

Aikuissosiaalityön työhönkuntoutuksen prosessin arviointi ja kehittäminen Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksessa

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Kuntoutuksen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö ylempi AMK  
Kevät 2015  
Suvi Roine

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

ROINE, SUVI:

Aikuissosiaalityön työhönkuntoutuksen prosessin arviointi ja kehittäminen Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksessa

Sosiaali- ja terveysalan kuntoutuksen koulutusohjelma opinnäytetyö, 64 sivua, 7 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

---

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksessa ei ole yhteistä kirjattua työhönkuntoutuksen mallia, ja toimintatavoissa on eroavaisuutta eri kunnissa. Kehittämishankkeen lähtökohtana oli vastata tähän tarpeeseen. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää yhtenäinen työhönkuntoutuksen malli Aavan sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityöhön. Tarkoituksena kehittämissankkeessa oli työhönkuntoutuksen mallia kehittämällä saada toimintaa yhtenäisemmäksi, toimivammaksi ja tehokkaammaksi.

Kehittämishankkeessa arvioitiin työhönkuntoutuksen prosessia Aavassa Bikva-arviointimallin avulla. Ryhmähaastatteluissa haastateltiin portaittain asiakkaita, työntekijöitä sekä esimiehiä. Asiakkaiden ryhmähaastattelut pidettiin neljässä eri toimintakeskuksessa, joihin osallistui kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Työntekijöiden haastatteluihin osallistui sosiaalitoimistojen sosiaaliohjaajia ja toimintakeskusten vastaavia ohjaajia. Esimiesten haastatteluun osallistui työntekijöiden esimiehiä. Ryhmähaastatteluiden aineiston ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta kehittäjä kokosi työhönkuntoutuksen mallin, jota osalliset kommentoivat ennen lopullisen mallin kirjaamista.

Kehittämishankkeessa kehitettiin yhdessä osallisten kanssa työhönkuntoutuksen malli, jonka organisaatio ottaa käyttöön vuoden 2015 aikana. Työhönkuntoutuksen mallissa kuvataan asiakkaan asiakaspolku asiakkuuden alusta aikuissosiaalityössä aina sen päättymiseen asti. Työhönkuntoutuksen malliin sisältyy asiakkaiden tilannekartoitus, palveluohjaus, aktivointisuunnitelma ja kuntouttava työtoiminta. Työhönkuntoutuksen malli on työntekijöiden apuväline asiakastyössä, joka yhtenäistää toimintaa organisaatiossa.

Asiasanat: työhönkuntoutus, aikuissosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö, palveluohjaus

Lahti University of Applied Sciences  
Master's Degree in Social Services

ROINE, SUVI:

Evaluation and development of the  
adult social work rehabilitation pro-  
cess in Basic Services Aava

Master's Thesis in Rehabilitation, 64 pages, 7 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

---

Basic Services Aava does not have a common work-rehabilitation model and procedures are different in different municipalities. The starting point of this development project was to respond to this need. The aim of the development project was to develop a unified rehabilitation model for the adult social work of Basic Services Aava. The purpose of the development project was to make work rehabilitation more coherent, functional and effective.

In the development project BIKVA-evaluation model was used in the evaluation of the rehabilitation process in Aava. Customers, employees and managers were interviewed in group interviews. Customers group interviews were held in four activity centers, in which the rehabilitation work clients participated. The employees group interviews were held for social counselors in the social welfare office and activity center. The employees managers participated in the managers group interviews. The group interviews material and the law of rehabilitation work were the basis of the development of work rehabilitation model. Customers, employees and managers commented on the model before the final recording.

The development project developed the work rehabilitation model together with customers, employees and managers. The organization will take the model introduced into use in 2015. The work rehabilitation model describes the customer path in adult social work from the beginning until the end. The work of rehabilitation model included customers identification, service guidance, activation plan and rehabilitative work. The work rehabilitation model is a tool for employees, which standardize the work in the organization.

Key words: work rehabilitation, adult social work, rehabilitative social work, service guidance

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö	3
2.2	Kehittämishankkeen tausta	4
2.3	Aavan aikuissosiaalityön työhönkuntoutuksen prosessi	5
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS	7
4	TYÖHÖNKUNTOUTUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ	8
4.1	Työttömyys ja työllistymisen esteet	8
4.2	Sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö	9
4.3	Sosiaalinen kuntoutus ja palveluohjaus kuntouttavan sosiaalityön menetelmänä	12
4.4	Aktivointisuunnitelma ja kuntouttava työtoiminta aikuissosiaalityössä	14
5	KEHITTÄMISHANKKEEN AINEISTONKERUUMENETELMÄT JA TOTEUTUS	20
5.1	Bikva-arviointimalli	20
5.2	Ryhmähaastattelut	21
5.3	Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu	22
5.4	Aineiston hankkimisen toteutus	26
6	ASIAKKAIDEN, TYÖNTEKIJÖIDEN JA ESIMIESTEN RYHMÄHAASTATTELUIDEN YHTEENVETO TEEMOITTAIN	29
6.1	Sosiaalitoimiston palvelut	29
6.2	Aktivointisuunnitelma	32
6.3	Toimintakeskuksen kuntouttava työtoiminta	35
6.4	Työntekijän merkitys palveluissa	37
7	TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN MALLI AAVASSA	41
7.1	Työhönkuntoutuksen malli ryhmähaastatteluiden ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta	41
7.2	Asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten muutosehdotukset malliin	45
7.3	Aavan työhönkuntoutuksen malli	53
8	POHDINTA	58
8.1	Kehittämishankkeen arviointi ja hyödynnettävyys	58

8.2	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	59
8.3	Johtopäätökset ja jatkokehittämiskohteet	61
	LÄHTEET	66
	LIITE 1 HARTOLAN JA SYSMÄN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI	73
	LIITE 2 NASTOLAN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI	76
	LIITE 3 IITIN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI	77
	LIITE 4 AAVAN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN MALLI	78

## 1 JOHDANTO

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on vahvistanut sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä, ja aktivointimenpiteet sekä kuntouttava työtoiminta ovat tulleet työvoimaviranomaisten lisäksi sosiaaliviranomaisten työnkuvaan kuuluvaksi vuonna 2001. (Juhila 2008, 22.) Sosiaalisen kuntoutuksen aseman selkeyttämistä palvelukokonaisuuksissa on vahvistanut puolestaan vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki. Sosiaalisen kuntoutuksen haasteena ovat sosiaalihuollon, TE-toimiston sekä kansaneläkelaitoksen palveluiden päällekkäisyys sekä epäselvät järjestämisvastuut, johon lain säätämällä pyritään vaikuttamaan. (Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi, 45.)

Sosiaalisen kuntoutuksen on arvioitu toteutuvan Suomessa kohtalaisesti. Sen uudistaminen ja kehittäminen on yksi avaintekijä työllisyysasteen nostamisessa. Kuntoutuksen kehittäminen on ihmisten elämäntilanteen parantumisen lisäksi kannattavaa myös taloudellisista lähtökohdista. (Hakkarainen, Londen, Luhtanen, Peltosalmi, Siltaniemi & Särkelä 2012, 137 - 138.) Kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmiä tulee kehittää sekä arvioida. Menetelmien lisäksi on tarvetta muuttaa myös sosiaalityön työorientaatioita. Uudistamisessa työn organisoinnilla sekä johtamisella on suuri merkitys. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 46.)

Palveluprosesseja kuvaamalla voi organisaatio selkeyttää toimintaa, ja lisäksi se auttaa löytämään keskeisimmät kehittämiskohteet. Palveluprosessien kehittäminen tehostaa toimintaa sekä lisää tuottavuutta. (Valtiovarainministeriö 2011, 9.) Prosessien mallintamisella kuvataan prosessin vaiheet, jonka avulla lisätään tietoisuutta sekä kehitetään toimintamalleja. Prosessien mallintaminen auttaa osallisia hahmottamaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Sosiaalityössä työprosessien mallintaminen on työntekijän sekä asiakkaan kokemusten käsitteellistämistä. Prosessien kuvaaminen sekä analysoiminen ovat apuna käytäntöjen kehittämisen lisäksi yksittäisen asiakkaan tilanteessa. (Niskala 2010, 277 - 278.)

Organisaation tarve kehittää yhtenäisen työhönkuntoutuksen malli osaksi

toimintaa on kehittämishankkeen lähtökohtana. Yhtenäisellä työhönkuntoutuksen mallilla tavoitellaan toiminnan yhtenäisyyden lisäksi tehokkuutta. Kehittämistyössä asiakkaiden osallisuutta pidetään tärkeänä, jonka vuoksi menetelmäksi on valittu Bikva-arviointimalli eli Bikva. Bikva on asiakaslähäinen arviointi- ja kehittämismenetelmä, jonka tuloksena organisaatiossa saadaan aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta (Koivisto 2007, 17).

Kehittämishankkeessa Bikvan avulla kartoitetaan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen eli Aavan sosiaali-toimiston sekä toimintakeskusten palveluista. Asiakkaiden ryhmähaastatteluiden lisäksi haastatellaan myös portaittain työntekijöitä sekä esimiehiä. Tarkoituksena on arvioida työhönkuntoutuksen prosessia useasta eri näkökulmasta. Arvioinnin tulosten sekä lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta on tarkoitus laatia malli, jota kehitetään yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden sekä esimiesten kanssa. Yhtenäinen työhönkuntoutuksen malli otetaan käyttöön Aavan aikuissosiaalityössä vuoden 2015 aikana.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen sosiaalipalveluiden aikuis-sosiaalityö

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos eli Aava tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita seitsemälle jäsenkunnalle, joita ovat Hartola, Iitti, Myrskylä, Nastola, Orimattila, Pukkila ja Sysmä. Aavan alueella oli vuonna 2013 yhteensä 49 573 asukasta. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2015, 3.)

Aavan tuottamia palveluita ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, sosiaalihuolto, koti- ja asumispalvelut sekä perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut. Palvelut toteutetaan pohjautuen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön sekä tilaajien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän strategia 2014 - 2018.)

Aavan sosiaalipalvelut tuottavat aikuissosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön sekä vammaisten palveluita. Sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön toimintoja ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, toimeentulotuen käsittely sekä työpajatoiminta. Sosiaalipalveluiden toiminta-ajatuksena on tehdä työtä asiakkaan tarpeista lähtien sekä asiakasta kuunnellen. Lisäksi asiakaspalvelu on ystävällistä, kokonaisvaltaista sekä asiantuntevaa. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen talous- ja toimintasuunnitelma 2015, 25.)

Aavan aikuissosiaalityön ammattiryhmiä sosiaalitoimistoissa ovat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja palvelusihteerit. Sosiaalityöntekijä vastaa harkinnanvaraisen toimeentulotuen ja päihdehuollon sosiaalityön päätöksistä sekä palvelusuunnitelmaprosessista. Sosiaaliohjaaja vastaa työhönkuntoutuksesta, ja laatii aktivointisuunnitelmia yhdessä Työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston kanssa. Palvelusihteerin tehtävänä on toimeentulotuen hakemusten vastaanotto, päätöksenteko ja maksatus sekä välitystilien hoito. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos 2013, 1 - 4.)

Toimintakeskuksia on Aavan alueella Hartolassa, Iitissä, Nastolassa, Orimattilassa ja Sysmässä. Lisäksi Artjärvellä on pieni päivätoimintakeskus,



joka tarjoaa päivätoimintaa Kaurislahden asumisyksikön asukkaille. Toimintakeskukset tarjoavat mielekästä toimintaa eri asiakasryhmille. Asiakkaat ovat kehitysvamma-, päihde- ja mielenterveysasiakkaita sekä kuntouttavassa työtoiminnassa olevia asiakkaita. (Multanen 2015.) Vastaavat ohjaajat vastaavat toimintakeskusten työpajatoiminnan aikuissosiaalityön asiakkaiden kokonaistilanteesta, ja toimivat sovitusti lähiesimiehenä. Työtoiminnan ohjaajat vastaavat asiakkaan työhön opastuksesta toimintakeskuksissa. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos 2013, 5 - 6, 8.)

## 2.2 Kehittämishankkeen tausta

Työ- ja elinkeinotoimistossa oli 2014 tammikuussa 327 600 työtöntä työnhakijaa. Yli vuoden työttömänä olleiden määrä kasvoi 18 000 edellisestä vuodesta, ja tammikuussa 2014 heitä oli yhteensä 85 500. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 1 - 2.) Päijät-Hämeessä oli 15122 työtöntä elokuussa 2014, joka on 11 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Pitkäaikaisyöttömyys on lisääntynyt, ja erityisesti 15–24-vuotiaiden osuus työttömistä on korkea. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos talousarvio ja toimintasuunnitelma 2015, 6.)

Vuonna 2013 toimeentulotukimenot kasvoivat Päijät-Hämeessä 6,5 prosenttia. Koko maassa toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä nousi vuonna 2013 2,9 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Toimeentulotuen saaminen on työttömyyteen liittyvä ilmiö, ja tilastoitu työttömyys nousi vuodessa 0,5 prosenttia vuoteen 2013. (Virtanen 2014, 1.)

Aavan haasteena ovat työttömyyden kasvun vaikutukset väestöön. Vaikutukset näkyvät toimeentulotuen hakijoiden määrässä sekä työmarkkinatuen menojen kasvussa. Lisäksi työttömyys voi aiheuttaa sosiaalisia ongelmia, jotka vaikuttavat myös työttömän lähipiiriin. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos talousarvio ja toimintasuunnitelma 2015, 6.)

Aavan vuoden 2015 tavoitteena on kehittää asiakaslähtöisesti palveluprosesseja, joita kehitetään kuvaamalla palveluprosesseja. Palveluprosessien käyttöönotto on vuoden 2015 aikana. Lisäksi Aavan tavoitteena on tukea,

kannustaa ja kouluttaa henkilöstöä uudistamaan omia toimintatapoja. (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos talousarvio ja toimintasuunnitelma 2015, 8.)

Kehittämishankkeen suunnittelu lähti liikkeelle yhteisessä keskustelussa johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tapaamisessa nousi esiin, että Aavassa ei ole yhteistä kirjattua työhönkuntoutuksen mallia, ja toimintatavoissa on eroavaisuutta eri kunnissa. Tämän vuoksi Aavaan on tarpeen saada yhteinen kirjattu työhönkuntoutuksen malli osaksi toimintaa. Työhönkuntoutuksen mallin on tarpeen selkeyttää ja tehostaa työtä, mutta myös kehittää yhteistyötä sosiaalitoimistojen ja toimintakeskusten välillä. Toimintakeskukset ovat Aavassa melko uusi toiminto, joka on vakinaistunut Hartolassa, Iitissä, Nastolassa sekä Sysmässä. Kehittämishankkeen aikana myös Orimattilassa on toimintakeskus aloittanut toimintansa.

Yhteisessä keskustelussa nousi myös esiin vahvasti asiakkaiden rooli ja osallisuus kehittämistyössä. Aavan ajatus asiakkaiden osallistamisesta kehittämishankkeeseen on hyvin samankaltainen kehittäjän kanssa, ja asiakkaiden osallisuus nousi hankkeen lähtökohdaksi.

### 2.3 Aavan aikuissosiaalityön työhönkuntoutuksen prosessi

Aavassa ei ole kirjattua työhönkuntoutuksen mallia, minkä vuoksi työntekijöitä pyydettiin kirjaamaan oman kunnan työhönkuntoutuksen asiakasprosessi. Kirjatut asiakasprosessit tuovat tietoa toiminnasta ja asiakasprosessista kehittämistyöhön. Kehittämishankkeeseen osallistuvat vastaavat ohjaajat sekä sosiaaliohjaajat kirjasivat Hartolan, Iitin, Nastolan ja Sysmän työhönkuntoutuksen prosessista yhteenvedot (Liite 1 - 3) kehittämishankkeelle. Yhteenvedoja on yhteensä kolme, koska Hartola ja Sysmä ovat kirjanneet yhteisen prosessin.

Yhteenvedojen mukaan työhönkuntoutus alkaa aktivointisuunnitelmasta. Aktivointisuunnitelmassa on mukana asiakkaan lisäksi TE-toimiston sekä sosiaalipalveluiden edustajat. Aktivointisuunnitelmassa sovitaan kuntouttavasta työtoiminnasta sekä muista tarvittavista palveluista. Vain yhdessä

prosessissa on kirjattu aktivointisuunnitelman sisältävän asiakkaan tilanteen kartoittamisen.

Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan aloituksesta toimintakeskuksessa sovitaan aktivointisuunnitelmassa tai asiakkaalle järjestettävässä tutustumiskäynnissä. Aktivointisuunnitelmassa tai tutustumiskäynnillä sovitaan kuntouttavan työtoiminnan jakson sisällöstä ja tavoitteista. Tämän jälkeen sosiaalipalveluiden työntekijä tekee päätökset kuntouttavasta työtoiminnasta sekä tarvittaessa toimintarahasta sekä matkakorvauksesta.

Asiakasprosessi toimintakeskuksessa alkaa alkukartoituksella ja suunnitelman tekemisellä. Työskentely toimintakeskuksessa on tavoitteiden mukaista, ja asiakasta tuetaan sekä kannustetaan. Lisäksi suunnitelmia tarkastetaan säännöllisesti, ja tuetaan jatkosuunnitelmien toteuttamisessa. Toimintakeskuksessa asiakasprosessi päättyy, kun asiakas siirtyy työhön, koulutukseen, eläkkeelle tai muihin palveluihin.

### 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS

Kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää yhtenäinen työhönkuntoutuksen malli Aavaan sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityöhön. Tarkoituksena kehittämishankkeessa on työhönkuntoutuksen mallia kehittämällä saada toimintaa yhtenäisemmäksi, toimivammaksi ja tehokkaammaksi, jotta asiakkaiden tilanteessa tapahtuisi pysyviä positiivisia muutoksia kuten työllistyminen. Pidemmällä ajanjaksolla työhönkuntoutuksen mallin on tarkoitus vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä ja toimeentulotukimenoja.

Kehittämishankkeessa arvioidaan Bikva-arviointimallin avulla työhönkuntoutuksen prosessia Aavassa. Kehittämishankkeen kohteena ovat ne kunnat, joissa on sekä sosiaalitoimisto että toimintakeskus. Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksessa näitä kuntia ovat Hartola, Iitti, Nastola ja Sysmä. Kehittämishankkeen ulkopuolelle jäävissä kolmessa kunnassa Myrskylässä, Orimattilassa sekä Pukkilassa ei kehittämishankkeen alkaessa ollut toimintakeskuksia. Rajauksella pyritään saamaan tietoa sosiaalitoimistojen ja toimintakeskusten ohjauksesta sekä yhteistyöstä. Lisäksi rajauksella haastatteluista rajautuu kehittäjän työskentelyalue Myrskylä, Orimattila ja Pukkila. Asiakkaiden ryhmähaastattelut kehittäjän omalla työskentelyalueella olisi eettisesti arveluttavaa, koska haastateltavilla ja haastattelijalla olisi myös asiakkaan ja työntekijän roolit.

## 4 TYÖHÖNKUNTOUTUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

### 4.1 Työttömyys ja työllistymisen esteet

Työtön on henkilö, joka ei ole työsuhteessa tai päätoimisesti työllistynyt omassa työssä tai yrittäjänä. Työnhakija on henkilö, joka on rekisteröitynyt TE-toimiston tietojärjestelmään sekä pitää työnhaun voimassa. (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290, 2luku 1§.) Työtön työnhakija on velvollinen hakemaan työtä ja koulutusta sekä toteuttamaan TE-toimistossa laadittua työllistymissuunnitelmaa. Työllistymissuunnitelma on TE-toimiston ja työnhakijan laatima suunnitelma, jossa sovitaan työnhaun tavoitteista ja työllistymistä edistävästä palveluista (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916, 7 - 8§.)

Sepposen, Wilenin ja Kiviniemen (2012, 25) tutkimuksen mukaan työttömyyden taustalla on monia tekijöitä, ja työmarkkinoilta syrjäytyminen voi johtua esimerkiksi työmarkkinoiden rakenteista. Työmarkkinoiden rakenteiden lisäksi työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat ammattitaito sekä työ- ja toimintakyky, ja työttömyyden pitkittymistä ei selitä vailyksi tekijä. Työllistymisen esteiden tunnistaminen on tärkeää ennen kuin realististen ja onnistuneiden suunnitelmien tekeminen on mahdollista. Lisäksi suurin osa pitkäaikaistyöttömistä tarvitsevat kuntouttavaa työtä ennen työmarkkinoille siirtymistä.

Terävän, Virtasen, Uusikylän ja Köppän (2011, 34 - 38) tutkimuksen mukaan työttömät kokevat työttömyyden jatkumisen suurimmaksi syyksi iän ja terveydentilan. Seuraavaksi eniten he kokevat oman motivaation ja yleisen työmarkkinatilanteen vaikuttavan työllistymiseensä. Vain muutama haastateltavista kokee, että työttömyyden pitkittymiseen vaikutti TE-toimiston palvelut tai toimenpiteisiin liittyvät tekijät. Tutkimuksessa TE-toimiston virkailijat kokevat haasteellisena tunnistaa työttömien osaamistaan. Osaaminen on joillakin työttömillä kapea, mikä vaikeuttaa työn löytymistä. Työllistymisen haasteita virkailijat kokevat olevan myös oppimisvaikeudet, elämänhallintaan liittyvät tekijät, terveydelliset rajoitteet, liikkumiseen liittyvät haasteet sekä perhesyyt.

Parpon (2007, 70) tutkimuksen tuloksissa työllistymisen esteistä nousee esiin myös psyykkinen- ja fyysinen toimintakyky, ikä, alhainen koulutus sekä kotitalouden elämäntilanne. Lisäksi työllistymisen esteisiin liittyvät yksin sekä kaupungissa asuminen. Tutkimuksen haastattelut antavat myös viitteitä, että toimeentuloturvan synnyttävät kannustinloukut synnyttävät työllistymisen esteitä.

Terveydellä on vaikutus työttömäksi joutumisen riskiin ja työttömyyden keston, eli terveemmät työllistyvät nopeammin kuin heikomman terveyden omaavat. Työttömyys puolestaan heikentää työttömän terveyttä sekä hyvinvointia. Työttömyyden vaikutuksia lieventävät muun muassa hyvä sosiaalinen tuki ja selviytymiskeinot. Pahentavia tekijöitä puolestaan ovat muun muassa työttömyyden pituus, korkea ikä, taloudelliset vaikeudet ja alkoholin käyttö. (Haponiemi, Wahlström, Elovainio, Sinervo, Aalto & Keskimäki 2008, 65.)

#### 4.2 Sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityö

Sosiaalipalveluita järjestetään taloudellisen tuen tarpeeseen ja tukemaan jokapäiväisestä elämästä selviytymistä. Lisäksi sosiaalipalveluilla torjutaan sosiaalista syrjäytymistä ja edistetään osallisuutta. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa järjestämään kuntalaisille kunnallisina palveluina mm. sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta ja kuntouttavaa työtoimintaa. Sosiaalihuollon tulee olla laadultaan hyvää, ja asiakasta tulee kohdella kunnioittaen sekä ihmisarvoa loukkaamatta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11§, 14 - 17§, 30§.)

Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, joiden tavoitteena on lieventää yksilön sekä perheiden elämäntilanteen vaikeuksia ja vahvistaa toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta. Sosiaaliohjaus puolestaan on neuvontaa, ohjausta ja tukea palveluiden käytössä sekä yhteistyötä tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 - 16§.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 36 - 37§) määrittelee sosiaalihuollossa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman. Palvelutarpeen arvio on sosiaalihuollon työntekijän velvollisuus tehdä sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Arvioinnissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ja selvitetään asiakkaan oikeudet, velvollisuudet sekä palveluvaihtoehdot. Palvelutarpeen arvio sisältää asiakkaan tilanteen yhteenvedon, sosiaalihuollon työntekijän arvioin asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan näkemyksen palvelutarpeesta ja arvioin omatyöntekijän tarpeesta.

Asiakassuunnitelma täydentää palvelutarpeen arviointi. Suunnitelma on laadittava asiakkaalle, ellei se ole tarpeeton tai siihen ole ilmeistä estettä. Asiakassuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan vahvuudet ja voimavarat. Lisäksi asiakas ja työntekijä yhdessä arvioivat asiakkaan tuen tarpeen, tarvittava palvelut sekä toimenpiteistä. Asiakassuunnitelma sisältää tiedot yhteistyötahoista ja jatkosuunnitelmaista eli tavoitteet sekä arvio asiakkuuden kestosta. Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkastetaan tarvittaessa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39§.)

Tuusan tutkimuksen (2005, 81 - 82) mukaan sosiaalityössä on kolme painopistettä, jotka ovat asiakkaan tilanearviointi, palveluohjaus sekä rakenteellinen sosiaalityö. Tilanearviointi on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista kartoittamista asiakasta kuunnellen. Tilanearvioinnissa turvataan myös asiakkaan suunnitelman pitkäjänteisyys sekä selvitetään työllistymisen esteitä, jotta voidaan suunnitella asiakkaan kanssa, miten esteitä voidaan poistaa. Palveluohjauksessa kartoitetaan palveluita, ja varmistetaan asiakkaan ohjautuminen oikeisiin palveluihin. Asiakkaan motiivointi ja tukeminen ovat tärkeä osa palveluohjausta. Rakenteellinen sosiaalityö on asiakkaan verkoston hyödyntämistä sekä sosiaalista vaikuttamistyötä.

Krookin (2012, 78) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityö on toimeentulotuen sosiaalityötä, huollollista ja kannattelevaa työtä, muutostyötä sekä

työhön aktivoivaa työtä. Muutossosiaalityö sekä työhön aktivoiva työ toteuttavat aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteita. Huollollinen ja kannatteleva sosiaalityö sekä toimeentulotuen sosiaalityö eivät vastaa aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteisiin, vaan asiakkaan tilanne pyritään pitämään vakaana tai samanlaisena. Sisällöllisesti työ keskittyy asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen, ja keskustelu rahasta määrittää kasvokkain tapahtuvaa tapaamista sosiaalitoimistossa. Toimeentulotuen sosiaalityö ei kuntouta tai aktivoi asiakasta.

Päijät-Hämeessä asiakaskyselyyn vastanneet aikuissosiaalityön asiakkaat määrittelevät aikuissosiaalityön auttamisen ja taloudellisen tuen kautta sekä näkevät aikuissosiaalityön vuorovaikutuksellisenä palveluna ja tukena. Vastaajista 13 prosenttia ilmoitti, ettei tiedä mitä aikuissosiaalityö on. Lisäksi kuusi prosenttia koki, ettei ole saanut aikuissosiaalityöltä lainkaan apua. Ongelmakohtiksi aikuissosiaalityössä vastaajat nostivat esiin tiedonkulun, epäselvyyden ja monimutkaisuuden. Vastaajat toivovat aikuissosiaalityöltä kohtaamista, kuuntelua, ymmärtämistä, henkilökohtaisia tapaamisia, työntekijän helppoa tavoitettavuutta sekä päätöksenteon nopeutta ja selkeyttä. (Keskikylä & Mäkelä 2012, 38 - 39.)

Mäen (2013, 70 - 71) tutkimuksessa miesasiakkaiden kokemukset sosiaalityöstä ovat negatiivisia. Asiakkaat ovat kokeneet työntekijöiden välinpitämättömyyttä, syyttämistä, arvostelua, epäuskoa sekä mitätöimistä. Sosiaalityön haasteena on tutkimuksen mukaan eri osapuolten näkemysten yhteensovittaminen, jossa oleellista on kuunnella ja kunnioittaa jokaisen näkökulmaa. Asiakastyössä luottamuksellisen suhteen luominen edellyttää asiakkaan kohtaamista kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Nummelan (2011, 137 - 138) tutkimuksen mukaan asiakas on oman tietonsa varassa sosiaalitoimiston palveluista, eduista sekä oikeuksistaan, joita ei markkinoida tai tiedoteta. Tasavertaisuutta asiakkaan asemassa heikentää työn reunaehdot. Työntekijöiden ei ole mahdollista tehdä työtään eettisten arvojen mukaisesti, koska heiltä samaan aikaan odotetaan säästöjä sekä hyvää asiakaspalvelua.



#### 4.3 Sosiaalinen kuntoutus ja palveluohjaus kuntouttavan sosiaalityön menetelmänä

Kuntoutus käsitteenä on 1990-luvulta lähtien liitetty fyysisen tai psyykkisen vajaakuntoisuuden lisäksi myös sosiaaliseen syrjäytymiseen ja työttömyyteen. Aktiivinen sosiaalipolitiikka korostaa toimenpiteitä työttömien henkilöiden tukemiseksi, kuntouttamiseksi ja aktivoimiseksi takaisin työelämään. Kuntoutuksen käsitteen laajentuminen ja aktiivinen sosiaalipolitiikka yhdessä ovat ohjanneet kunnallista sosiaalityötä kuntouttavan sosiaalityön suuntaan. Kuntouttavassa sosiaalityössä lähtökohtana on syrjäytyminen tai sen uhka. Kuntouttava sosiaalityö on muutostyötä ja kuntoutusprosessi, jossa tavoitteena on voimaantuminen ja elämänhallinnan paraneminen. (Liukko 2006, 7, 111 - 112.) Sosiaalityö on aiemmin ollut vahvasti sidoksissa toimeentulotukityöhön. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytäntöjen kautta aikuissosiaalityössä on käynnissä murrosvaihe, jossa ollaan eriyttämässä sosiaaliturvatyö ja sosiaalinen muutostyö. (Tuusa 2005, 85.)

Kuntouttavan sosiaalityön eri työmuotoja ovat psykososiaalinen työskentely, palveluohjaus, verkostotyö sekä sosiaalinen kuntoutus. Psykososiaalinen työskentely on tarvelähtöistä sekä voimaannuttavaa ajattelua, joka mahdollistaa palveluohjauksen asiakaslähtöisen toteutumisen. Palveluohjaus edellyttää verkostotyötä, joka on työskentelyä asiakkaan sosiaalisten verkostojen sekä yhteiskunnan verkostojen kanssa toimimista. Sosiaalinen kuntoutus ohjaa tarkastelemaan asiakkaan elinympäristöä kuntoutuksen näkökulmasta. Eri työmenetelmät tukevat siis toisiaan kuntouttavassa sosiaalityössä. (Liukko 2006, 103.)

Vuonna 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa on määritelty sosiaalinen kuntoutus. Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehostettua tukea, jolla vahvistetaan toimintakykyä, torjutaan syrjäytymistä sekä edistetään osallisuutta. Sosiaalisessa kuntoutuksessa selvitetään toimintakykyä ja kuntoutustarpeita sekä annetaan kuntoutusneuvontaa ja ohjausta. Lisäksi sosiaalinen kuntoutus on valmennusta arkipäivän toiminoista suoriutumiseen sekä ryhmätoimintaan sosiaaliseen vuorovaikutussuhteisiin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17§.)

Lätin ja Tiiron (2012, 75 – 77) tutkimuksessa nousee esiin asiakkaan nykytilanteen kartoituksen tärkeys sosiaalisessa kuntoutuksessa. Lisäksi tavoitteiden saavuttamiseksi on asiakkaan ja työntekijän välillä oltava avoimuutta ja vuorovaikutusta sekä molempien osapuolten on sitouduttava prosessiin. Asiakassuunnitelmissa tulisi näkyä asiakkaan ääni, eli asiakkaan mielipiteet ja myös eriävät mielipiteet. Tavoitteilla on keskeinen merkitys suunnitelmassa, ja ne tulee asettaa riittävän pieniksi ja realistisiksi.

Palveluohjaus on lähtöisin Yhdysvalloista, josta menetelmä on levinnyt Suomeen. Suomessa ensimmäiset palveluohjauksoikeudet alkoivat 1990-luvulla, jolloin se levisi sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön. Palveluohjaus on asiakkaan itsenäisen elämän tukemista, jonka perustana on asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde. Asiakkaan ja työntekijän lisäksi yhdistetään palveluohjauksessa myös lähiverkoston sekä muiden palveluiden voimavarat yhteen. Palveluohjauksen työotteita ovat neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen työote. Eri työotteita voi käyttää asiakastyössä asiakkuuden eri vaiheissa. Neuvonnan ja ohjauksen ollessa riittämättömiä, voi työntekijä määritellä asiakkaan palveluita, joka on palveluohjauksellista työotetta. Yksilökohtainen palveluohjaus on puolestaan rinnalla kulkeva työntekijä, kun asiakas tarvitsee monipuolista tukea. Työotteiden erovaisuudet ovat työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön monipuolisuudessa sekä intensiivisyydessä. (Hänninen 2007, 11, 14.)

Palveluohjauksen tarkoituksena on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja järjestää hänelle tarvittavat palvelut. Palveluohjaus etenee asiakkaiden valikoinnista asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin jälkeen on vuorossa palveluiden ja tuen suunnittelu sekä järjestäminen. Palvelutavoitteiden toteutumista seurataan ja tarvittaessa palvelukokonaisuutta muutetaan ennen palveluohjauksen päättymistä. Palveluiden yhteensovittamisessa on tarpeen määritellä viranomaisten välisiä pelisääntöjä sekä vastuunjakoja. Kirjallisen palvelusuunnitelman tavoitteena on luoda asiakkaan tarpeisiin suunniteltu ja voimavarat huomioiva palvelukokonaisuus. (Kana-noja, Lähteinen, Marjamäki 2011, 395 - 396.)

Elorannan (2006, 70 - 72) tutkimus osoittaa palveluohjaukselle olevan tarvetta, ja asiakkaat kokevat hyötyvänsä siitä. Palveluohjauksen oikea-aikaisuus on onnistumisen kannalta tärkeää, koska aikaisessa vaiheessa palveluohjaukseen ohjautuneilla asiakkailla on enemmän voimavaroja kuin pitkään palveluiden piirissä oleilla asiakkailla. Asiakkaan tilanteen huolellinen arviointi ja tarpeeseen perustuva palveluiden suunnittelu voivat edistää asiakkaan osallisuutta. Palveluohjaus toisaalta myös ylläpitää avuttomuutta, jos asiakkaan puolesta tehdään asioita.

Työhönkuntoutuksessa tavoitteena on työllistyminen, työhön palaaminen tai työssä pysyminen. Työhönkuntoutus on sosiaalinen interventio, jossa yksilö on epäedullisessa asemassa työssä tai työmarkkinoilla. (Mäkitalo, Suikkanen, Ylisassi & Linnakangas 2008, 522.) Palveluohjauksessa tuetaan työhönkuntoutujaa valinnoissa, kartoitetaan mahdollisuuksia eri organisaatioiden kanssa sekä tuetaan koko prosessin aikana (Järvikoski, Vaara, Härkäpää, Juopperi & Matinmikko 2011, 112).

#### 4.4 Aktivointisuunnitelma ja kuntouttava työtoiminta aikuissosiaalityössä

Aktiivisen sosiaalipolitiikan uudistus on tuonut kunnalle veloitteen aktiivoinnin toteuttamisesta, ja aktivointiehto kytkeytyy työmarkkinatuen lisäksi toimeentulotukeen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta syntyi aktiivisen sosiaalipolitiikan uudistuksessa, ja sen toimeenpano on tullut kuntien tehtäväksi yhdessä TE-toimiston kanssa vuonna 2001. Aktivointiehto velvoittaa työtöntä osallistumaan aktivointitoimenpiteisiin kuten kuntouttavaan työtoimintaan, joista kieltäytyminen johtaa karenssiin tai toimeentulotuen vähentämiseen. Aktivointitoimenpiteiden on tarkoitus aktivoida työtöntä, jolloin työtön pienin askelin siirtyy kohti työllistymistä. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 7.)

Kunta on velvollinen järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa ja tekemään yhdessä TE-toimiston kanssa aktivointisuunnitelmia. Kuntouttavan työtoiminnan lain tavoitteena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden pe-

rusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön mahdollisuuksia työllistyä, opiskella tai osallistua työvoimapalveluihin. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 1§, 6§, 8§.)

Aktivointisuunnitelma on suunnitelma, joka laaditaan yhdessä TE-toimiston, kunnan ja työttömän kanssa. Aktivointisuunnitelmassa kartoitetaan työttömän aikaisempi työkokemus ja mahdolliset työllistymisen esteet. Aktivointisuunnitelma voi sisältää työvoimapolittisia toimenpiteitä, sosiaali- ja terveystalvueluita tai kuntouttavaa työtoimintaa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 8§.)

Graversenin ja van Oursin (2009, 18 - 19) tutkimuksen mukaan aktivointiohjelmassa olleet työttömät löysivät nopeammin työtä kuin työttömät, jotka eivät olleet aktivointiohjelmassa mukana. Aktivointiohjelma vaikuttaa työttömien tietoihin ja taitoihin, jotka edistävät työttömien työnhakua. Lisäksi työttömät kokivat aktivoinnin pakollisuuden negatiivisena asiana, mikä aktivoi työttömiä hakeutumaan työhön.

Nybomin (2013, 55) tutkimus osoittaa, että aktivointi toteutuu epätasaisesti Ruotsissa. Tutkimuksen mukaan miehet saavat enemmän aktivointia sekä sanktiota kuin naiset. Lisäksi sosiaalityöntekijät eivät aktivoinnissa ota tarpeeksi huomioon aktivoinnin sisältöä sekä eri toimeentulotukihakijoiden tarvetta. Aktivoinnin toteuttamista on tarpeen suunnitella, ja asettaa vaatimuksia toimeentulotuen saajien lisäksi myös sosiaalipalveluille, jotta voidaan taata riittävät aktivointipalvelut. Someron (2007, 34) tutkimukseen kuuluvista 103:sta aktivointisuunnitelmasta 61 % oli laadittu miehille ja 39 % naisille, eli tutkimustulokset ovat samankaltaisia Suomessa kuin Nybomin Ruotsissa tekemän tutkimuksen kanssa.

Someron (2007, 66 - 69) tutkimuksen mukaan asiakkaan oma panos aktivointisuunnitelmassa suunnitelman toteuttamisen osalta jää heikoksi, vaikkakin TE-toimiston ja kunnan tehtävät sekä toimenpiteet on kirjattu suunnitelmaan. Dokumentoinnin perusteella aktivointisuunnitelmat on tehty viranomaisten ehdoilla. Aktivointisuunnitelmaan ei ole kirjattu kaikkia asioita, joita laki velvoittaa tai on suullisesti sovittu. Keskeisin toimenpidesuositus

on kuntouttava työtoiminta, jonka avulla testataan henkilön sosiaalista toimintakykyä sekä työssä selviytymistä. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan uskotaan vähentävän päihteiden käyttöä sekä auttavan päivärytmiin pääsemisessä. Muita toimenpidesuosituksia ovat palkkatukityö, työvalmennuspalvelut, työelämävalmennus, valmentava työvoimakoulutus, ammatinvalinnanohjaus sekä päihdekuntoutus. Joissakin tapauksessa asiakas ohjataan sosiaalitoimeen, koska katsotaan, ettei hänellä ole edellytyksiä työelämään. Aktivointisuunnitelmat toteutuvat henkilöillä, joilla ei ole terveyteen, päihteisiin tai velkoihin liittyviä ongelmia eikä asunnottomuutta. Lisäksi toteutumista edesauttaa ammatillinen koulutus sekä sukupuoli. Tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmat toteutuvat naisilla paremmin kuin miehillä.

Luhtaselan (2009, 127 - 128) tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat työntekijöiden käyttävän ylivaltaa sanktioiden ja toimenpiteisiin ohjauksen muodoissa. Työntekijöiltä toivotaan ihmisarvoista ja oikeudenmukaista kohtelua. Epäoikeudenmukaisuuden tunne nousee asiakkaille, kun heitä ei oteta huomioon toiminnassa tai ohjauksessa. Osallisuus rakentuu asiakkaiden kokemustiedon huomioon ottamisesta, asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoisesta suhteesta, asiakkaan ihmisarvoisesta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta sekä toiminnallisista rakenteista.

Kuntouttavaa työtoimintaa kunta voi järjestää itse tai sopia järjestämisestä toisen kunnan, kuntayhtymän, yhdistyksen, säätiön, valtion viraston tai uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-12 kuukauden jaksoissa kerrallaan. Kuntouttavaan työtoimintaan työtön voi osallistua yhdestä viiteen päivään kalenteriviikossa, ja yhden päivän aikana toimintaan tulee osallistua vähintään neljän tunnin ajan. Työtön saa kuntouttavasta työtoiminnasta korvausta yhdeksän euroa toteutuneelta toimintapäivältä toimeentulotuen tai työmarkkinatuen lisäksi. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 6§, 13§, 17§.) Vuonna 2010 tehdyistä 34 500 aktivointisuunnitelmasta 43 prosenttia sisälsi kuntouttavaa työtoimintaa (Arajärvi 2011, 1).

Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan myös työpajoilla, jotka sijoittuvat perustason eli sosiaalitoimiston ja erityistason eli päihde- ja mielenterveyslaitoshoidon väliin. Työpajojen tehtävänä on ehkäistä ja torjua syrjäytymistä, ja tavoitteena on estää asiakasta tippumasta perustasosta erityispalvelujärjestelmän piiriin. Työpajat tuottavat tietoa asiakkaan tilanteesta, vahvuuksista sekä toiveista käytännön työskentelyn avulla. Työpajatoiminnassa tärkeää on yhteistyö eri toimijoiden kanssa, jolloin työprosessit voivat olla limittäisiä tai päällekkäisiä. Kuntouttava työtoiminta muodostaa näin polun useiden eri toimijoiden eri toimenpiteistä. (Hassinen 2003, 18 - 21.)

Luhtaselan (2009, 126 - 127) tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokevat, että toiminta rytmittää arkea, työ koetaan mielekkääksi, työyhteisö tukee osallistujaa ja työ lisää osaamista. Lisäksi kuntouttava työtoiminta aktivoi osallistujaa suhteessa omaan elämäänsä ja etuudet kohentavat elintasoja. Kuntouttava työtoiminta ei kuitenkaan poista esimerkiksi velkakierrettä, palkkatyön puutetta tai riippuvuutta sosiaaliin.

Keskisaaren, Tammelinin, Hirvosen, Hämeenahon, Ilmarisen ja Vartiaisen (2010, 77) tutkimuksessa kuntouttavan työtoiminnan palvelua on arvioitu laadultaan vaihtelevaksi, mutta palvelun koettiin lisäävän asiakkaiden voimavaroja arjessa. Tammelinin (2010, 69 - 71) tutkimuksessa kuntouttavan työtoiminnan kehittämis ehdotuksiksi nousi matalankynnyksen paikkojen lisääminen, riittävät ja oikeanlaiset työtehtävät, palveluohjaus, palvelukokonaisuuudet sekä tarpeellisen tiedon saaminen kuntouttavasta työtoiminnasta. Kajarsinteen (2009, 46 - 48) tutkimuksen tuloksissa nousee samankaltaisia tuloksia. Asiakashaastattelujen mukaan aktivointisuunnitelmissa on kehitettävää sosiaaliohjauksen lisäämisessä, asiakkaan tukemisessa sekä asiakaslähtöisessä aktivointisuunnitelmassa. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja neuvoja sosiaaliin liittyvistä sekä palveluista, ja konkreettista apua esimerkiksi uuteen työpaikkaan menossa.

Rauvolan (2009, 112 - 113) tutkimus osoittaa kuntouttavan toiminnan keston vaikuttavan tuloksiin. Mitä pidempi kuntouttavan työtoiminnan jakso on,

sitä paremmin työtön selviytyy vaativimmista toimenpiteistä. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan keskeyttäminen ei saa keskeyttää aktivointiprosessia. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan myöhemmin jatkaa, kun keskeytymisen syyt selvitetään nopeasti ja aktivointiprosessia jatketaan. Kuntouttava työtoiminta tuo toivottua tulosta, kun toiminta kestää vähintään kolme kuukautta, työtön sitoutuu hoitamaan elämänhallinnallisia ongelmia, suunnitelma tarkistetaan riittävän usein ja viranomaiset tekevät yhteistyötä.

Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudelle asiakkaan tilannearvioinnilla ja kokonaisvaltaisella suunnitelmalla on suuri merkitys. Työntekijän on tunnistettava ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista motivoitumisen esteenä olevia tekijöitä, joka mahdollistaa asiakkaan tarvitsevien palveluiden suunnittelun. Lisäksi asiakkaan kanssa täytyy pohtia mahdollisia motivaation esteenä olevia tekijöitä, ja ratkaisuja esteisiin. Tavoitteet motivoivat asiakasta, ja motivaation säilymisessä tärkeää on, että asiakas uskoo mahdollisuuksiinsa saavuttaa päämäärä. Motivoitumista voidaan tukea lisäksi myös antamalla asiakkaille vaihtoehtoja ja valinnan mahdollisuuksia. (Rautakorpi 2010, 92 - 93.)

Ulfves, Lääperi, Rautiainen ja Närhi (2010, 1, 65 - 67, 69 - 70) ovat tutkineet aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämispalveluiden kustannuksia ja vaikutuksia. Tutkimuksen mukaan työllistämistä edistävät toimenpiteet ovat kunnalle halvempi vaihtoehto kuin passiivisesti maksettu työmarkkinatuki. Asiakaspoluista nousee esiin, että työmarkkinatuki ja toimeentulotukimenot ovat suurimmat työttömyyden hoitoon liittyvät menoerät. Työpaikkojen ylläpito aiheuttaa merkittävän kuluerän, kun taas sosiaalityön henkilöstökustannukset ovat pieni osa kokonaiskustannuksista. Tutkimuksessa aktivointityön haasteiksi nousevat työllistymisvaihtoehtojen puutteellisuus ja kuntouttavan työtoiminnan paikkojen puute. Tulottomiin asiakkaisiin keskittyminen vähentää työntekijöiden aikaa pitkäaikaistyöttömiltä, ja asiakkaan haasteellisessa elämäntilanteessa työntekijöillä ei ole riittäviä työvälineitä. Sosiaalitoimistojen työntekijöiden ammatti- ja tehtävä rakenne on vääristynyt, jolloin sosiaalityöntekijät tekevät toimeentulotukipäätöksiä asiakkaille, joilla ei ole tarvetta sosiaalityöhön. Lisäksi haasteena ovat sosiaa-

litoimiston työntekijöiden aktivointityössä lain mukaiset kontrolli- ja sanktiotehtävät, jotka muuttavat kuntouttavan työtoiminnan auttamismuodosta velvoitteeksi.



## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN AINEISTONKERUUMENETELMÄT JA TOTEUTUS

### 5.1 Bikva-arviointimalli

Bikva-arviointimallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta (Krogstrup 2004, 3). Bikva-arviointimallissa prosessi suuntaa alhaalta ylöspäin. Prosessiin osallistuvat palveluiden käyttäjät, työntekijät, johtajat sekä poliitikot. Ensimmäisessä vaiheessa palveluiden käyttäjät arvioivat omien kokemustensa perusteella palvelua. Toisella tasolla palveluiden käyttäjien palaute esitellään työntekijöille, jotka ryhmähaastattelussa pyrkivät pohtimaan arvioiden taustaa ja perustaa. Työntekijät arvioivat palautetta oman toimintansa näkökulmasta. Kolmannella tasolla palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden haastatteluista saatu palaute esitellään hallintojohdolle, ja tarkoituksena on pohtia syitä palautteeseen. Neljännellä tasolla palveluiden käyttäjien, työntekijöiden ja hallintojohdon haastatteluista saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. (Toikko & Rantanen 2009, 68 - 69.)

Organisaation asiakaslähtöisessä kehittämisessä keskiössä ovat vuorovaikutus ja kuunteleminen. Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen edellyttää organisaatiolta avoimuutta sekä kykyä sietää kritiikkiä. Asiakkaiden osallisuus perustuu avoimeen ja kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja organisaation työntekijöiden välillä. Lisäksi organisaation tulisi kuunnella asiakkaiden mielipiteitä palveluista, ja palautteeseen tulisi reagoida. Asiakaslähtöisessä toiminnassa organisaation tulee jakaa tietoa, kannustaa asiakasta antamaan palautetta sekä ottaa myös pienet yksityiskohdat huomioon esimerkiksi fyysiset tilat. (Stenvall & Virtanen 2012, 162 - 164.)

Bikvassa asiakkaan asiantuntijuutta kunnioitetaan, ja palaute tulee suoraan palveluiden käyttäjiltä. Menetelmässä arvioijan tehtävänä on välittää palaute portaittain eteenpäin. Bikvaa on mahdollista käyttää toiminnan kehittämisen eri vaiheissa sekä asiakasryhmien kanssa päiväkodeista päihdepalveluihin. (Reijonen 2011, 98 - 99.) Bikvalla on mahdollista vaikuttaa

työyhteisöjen arvokeskusteluun ja eettisiin pohdintoihin. Bikvalla tulee pyrkiä työkäytäntöjen muuttamiseen asiakkaiden nostamien arviointikriteerien ja näkemysten perusteella. Asiakaslähtöisten työtapojen muuttaminen edellyttää rakenteellisia muutoksia. Tuloksiin pääsemisessä auttaa johdon tuki ja luottamus. (Högnabba 2008, 56.) Bikvan vakiintuessa osaksi toimintaa organisaatiossa, voi menetelmää käyttää luovasti esimerkiksi soveltaen työmenetelmiä haastatteluissa. Menetelmän käytön vakiintuessa sen käyttö sujuvoituu sekä saa oman muotonsa organisaatiossa. (Koivisto 2007, 49 - 50.)

Bikva-arviointimalli valittiin kehittämishakkeeseen lähestymistavaksi, koska tässä mallissa ei arvioida palvelua vain yhdestä näkökulmasta. Prosesissa ovat mukana niin asiakkaat, työntekijät kuin johtajat. Erityisesti valintaani vaikutti asiakkaiden tärkeä rooli mallissa arvioijina. Perinteisissä asiakastyytyväisyystutkimuksissa lähtökohtana ovat muiden kuin asiakkaiden määrittämät kysymykset, ja näissä ei tule esiin, mikä asiakkaiden mielestä on tärkeää kertoa. Bikva-mallilla saadaan asiakkaiden osallistamisella esiin asioita, joista organisaatio ei ole tietoinen. Bikva-mallin avulla työntekijöiden on mahdollista kehittyä, mutta jotta hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö ovat sopusoinnussa niin työntekijöiden lisäksi myös johtajien ja poliitikkojen on muutettava ratkaisujaan. (Krogstrup 2004, 7, 13.)

## 5.2 Ryhmähaastattelut

Haastattelussa haastattelijalla on suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa eli haastattelu on eräänlainen keskustelu, jossa haastattelijalla toimii aloitteen tekijänä ja johdattelijana. Haastateltavan on mahdollista tuoda vapaasti asioita esiin, ja on haastattelussa aktiivinen osapuoli. Haastattelijalla on haastattelussa mahdollista saada tietoa itse haastattelutilanteesta sekä selventää vastauksia. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 34 - 35; Eskola & Suoranta 2000, 85).

Ryhmähaastattelussa voidaan selvittää miten haastateltavat muodostavat yhteisen kannan johonkin asiaan (Hirsijärvi & Hurme 2010, 61). Ryhmähaastattelu on haastattelu, jossa samalla kertaa samassa paikassa on useita haastateltavia. Sopiva haastateltavien määrä ryhmähaastattelussa on 4-8 henkilöä. (Eskola & Suoranta 2000, 94, 96.)

Ryhmähaastattelun etuja on samanaikainen tiedon saanti usealta henkilöltä kerralla. Ryhmä auttaa ryhmäläisiä muistamaan asioita, ryhmä vie keskustelua eteenpäin arkikielellä eikä haastattelijan ohjaus ole niin voimakasta. (Krogstrup 2004, 10 - 11; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 42). Ryhmähaastattelu on taloudellinen vaihtoehto, koska samaan aikaan saadaan tietoa usealta vastaajalta. Haittoina ovat ryhmädynamiikan vaikutus haastatteluun sekä ettei kaikki kutsutut välttämättä saavu paikalle. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 63.)

Kehittämishankkeen aineistonkeruumenetelmäksi on valittu avoin ryhmähaastattelu. Haastattelulla on teema, mutta haastattelu etenee vapaasti keskustellen eikä ole sidottu kysymys-vastaus muotoon (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 11 - 12). Ryhmässä keskustellen osalliset tuovat kokemuksiaan esiin, ja kehittäjä pyrkii mahdollisimman vähän vaikuttamaan keskustelun kulkuun. Näin varmistetaan, että teemat ja kokemukset ovat osallisten eikä kehittäjän ohjaamia.

### 5.3 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Kehittämishankkeen suunnittelu alkoi 5.12.2013 tapaamisella kehittämishankkeen aiheesta aikuissosiaalityön johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, jonka nimike hankkeen aikana muuttui aikuissosiaalityön sosiaalipäälliköksi. Kehittäjä alkoi suunnittelemaan kehittämishanketta yhteisen keskustelun pohjalta, jolloin myös Bikva valittiin kehittämishankkeen arvioinnin välineeksi. Kehittämishanke eteni teorioihin, menetelmiin ja aikaisempiin tutkimuksiin tutustumisella sekä kehittämishankesuunnitelman kirjoittamisella (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 71). Kehittämishankkeen suunnitelma esiteltiin 4.6.2014 suunnitelmaseminaarissa, jonka jälkeen anottiin ja saatiin tutkimuslupa Aavasta.

Kehittämishankkeesta tiedottamisella pyrittiin vaikuttamaan osallisten sitoutumiseen kehittämistyöhön, jolla on vaikutusta hankkeen onnistumiselle. Kehittämishankkeesta tiedotettiin Aavan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia, vastaavia ohjaajia ja esimiehiä tapaamisessa 22.1.2014. Tapaamisessa kehittämishankkeen kehittämistyöhön sitoutuivat neljän Aavan kunnan toimintakeskuskusten vastaavat ohjaajat ja sosiaalitoimistojen sosiaaliohjaajat sekä heidän esimiehensä.

Tapaamisen jälkeen kehittämishankkeeseen pyydettiin kuvausta työhönkuntoutuksen prosesseista. Osallistuvien neljän kunnan vastaavat ohjaajat sekä sosiaaliohjaajat tekivät prosesseista kuvaukset, jotka toimittivat kehittäjälle 23.4.2014 mennessä. Nämä yhteenvedot olivat kehittämistyön lähtökohtana kehittämishankkeessa muun aineiston lisäksi.

Asiakkaille toimintakeskuksissa kehittämishankkeesta ja ryhmähaastatteluilta tiedotettiin tiedotteella elokuussa 2014. Yhdessä toimintakeskuksessa tiedote annettiin haastatteluiden yhteydessä asiakkaille, koska he eivät saaneet tiedotetta etukäteen. Tämä johtui työntekijän poissaolosta, jolloin tieto ei kulkenut eteenpäin toimintakeskuksessa. Asiakkaiden tiedotteessa tiedotettiin kehittämishankkeen tavoitteesta, haastatteluaineiston tietosuojasta sekä käyttötarkoituksesta (Kuula 2006, 102).

Asiakkaiden, työntekijöiden sekä esimiesten ryhmähaastattelut toteutettiin vuoden 2014 syys-joulukuun aikana. Esimiesten haastatteluissa ilmeni, että aikuissosiaalityössä samanaikaisesti kehittämishankkeen kanssa on kehitetty ja kirjattu kuntouttavan työtoiminnan/sosiaalisen kuntoutuksen asiakasprosessi, joka otettiin käyttöön syksyllä 2014. Organisaatio ei tiedottanut kehittäjälle asiasta eikä kehittäjää kutsuttu kehittämistyöhön mukaan. Kehittäjä sai prosessista kaavion tammikuussa 2015, mutta ei saanut tarkempaa tietoa kyseisen prosessin kehittämisestä tai toteuttamisesta. Yhteistyö tilaajaorganisaation kanssa aloitettiin jo syksyllä 2013, jolloin sovittiin kehittämishankkeen toteuttamisesta sekä aiheesta.

Kehittäjä ja esimiehet tapasivat yhdessä 9.1.2015. Tapaamisella keskusteltiin organisaatiossa kirjatusta prosessista, ja sen vaikutuksesta kehittämishankkeeseen. Esimiehet eivät kokeneet kirjatun prosessin vaikuttavan kehittämishankkeen etenemiseen, vaan toivoivat sen jatkuvan sovitusti. Esimiesten mukaan prosessi kirjattiin, koska esimiehet halusivat selkeyttää kuntouttavan työtoiminnan prosessia työntekijöille ja työntekijöiden roolia sekä vastuuta asiakaspolussa. Tapaamisessa sovittiin, että kehittämishanke jatkuu suunnitelman mukaisesti. Lisäksi organisaatiossa kirjattu prosessia sovittiin jätettävän aineiston ulkopuolelle, koska kehittämisen lähtökohtana olivat ryhmähaastattelut, ja erityisesti asiakkaiden kokemusten esiin tuominen.

Ryhmähaastatteluiden aineisto koottiin haastatteluiden jälkeen yhteen neljän teeman mukaisesti. Ryhmähaastatteluaineiston ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta kehittäjä kokosi työhönkuntoutuksen alustavan mallin, joka esiteltiin asiakkaille 3.2.2015 ja 9.2.2015. Asiakkaiden tapaamisessa kehittäjä esitteli mallin lisäksi haastatteluiden sisältöä, joita asiakkaiden oli mahdollisuus kommentoida.

Asiakkaiden tapaamisten jälkeen kehittäjä esitteli haastatteluiden sisältöä sekä alustavaa mallia 18.2.2014 työntekijöille sekä esimiehille. Tähän tapaamiseen osallistui aiemmin osallistuneiden työntekijöiden lisäksi Orimattilan sosiaalihojaja sekä vastaava ohjaaja. Heidät kutsuttiin mukaan tapaamiseen, koska samaan aikaan Orimattilassa aloitti uusi toimintakeskus toimintansa. Myös Orimattilan toimintakeskuksessa on tarkoitus ottaa kehittämishankkeessa kehitetty malli käyttöön, jonka vuoksi työntekijöiden oli tärkeää olla mukana keskustelussa. Kaikki osalliset eivät olleet mukana tapaamisessa, joten kehittäjä lähetti kaikille sähköpostitse muistion tapaamisesta sekä ryhmähaastatteluiden ja tapaamisten yhteenvedon. Kaikilla oli mahdollista kommentoida vielä kirjallisena mallia. Alustavan mallin sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kommenttien pohjalta kehittäjä kokosi lopullisen työhönkuntoutuksen mallin Aavaan.



KUVIO 1. Kehittämishankkeen aikataulu

Kuvion 1 mukaisesti kehittämishankkeen toteutuksen ja mallin kirjaamisen jälkeen oli vuorossa hankkeen ja mallin julkaisu sekä tiedottaminen. Kehittämishankkeen julkaisuseminaari on 12.6.2015, jolloin esitellään hankkeen tulokset sekä luotu malli. Kehittämishankkeen jälkeen kehitetty yhtenäinen malli tulee siirtymään käytäntöön koko Aavan aikuissosiaalityöhön vuoden 2015 aikana. Kehittämishankkeen loputtua arvioidaan, onko hanke päässyt tavoitteeseen, ja onko sillä ollut vaikutusta organisaation prosesseihin ja työtapoihin (Heikkilä ym. 2008, 127).

#### 5.4 Aineiston hankkimisen toteutus

Bikvan mukaisesti ryhmähaastattelut alkoivat asiakkaiden ryhmähaastatteluilta, jotka järjestettiin 9.9.2014, 19.9.2014, 23.9.2014 ja 30.9.2014. Vaapaehdotetut kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat toimintakeskuksessa ohjautuivat ryhmähaastatteluihin toimintakeskusten työntekijöiden ohjauksena. Ryhmähaastattelut toteutettiin toimintakeskuksissa asiakkaiden työajalla, ja olivat kestoltaan yhden tunnin. Asiakkaiden haastattelut toteutettiin toimintakeskuksessa työajalla, koska osallistumisen kynnys pyrittiin pitämään mahdollisimman matalana. Haastattelu toimintakeskuksessa ei aiheuttanut matkakustannuksia asiakkaille, ja haastattelupaikka oli asiakkaille entuudestaan tuttu. Haastateltavien asiakkaiden nimeä tai muita henkilötietoja ei kysytty haastattelussa, jolloin pyrittiin suojaamaan haastateltavien anonymiteettiä.

Asiakkaiden ryhmähaastatteluihin osallistui neljästä toimintakeskuksesta asiakkaita, jotka ovat kuntouttavassa työtoiminnassa. Ryhmähaastatteluihin osallistui yhteensä 21 henkilöä, joista oli miehiä 11 ja naisia 10. Haastateltavat itse toivoivat, että haastateltavien ikäjakauma kerrottaisiin, koska uskoivat iän vaikuttavan tuloksiin. Haastateltavista 24 - 29-vuotiaita oli 5 henkilöä, 30 - 39-vuotiaita 3 henkilöä, 40 - 49-vuotiaita 7 henkilöä ja 50 - 58-vuotiaita 6 henkilöä. Ryhmähaastatteluissa sukupuoli- ja ikäjakauma oli tasainen.

Haastatteluista kirjoitettiin muistio, johon kehittäjä kokosi pääkohdat keskustelusta. Lisäksi haastattelut myös nauhoitettiin, koska kehittäjä on ryhmähaastattelussa vetäjän ja sihteerin roolissa. Tämä mahdollisti, että kehittäjällä oli mahdollisuus haastattelun jälkeen tarkastaa, onko kaikki pääkohdat keskustelusta kirjattu muistioon. Haastatteluaineiston kehittäjä säilytti lukollisessa laatikossa, ja aineiston käsittelyn jälkeen tuhosi kaiken materiaalin.

Kirjallisen tiedotteen lisäksi kehittäjä kertoi suullisesti ennen ryhmähaastattelujen alkamista kehittämishankkeesta, ryhmähaastattelusta ja suostu-

muslomakkeesta. Kaikki haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti haastatteluun, ja antoivat kirjallisen suostumuksen haastatteluun sekä haastattelun nauhoittamiseen.

Kehittäjä avasi keskustelun kysymällä asiakkaiden hyviä ja huonoja kokemuksia asiakaspolulla Aavan sosiaalitoimistossa sekä toimintakeskuksessa. Keskustelu oli aktiivista, ja kaikki osallistujat osallistuivat keskusteluun. Osa asiakkaista kertoi keskustelun olevan terapeutista, kun on mahdollisuus kertoa sekä jakaa kokemuksia muiden kanssa. Kehittäjä pyrki mahdollisimman vähän vaikuttamaan keskusteluun, ja esitti keskustelun välissä vain tarkentavia kysymyksiä. Haastattelun lopussa kehittäjä kertasi asiakkaiden kanssa haastattelussa nousseet asiat. Osallistujia kiinnosti haastatteluiden sekä kehittämishankkeen tulokset, joista kehittäjä tiedotti tiedotteilla kehittämishankkeen edetessä. Ryhmähaastatteluihin osallistuneille asiakkaille lähetettiin yhteenveto toimintakeskusten vastaavien ohjaajien välityksellä haastatteluista. Lisäksi haastattelujen sisällöstä keskusteltiin tapaamisessa asiakkaiden kanssa 3.2.2015 sekä 10.2.2014, jolloin heidän oli mahdollista kommentoida ja antaa palautetta haastatteluista.

Asiakkaiden haastatteluista nousi esiin neljä teemaa, jotka olivat sosiaalitoimiston palvelut, aktivointisuunnitelma, toimintakeskuksen kuntouttava työtoiminta sekä työntekijän merkitys palveluissa. Asiakkaiden haastatteluiden teemojen mukaisesti kehittäjä teki haastatteluohjeen, joka oli pohjana työntekijöiden haastattelussa. Työntekijöiden ryhmähaastattelussa 5.11.2014 työntekijät pohtivat, mistä asiakkaiden kokemukset johtuvat. Kehittäjä lisäsi työntekijöiden kokemukset haastatteluohjeeseen, joka oli pohjana esimiesten ryhmähaastattelussa. Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui yhteensä neljä henkilöä, jotka työskentelevät joko vastaavina ohjaajina toimintakeskuksessa tai sosiaaliohjaajana sosiaalitoimistossa. Kaksi kutsuttua työntekijöiden kohderyhmästä ei saapunut haastatteluun. Työntekijöiden keskustelu oli avointa, aktiivista ja runsasta. Työntekijät kokivat hankkeen ja keskustelun aiheista tarpeelliseksi.



Viimeiseen eli esimiesten ryhmähaastatteluun osallistui 10.12.2014 työntekijöiden kolme esimiestä. Esimiehiä haastateltiin asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluiden pohjalta tehdyn haastattelurungon mukaisesti. Esimiehet pohtivat kuten työntekijätkin, mistä asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemukset johtuvat. Asiakkaiden ja työntekijöiden aktiiviseen keskusteluun verrattuna esimiesten keskustelu oli niukempaa sekä pidättyväisempää.

Työntekijät sekä esimiehet allekirjoittivat myös asiakkaiden tavoin suostumuksen, ja antoivat luvan aineiston käyttöön hankkeessa sekä haastattelun nauhoittamiseen. Ryhmähaastatteluista kirjoitettiin muistio, jonka työntekijät sekä esimiehet saivat haastatteluiden jälkeen luettavaksi ennen lopullisen arvioinnin tekemistä. Heillä oli mahdollisuus kommentoida yhteenvedoa, ja muutamia lisäyksiä sekä tarkennuksia tuli niin työntekijöiltä kuin esimiehiltä. Kehittäjä otti kommentit huomioon arviointiraportissa. Työntekijöiden ja esimiesten kanssa pidettiin tapaaminen 18.2.2015, jossa esiteltiin ja keskusteltiin haastatteluiden tuloksista.

## 6 ASIAKKAIDEN, TYÖNTEKIJÖIDEN JA ESIMIESTEN RYHMÄHAASTATTELUIDEN YHTEENVETO TEEMOITTAIN

### 6.1 Sosiaalitoimiston palvelut

Suurimmalla osalla asiakkaista on negatiivisia kokemuksia sosiaalitoimistosta, ja vain muutama on saanut tarvitsevansa avun. Asiakkailla on kokemuksia huonosta kohtelusta sosiaalitoimistossa, ja toivoivat työntekijöiltä tasa-arvoista, asiakaslähtöistä ja asiallista kohtelua.

*Sossusta en ole saanut minkäänlaista apua varsinkaan sossulta. Minkäänlaista ei tule.*

*Jos on oikea hätä, ja osaa kertoa oikein, niin saa apua.*

Asiakkaat toivoivat sosiaalitoimistosta apua asioiden hoitamisessa, puhelimella asioimisessa, tulostamisessa sekä viranomaisten kanssa asioimisessa. Lisäksi asiakkaat toivoivat tietoa palveluista ja tuista.

Sosiaalitoimiston rooli työhönkuntoutuksen prosessissa jää hyvin pieneksi asiakkaiden kokemusten perusteella. Sosiaalitoimiston rooli työhönkuntoutuksessa on aktivointisuunnitelman laatiminen, mutta muuten sosiaalitoimessa asiat keskittyvät raha-asioihin. Asiakkaat kokevat sovitut tapaamiset sosiaalitoimistossa kartoituskäynneiksi, jotka palvelevat työntekijää eikä asiakasta.

*Töistä ei ole koskaan sossun kanssa puhuttu tai että mene töihin. Tai että olisi ohjattu töihin. Tai että tarttisi hakea töitä. Sossussa puhuttu vuokrasta.*

*Tapaaminen on enemmän sellainen, et työntekijä kartoittaa tilanteen.*

Työntekijät kokivat, että asiakkaiden kokemuksiin palveluista vaikuttaa työntekijän persoona sekä käyttäytyminen. Lisäksi työntekijällä ja asiakkaalla voi olla erilainen käsitys siitä, mikä on asiakkaalle hyväksi. Eriarvoisuuden tunnetta työntekijät kokevat aiheutuvan, kun asiakkaat vertailevat

päätöksiä, jolloin heillä ei aina ole tietoa perusteista ja taustoista. Lisäksi sosiaalitoimiston sisällä voi esimerkiksi lastensuojelusta työntekijä myöntää tukea, kun puolestaan aikuissosiaalityöstä ei, joka vaikuttaa myös asiakkaiden kokemukseen eriarvoisuudesta.

*Päätöksiä ei ymmärretä. Eli ne asiakkaan kielelle tai hyvät ohjeet.*

Työntekijät pohtivat, miksi asiakaspalaute on hyvin erilaista kehittämishankkeessa kuin aiemmissa kyselyissä. Heistä oli tärkeää, että asiakkaiden kokemukset tulevat kaikkien työntekijöiden tietoon, jolloin työntekijöiden on mahdollista kehittyä työssään.

*Itse ei välttämättä tiedosta ennekuin joku esimerkiksi sanoo, jolloin huomaa ja voi muuttaa itseään.*

Työntekijät kokivat, ettei sosiaalitoimiston työntekijöillä ole riittävästi aikaa asiakastapaamisiin, jolloin työ on keskittynyt akuutteihin asiakasasioihin. Lisäksi työntekijät kokivat tekevänsä asiakassuunnitelmia tilastointien vuoksi. Nämä seikat koettiin vaikuttavan asiakkaiden kokemukseen asiakassuunnitelmista. Työntekijöiden mukaan riittävällä työntekijäresursseilla on mahdollista vaikuttaa asiakassuunnitelmien laatuun, ja lisäksi lisätä työntekijöiden jaksamista.

*Resurssipula iso. Vaikka haluaisi tavata useammin, niin ei mahdollista, asiakkaita niin paljon jonossa.*

*Sammutetaan tulipaloja, ja hoidetaan akuutit eikä muuhun ole aikaa.*

Sosiaalitoimistossa työhönkuntoutus jää hyvin vähäiseksi asiakkaiden kokemusten mukaan. Työntekijät kokivat tähän vaikuttavan linjauksen työhönkuntoutuksen siirtymisestä toimintakeskuksiin. Lisäksi työntekijöiden mukaan, kaikki toimintakeskuksen asiakkaat eivät ole sosiaalitoimiston asiakkuudessa, jolloin heillä ei ole kokemuksia palveluista. Joillakin alueilla ei ajoittain tai ollenkaan ole sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää sosiaa-

litoimistossa, jolloin asiakkailta ei ole palveluita käytettävissä. Näillä asiakkailla ei siis voi olla kokemusta työhönkuntoutuksesta sosiaalitoimistossa. Sosiaalitoimisto ja toimintakeskus ovat fyysisesti eri paikoissa, joka koetaan vaikuttavan myös asiakkaiden kokemukseen, jolloin asiakkaat eivät koe toimintoja samaksi toiminnaksi.

Esimiehet tunnustivat työntekijöiden tavoin ristiriidan sosiaalipalveluissa, joka vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen. Työntekijän evätessä tuen asiakkaalta ohjeiden mukaisesti, asiakas kokee tämän huonona palveluna. Palvelunlaatua ja asiakkaiden kokemuksia esimiesten mukaan voi parantaa palveluohjauksella ja koulutuksella.

Esimiehet kokivat, että on tapahtunut väärinymmärrys tai epäonnistuttu viestinnässä, kun työntekijöillä on kokemusta suunnitelmien tekemisestä tilastoinnin vuoksi. Asiakassuunnitelma on väline, jossa kuunnellaan asiakasta ja hänen tarpeitaan. Tarkoitus on tehdä suunnitelmia asiakkaiden tarpeista lähtien, eikä olla työntekijän kontrollin välineenä. Sosiaalityö on muutostyötä, jossa yhdessä mietitään tavoitteita, jotka kirjataan suunnitelmaan. Ei tavata tarpeettomasti vaan syvennyttään asioihin tapaamisella. Lisäksi asiakkaalle on tarpeen kertoa suunnitelmassa esimerkiksi, kuka on hänen vastuutyöntekijä.

Esimiehet kokivat kuten työntekijätkin, että asiakkaiden kokemukseen vaikuttaa linjaus työhönkuntoutuksen siirtymisestä toimintakeskuksiin. Asiakkaan siirtyessä toimintakeskukseen myös hänen kokonaistilanteensa käsittely siirtyy tänne, jolloin asiakkuus sosiaalitoimistossa päättyy.

Esimiesten mukaan tuleva sosiaalihuoltolaki määrittelee, että asiakkaalla on vain yksi suunnitelma. Lisäksi asiakkaalla tulee olla yksi vastuutyöntekijä, joka vastaa asiakkaan kokonaisuudesta. Toimintakeskus on työhönkuntoutuksessa tukipiste tulevaisuudessa, joka vastaa asiakkaan kokonaistilanteesta. Näin pyritään, ettei asiakas joudu asioimaan usealla työntekijällä. Kehittämishankkeessa kehitettävässä mallissa tulee esimiesten mukaan ottaa huomioon uusi sosiaalihuoltolaki.

## 6.2 Aktivointisuunnitelma

Aktivointisuunnitelmia asiakkaat tekevät sosiaalitoimiston ja TE-toimiston virkailijan kanssa sosiaalitoimistossa tai kunnantalolla. Sosiaalitoimistosta aktivointisuunnitelmassa on mukana sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Osa asiakkaista tekevät aktivointisuunnitelmia toimintakeskuksessa vastaavan ohjaajan ja TE-toimiston virkailijan kanssa.

Haastatteluista nousi esiin kaksi hyvin erilaista näkökulmaa aktivointisuunnitelmista. Aktivointisuunnitelmasta on myönteisiä kokemuksia silloin, kun aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistuvalla asiakkaalla on itsellä näkemys tulevaisuudesta. Tai asiakas on itse voinut valita ja harkita vaihtoehtoja aktivointisuunnitelmassa.

Aktivointisuunnitelmasta negatiivisia kokemuksia on tilanteissa, kun asiakkaalla itsellään ei ole selvää näkemystä tulevaisuudesta. Asiakkaat ovat kokeneet tällöin pakottamista ja uhkailua. Lisäksi asiakkaat kertoivat, että työntekijät eivät usko asiakkaan mahdollisuuksiin eivätkä kuuntele asiakkaan omaa näkemystä. Asiakkaat kokivat, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa aktivointisuunnitelman sisältöön tai heille ei anneta vaihtoehtoja. Osa asiakkaista ei koe aktivointisuunnitelmasta olevan hyötyä ollenkaan tai eivät ymmärtäneet sen tarkoitusta.

*Mut laitettiin tänne, koska aktivoinnissa todettiin ettei muuta paikkaa, jotta saisin karenssin pois.*

*Menoa jonnekin suuntaan, saa nähdä minne tumpkaa. Jonnekin tumpataan.*

*Aktivointisuunnitelma tehdään, koska siistitään työttömyystilastoja työkkärin takia. Siistitään tilastoja ja ollaan jossakin säilössä.*

*Niiden pitäisi hyväksyä jos on omia ajatuksia, eikä tyrmätä kun ei heistä ole hyvä ajatus.*

Asiakkaat toivoivat aktivointisuunnitelmassa enemmän vaihtoehtoja, koska joissakin tapauksissa vaihtoehtona on vain toimintakeskus. Osalla asiakkaista omat suunnitelmat on haastavaa toteuttaa, koska itseä kiinnostaviin paikkoihin ei oteta työhön tai toimenpiteisiin. Esteenä asiakkaat kokivat olevan ennakkoluulot niin toimintakeskusta kuin vähemmistöryhmiä kohtaan.

Asiakkaan elämäntilanteen kartoittamista ja selvittämistä sekä vapaaehtoisuuteen perustuvaa toimintaa pidetään tärkeänä. Toimenpiteiden aloitus ja toteutuminen onnistuivat tällöin asiakkaiden kokemusten mukaan paremmin.

*Itsestä kiinni, ketään ei voi pakottaa. Jos pakolla niin tulee poissaoloja tai keskeytys.*

*Itsestä täytyy lähteä ja oma motivaatio tärkeää, ei pakottamalla.*

*En ollut työkyntoinen, ja täytyy aloittaa, tulini ja hain sairaaloma. Olisi pitänyt saada oma itsensä kuntoon ensin ennen aloitusta.*

*Elämäntilanne pitkäaikaistyöttömällä sellainen, että täytyy kartoittaa ensin elämäntilanne. Terveys, fyysinen kunto. Täytyy olla kuntouttavaa monipuolisesti.*

Työntekijät kokivat hyvänä asiana, että laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuo velvoitteita asiakkaille. Työntekijät käyttivät termiä asiakkaiden potkimisesta eteenpäin, koska osa asiakkaista eivät muuten aktivoituisi. Asiakkaat kokevat tämän työntekijöiden mukaan pakottamisena.

*Jos on lievä pakko ja ryhtiä elämään niin voi asiat selvitä siinä samalla.*

*Lievällä pakottamisella lähteneet voivat huomata, että mielihäpe muuttuu matkanvarrella, kun poistuu mukavuusalueelta ja uskaltaa.*

Työntekijät kokivat, että on määritelty ketä asiakkaita aktivointisuunnitelmaan kutsutaan. Tämän vuoksi työntekijä ei voi kutsua asiakkaita, jotka olisivat halukkaita aktivointitoimenpiteisiin. Työntekijät kokivat painetta ohjata asiakkaita toimenpiteisiin tai työhön, mutta aktivointisuunnitelmapäiviä on vähän eli yksi viikossa. Tästä johtuen asiakkaita kutsutaan aktivointisuunnitelmaan ilman kartoittamista. Lisäksi asiakkaita ohjataan aktivoinnista suoraan toimenpiteisiin esimerkiksi toimintakeskukseen.

Aktivointisuunnitelmasta tiedottamisen työntekijät kokivat tarpeelliseksi, ja työntekijät pohtivat kirjallisen tiedotteen laatimista asiakkaille. Tiedotteessa kerrotaan niin velvollisuuksista kuin mahdollisuuksista asiakkaalle ennen aktivointisuunnitelmaa. Tiedottamisen lisäksi koetaan tärkeänä, että sama työntekijä on asiakkaan rinnalla asiakaspolulla sosiaalitoimistosta aktivointisuunnitelmaan ja toimintakeskukseen.

Esimiesten mukaan asiakkaan tilanne on tarkoitus kartoittaa ennen aktivointisuunnitelmaa, jonka jälkeen TE-toimistoon lähetetään aktivointipyyntö. Kartoittamisesta on puhuttu työntekijöiden kanssa usean vuoden ajan. Esimiesten mukaan viestimisessä on ollut ongelmaa, koska käytännössä ei ole toimittu tällä tavoin. Kartoituksessa tulee ottaa huomioon, että osa asiakkaista eivät ole sosiaalitoimen asiakkaana, ja eivät halua tulla kutsutuksi sosiaalitoimistoon. Asiakkaan lähtökohdat on siis hyvä ottaa huomioon.

Esimiehet kokivat, että asiakkaalle pitää antaa aktivointisuunnitelmassa vaihtoehtoja ja miettimisaikaa, jotta asiakas ei koe pakottamisen tunnetta. Lisäksi asiakkaalle täytyy antaa myös mahdollisuus omien vaihtoehtojen esiintuomiseen. Toiminnan tulee vahvistaa siten, että asiakas tekee päätökset omasta elämästään. Tavoitteena on, että asiakkaan arki sujuu, ja asiakas on aktiivinen toimija toimintakyky huomioon ottaen.

Työntekijöillä on ollut motivoivan haastattelun koulutus, ja esimerkiksi motivointiin pitäisi suunnata pakottamisen sijaan. Sosiaalipalveluiden tehtävänä on mahdollistaa, auttaa ja tukea, jota pitäisi enemmän tiedottaa

myös asiakkaille. Esimiehet kokivat hyvänä työntekijöiden ajatuksen kirjeestä asiakkaille ennen aktivointisuunnitelmaan kutsumista.

Esimiehet kokivat, että hallintokielessä puhutaan tilastoista ja euroista, jolloin on haastavaa saada asiakas esiin. Lisäksi tilastointia ei ole tehty aiemmin kuten nyt. Nämä seikat voivat vaikuttaa työntekijöiden kokemukseen. Esimiehet pohtivat, että on mietittävä viestimistä työntekijöille, jotta työntekijöille ei tule väärää kuvaa asioista.

Esimiehet kokivat, että työntekijä voi itse valita kenen asiakkaan kutsuu ja koska tapaamiseen. On mahdollista tehdä yksi asiakassuunnitelma hyvin, ja jättää tarvittaessa sitten toinen tekemättä. Esimiehet eivät koe määrittelevänsä kenen asiakkaan työntekijä kutsuu luokseen.

*Kuka tekee valinnan paitsi työntekijä kenet asiakkaan ottaa ja koska.*

### 6.3 Toimintakeskuksen kuntouttava työtoiminta

Toimintakeskuksista suurimmalla osalla asiakkaista on hyviä kokemuksia, ja toimintaa pidetään toimivana. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokivat edistävän omaa elämänhallintaa. Myös toimintakeskuksiin pakotettuina tulleet kokivat toiminnan hyvänä asiana elämässään, mutta tämä kokemus on tullut, kun työtä estävät tekijät kuten asunnottomuus on poistunut. Toimintakeskuksessa työskentelyssä positiivisia asioita asiakkaiden kokeman mukaan oli, että saa tekemistä päiviin ja sosiaalisia suhteita. Lisäksi toimintakeskuksessa oppii uutta sekä fyysinen kunto kohenee.

*Työpajalla on hyvää, että pysyy poissa kyliltä.*

Suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä työtehtäviin eli puutöihin, käsitöihin, siivoustöihin ja alihankintatöihin. Työtehtävillä koetaan olevan merkitys viihtymiseen ja motivaatioon. Asiakkaiden mukaan työtehtävät eivät saa olla puuhastelua. Työtehtävien osalta pidetään tärkeänä, että jokaiselle on sopivan tasoisia tehtäviä tarjolla, ja työtehtävissä on vaihtelevuutta. Lisäksi koettiin, että on tärkeää saada oppia omaan tahtiin, tehdä työtä vapaasti



eikä työtä arvostella. Nämä seikat toteutuivat asiakkaiden mukaan työpajoilla, ja työpajoihin oltiin kokonaisvaltaisesti hyvin tyytyväisiä.

*Työpaja toimii hyvin, jokaiselle löytyy jotain mitä tehdä. Ei ole kynnystä lähteä tekemään. Ei kukaan arvostele mitä tekee, saa tehdä omassa rauhassaan. Ei tarvitse heti osata asioita, yritetään aina uudestaan. Ei lytätä jos ei osaa.*

*Työpajalle tulo tietenkin jännitti, mutta kun oli tuttuja niin helpotti. Hyvä porukka ja työt on helppoja. Saa tehdä vapaasti ja vaihtelevasti töitä.*

Toimintakeskuksessa erilaisia virkistyspäiviä pidetään tärkeinä, koska työtömänä ei välttämättä muuten ole mahdollisuutta esimerkiksi retkiin. Atk- opetusta toimintakeskuksessa toivotaan, koska nämä taidot ovat vanhentuneet tai niitä ei ole lainkaan asiakkailla. Lisäksi ehdotetaan koeaikaa ennen kolmen kuukauden sopimusta kuntouttavassa työtoiminnassa. Koeajan koetaan madaltavan kynnystä aloittaa, kun on mahdollisuus tutustua toimintaan ennen sitoutumista pidempään jaksoon.

Toimintakeskuksen ilmapiirillä ja riittävällä sekä osaavalla henkilökunnalla on vaikutusta asiakkaiden kokemukseen. Jos työntekijää ei ole niin työtehtävien aloittaminen koetaan vaikeana. Lisäksi tiedottaminen toimintakeskuksessa on tärkeää, jotta asiakkaat tietävät mitä ja milloin tehdään tai tapahtuu. Säännöt ja niiden noudattamista toimintakeskuksessa asiakkaat pitävät tärkeänä turvallisuuden ja ilmapiirin vuoksi.

Toimintakeskuksessa asiakkaat toivoivat tiedotusta esimerkiksi vapaista työpaikoista. Tiedotusta voi tehdä kirjallisesti sekä suullisesti asiakkaille, mutta se ei saa olla tuputtamista. Asiakkaat uskovat, että toimintakeskuksesta autetaan jatkosuunnitelmissa, kun niiden pohtiminen tulee ajankohitaiseksi. Osalla tavoitteena on jatkaa toimintakeskuksessa mahdollisimman pitkään eikä esimerkiksi työllistyä. Asiakkaat kokivat, että asiakkaan omalla tahdolla on paljon merkitystä tulevaisuuteen.

Työntekijät kokivat, että asiakkaiden kokemukseen vaikuttaa, että toimintakeskuksissa työntekijöillä on aikaa asiakkaille. Lisäksi asiakkaita tavataan useasti. Myös toimintakeskuksessa vertaistuellalla ja kuuluvuudentunteella on vaikutusta asiakkaiden kokemukseen.

Työntekijät kokivat huolena, että työntekijän poissa ollessa ei hänellä ole sijaista. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta toimintakeskuksessa. Lisäksi paja ei ole kiinni loma-aikoina, joka koetaan haastavana. Työntekijät kokivat, että vähäiset työntekijäresurssit voivat heikentää palvelua.

Sosiaalitoimiston ja toimintakeskuksen yhteistyöstä nousi esiin työntekijöiden yhteiset palaverit. Palaverit eivät palvele kaikkia työntekijöitä, koska asiat painottuvat vain osaan toimintaan. Työntekijät kokivat, että yhteisissä palavereissa pitäisi olla asioita, jotka koskettavat koko ryhmää eikä vain osaa työntekijöitä. Osalla työntekijöistä on omia palavereita, joissa on mahdollista käsitellä tiettyä työntekijäryhmää koskevia asioita.

Esimiehet pohtivat koeajan mahdollisuutta toimintakeskuksissa, ja tätä asiaa selvitetään. Sosiaalipalveluiden omalla päätöksellä on todennäköisesti mahdollista järjestää koeaika ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista.

#### 6.4 Työntekijän merkitys palveluissa

Kaikissa asiakkaiden haastatteluissa nousi esiin vahvasti työntekijän rooli niin sosiaalitoimistossa, aktivointisuunnitelmissa kuin toimintakeskuksessa. Työntekijän omalla asenteella, käyttäytymisellä ja persoonalla on vaikutus asiakkaiden kokemuksiin. Asiakkaat ovat kokeneet huonoa kohtelua työntekijöiden osalta.

*Asiakaspalveluammatti, ei kaupankassakaan voi käyttäytyä huonosti asiakkaille, alentavasti, tai olla huono päivää.*

Asiakkaiden kokemusten perusteella nousi kuvaus hyvästä työntekijästä, jonka pitää olla aito, asiakasta arvostava ja tuttu. Työntekijän pitää kuunnella, auttaa kokonaisvaltaisesti, toimia sovituiden asioiden mukaisesti

sekä huomioida yksilöllisesti. Lisäksi työntekijän tulee käyttäytyä ja puhua asiallisesti asiakkaalle eikä omia asioita tai huonoa oloa saa näyttää töissä. Nämä seikat työntekijässä edistävät yhteistyötä asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijöiden vaihtuvuuden eri virastoissa asiakkaat kokivat hankaloittavan asioiden etenemistä, ja lisäksi asiakas joutuu esittämään asiansa useaan kertaan.

Osassa haastatteluissa nousi esiin kysymys, miten asiakas voi toimia, jos työntekijä käyttäytyy asiattomasti tai eriarvoisesti. Koettiin, että suoraan asiasta puhuminen voi vaikeuttaa tilannetta entisestään. Keskustelussa nousi esiin, että toiselle ohjaajalle voi puhua, joka mahdollisesti vie asiaa eteenpäin.

*Mitähän jos työntekijälle sanoisi suoraan asiasta, se pahantaisi asioita kaksikertaa enemmän.*

Työntekijät kokivat, että asiakkaiden kuvaus työntekijästä on hyvä ja mahdollista toteuttaa. He kokivat, että asiakkaiden kokemukset pitäisi tuoda kaikkien tietoon esimerkiksi kehittämispäivässä. Työntekijöiden tulee saada palautetta, jotta voivat kehittyä työssään. Työntekijöiden kokemuksen mukaan, asiakkaiden kokemukseen vaikuttaa yksikin huono kokemus, jonka asiakas muistaa pitkään.

*Ikävätkin asiat voi sanoa neutraalista. Äänen sävy ja eleet tärkeitä kaikilla työntekijöillä.*

Työntekijät kokivat, että työntekijän persoona ja jonotusajat vaikuttavat asiakkaiden kokemukseen. Työntekijät kokivat myös, että haluaisivat tehdä paremmin työtään, kun siihen on tällä hetkellä mahdollista. Tähän vaikuttaa esimerkiksi työn määrä sekä kehittämispaineet. Kehittämisen työntekijät kokivat soutamisena ja huopaamisen. Kehittämistä ei suunnitella hyvin eikä viedä loppuun tai katsota tuloksia. Työntekijät kokevat, ettei perustyön tekeminen ole mahdollista, kun kehittämispaineita tulee niin kunnalta, TE-toimistolta kuin esimieheltä.

*Henkilöstö vaihtuu, niin ei jatku, vaan uusi saa laittaa paletin uusiksi ja tehdä uudella tavalla. Miksi ei kerrota miten on tehty ja jatkuisi siitä.*

*Kehitetään ja kehitetään, muutetaan ja soudetaan. Olisi hyvä saada työrauha ja tehdä perusduunia, koska perustyöllä on jo tosi paljon hyviä vaikutuksia. Tehtäisiin perusduunia ja oltaisiin asiakkaita varten, ja saisi työrauhan.*

*Saataisiin ajettua se mikä on kehitetty niin annettaisiin aikaa tulla käytäntöön, ja nähdä vaikutukset.*

*Jos tietäisi että on mahdollisuus antaa enemmän aikaa. Nyt tietää että aikaa ei ole, niin joutuu tekemään juosten kusten, vaikka haluaisi tehdä paremmin.*

Työntekijät kokivat, että kuten työntekijällä on vaikutusta asiakkaiden kokemukseen, on esimiehillä suuri vaikutus työntekijän työhön. Työntekijöiltä nousi esiin kokemuksia esimiehistä, josta muodostuu hyvän esimiehen kuvaus. Esimieheltä toivotaan arvostusta, tukea, kiinnostusta sekä luotettavuutta. Lisäksi työntekijät toivovat, että työntekijä otetaan mukaan kehittämiseen ja suunnitteluun, johon myös esimies sitoutuu. Esimiehen tulee saapua sovitusti paikalle, ja pitää sovitusta asioista kiinni. Esimiehen ammattitaitoa esimiestehtävissä työntekijät pitävät tärkeänä. Työnkuvat niin työntekijän kuin esimiehen eivät ole selkeitä työntekijöille, ja näihin toivottiin selkeyttä. Työntekijöiden vaihtuvuuteen työntekijät kokevat vaikuttavan työmäärän ja palkkauksen.

*Mikä on tehtäväni ja mitä minulta halutaan, mitä esimiehet haluaa?*

*Tehdään ja ei tehdä, ja pitää tehdä ja ei saa tehdä, jatkuvaa muutosta työnkuva.*

*Ei ole päässyt suunnittelemaan tai kysytä, kerran käydään palaverissa läpi.*

Esimiehet kokivat ristiriitaisena työntekijöiden ajatukset, että on liikaa kehittämistä, mutta toisaalta siinä halutaan olla enemmän mukana. Muutoksia on ollut paljon, joka koetaan vaikuttavan työntekijöiden vastauksiin. Esimiehet kokivat, että paperille asioiden kirjaamisella on mahdollista vaikuttaa työntekijöiden kokemukseen. Paperilta työntekijä voi tarkastaa mitä on sovittu ja miten edetään. Tämä tuo selkeyttä ja turvallisuutta.

Esimiehet pohtivat työntekijän arvostusta, ja miksi työntekijät kokevat, ettei heitä arvosteta. Työntekijän arvostamista esimiesten mukaan on sitä, että työntekijä voi muokata omaa työtä, ja tehdä organisaation edellyttämät työtehtävät omalla tavallaan ja persoonallaan. Lisäksi työntekijä on mukana kehittämisessä, ja häntä kuunnellaan. Esimiesten mukaan, työntekijöiden arvostusta ei voi yksioikoisesti rinnastaa työntekijäresursseihin tai palkkaukseen. Näihin esimiehen vaikutusmahdollisuudet ovat rajalliset.

Esimiehet kokivat, että työntekijöiden pitäisi tuoda rohkeasti omia ajatuksiinsa esiin kehittämisestä ja epäkohdista. Esimiehet kokivat, ettei asioita tuoda heille esiin. Jos asian esiin tuominen pelottaa, työntekijä voi miettiä mitä pahaa voi tapahtua, jos sanon asiani.

*Työntekijällä on vastuu että kehittämisasiat tuo esiin esimiehelle, muuten ei voi tapahtua muutosta.*

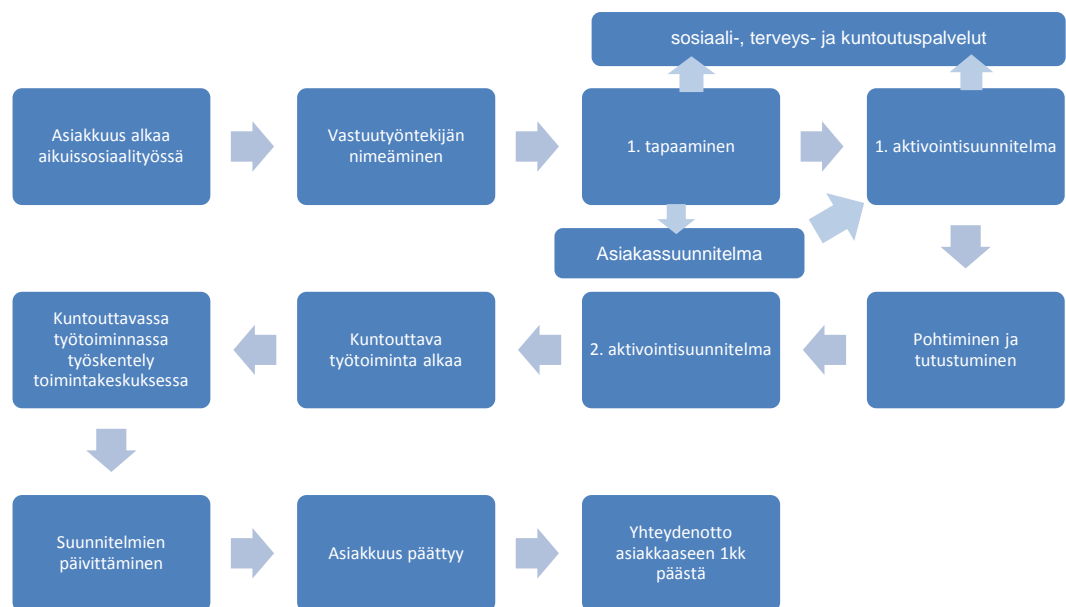
*Työnkehittäminen lähtee työntekijästä lähtien, ja pitää esimiehen rohkaista tuomaan asioita, ja että sanovat jos mennään väärään suuntaa.*

Esimiehet kokivat, että heidän tehtävänsä on ohjata toimintaa. Lisäksi samanlaisia ajatuksia nousi esiin kommunikaatiosta ja käytöksestä kuin työntekijöiden kohdalla. Oma käytös ja kommunikaatio vaikuttavat kokemukseen, mutta aina ei ole itse tietoinen, miten toinen asian kokee.

## 7 TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN MALLI AAVASSA

### 7.1 Työhönkuntoutuksen malli ryhmähaastatteluiden ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta

Ryhmähaastatteluiden aineiston ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta kehittäjä kokosi työhönkuntoutuksen mallista alustavan version kuvio 2. Alustavan mallin tarkoituksena oli kuvata aineiston pohjalta muodostunutta mallia osallisille. Alustava malli oli pohjana asiakkaiden, työntekijöiden sekä esimiesten keskusteluissa, joissa alustavaa mallia kommentoitiin ja kehitettiin yhdessä.



KUVIO 2. Työhönkuntoutuksen malli ryhmähaastatteluiden ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta pohjalta.

Työhönkuntoutus koetaan haastatteluiden perusteella keskittyvän aktivointisuunnitelmiin sekä erityisesti toimintakeskuksiin. Sosiaalitoimiston tapaisissa puolestaan keskiössä on akuutit- sekä raha-asiat. Sosiaalitoimiston työntekijät tekevät toimintakeskuksen tavoin aktivointisuunnitelmia, jolloin työhönkuntoutuksen asiakaspolku alkaa sosiaalitoimistosta. Nykyisissä prosessikuvauksissa työhönkuntoutus alkaa toimintakeskuksessa

eikä sosiaalitoimistoa ole näissä huomioitu. Kehittämishankkeen mallissa on huomioitu sosiaalitoimen rooli ja yhteistyö toimintakeskuksen kanssa, jolloin asiakaspolku alkaa asiakkaan tarpeen mukaan joko sosiaalitoimistosta tai toimintakeskuksessa.

Ryhmähaastatteluista nousee esiin, että asiakkaalla tulee olla yksi vastuutyöntekijä asiakaspolulla, joka vastaa hänen kokonaistilanteestaan. Vastuutyöntekijä nimetään heti asiakkuuden alkaessa ennen ensimmäistä tapaamista. Asiakkaan ohjautuessa vastuutyöntekijälle varataan aika ensimmäiseen yhteiseen tapaamiseen. Tapaamisella vastuutyöntekijä keskustelee yhdessä asiakkaan kanssa kokonaistilanteesta, palveluntarpeesta sekä suunnitelmista. Vastuutyöntekijän tulee myös kertoa asiakkaalle oikeuksista, velvollisuuksista, mahdollisuuksista sekä tuista. Lisäksi asiakkaalle tulee tarjota tukea, ohjausta ja neuvontaa koko asiakaspolun aikana. Työntekijöiden tulee kaikessa toiminnassa kohdella asiakasta asiallisesti, tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Lisäksi on tärkeää huomioida myös asiakkaan itsemääräämisoikeus, ja suunnitelmia tehdessä asiakkaan suunnitelmat ja toiveet tulee huomioida.

Ensimmäisen tapaamisen aikana vastuutyöntekijä ja asiakas sopivat, että jatkuuko asiakaspolku asiakassuunnitelmaan vai aktivointisuunnitelmaan. Asiakas voi tarvittaessa ohjautua myös muiden tarvittavien palveluiden piiriin esimerkiksi päihdepalveluihin. Kaikki suunnitelmat niin asiakassuunnitelma kuin aktivointisuunnitelma tulee lähteä asiakkaan suunnitelmista ja lähtökohdista. Työntekijöiden tulee kuunnella, ja ottaa huomioon asiakkaan omat suunnitelmat ja mielipiteet.

Ennen asiakaspolun jatkumista aktivointisuunnitelmaan, asiakkaan kokonaistilanne tulee olla kartoitettu, jotta vastuutyöntekijän on mahdollista arvioida asiakkaan ohjautuminen oikeaan toimintoon. Lisäksi asiakkaalle annetaan joko tapaamisella tai postitse kirjallinen tiedote aktivointisuunnitelmasta, mahdollisuuksista ja velvollisuuksista.

Asiakaspolun jatkuessa aktivointisuunnitelmaan, varaa vastuutyöntekijä ajan TE-toimistosta. Aktivointisuunnitelmassa on mukana asiakkaan lisäksi

vastuutyöntekijä ja TE-toimiston edustaja. Lisäksi asiakkaan on mahdollista kutsua tapaamiselle mukaan tukihenkilö. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan koulutus, työura sekä sovitut toimenpiteet. Lisäksi kirjataan aikaisempien suunnitelmien toteutuminen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 7 - 8§.) Aktivointisuunnitelmassa asiakkaalle tulee antaa useampi kuin yksi vaihtoehto, jota asiakas miettii seuraavaan tapaamiseen asti. Asiakkaan on mahdollista tutustua vaihtoehtoihin esimerkiksi tutustumiskäynnillä yksin tai vastuutyöntekijän kanssa. Seuraavassa aktivointisuunnitelmassa kirjataan asiakkaan valitsema vaihtoehto tai jatketaan vaihtoehtojen kartoittamista yhdessä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus työllistymismahdollisuuksia parantaviin sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluihin, jotka tulee kirjata aktivointisuunnitelmaan (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 8§). Asiakkaan kieltäytyessä kaikista toimenpiteistä tai palveluista, tulee vastuutyöntekijän tiedottaa asiakasta mahdollisista seurauksista.

Jos aktivointisuunnitelmassa päädyttään kuntouttavaan työtoimintaan toimintakeskuksessa, järjestetään asiakkaalle tutustumiskäynti aktivointisuunnitelman jälkeen. Tutustumiskäynnillä asiakas tutustuu toimintakeskuksen toimintaan ja työtehtäviin. Vastuutyöntekijä on mukana tapaamisessa, jossa sovitaan kuntouttavan työtoiminnan työaika ja työtehtävät. Työtehtäviä sovittaessa otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne ja mielenkiinnonkohteet. Tapaamisella sovitaan vastuuhenkilö toimintakeskuksesta, joka ottaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta. Samalla keskustellen käydään läpi asiakkaan kokonaistilannetta, jotta toimintakeskuksessa on tarvittavat tiedot yhteistyön aloittamiseen. Toimintakeskuksessa ei ole yhteisen keskustelun jälkeen tarpeen kartoittaa asiakkaan tilannetta uudestaan, kun tarpeelliset tiedot ovat asiakkaan läsnä ollessa siirtyneet vastuutyöntekijältä toiselle.

Toimintakeskuksessa sovitut asiat kuntouttavan työtoiminnan sisällöstä kirjataan aktivointisuunnitelmaan. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan paikka, työaika ja jakso. Lisäksi sovitaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutusten arvioimisesta sekä seuraavan aktivointisuun-



nitelman ajankohta. Jos asiakkaalla on muita palveluita kuntouttavan työtoiminnan lisäksi, kirjataan nämä myös aktivointisuunnitelmaan. Sosiaalipalveluiden työntekijä tekee päätökset sekä ilmoituksen pääluottamusmiehelle toiminnan aloituksesta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 9§, 16§.)

Asiakas voi tarvittaessa aloittaa tutustumisjaksolla toimintakeskuksessa, josta tehdään sosiaalitoimessa päätös. Tutustumisjaksolla asiakas voi miettiä haluaako jatkaa kolmen kuukauden kuntouttavan työtoiminnan jaksolla vai miettiä muita vaihtoehtoja. Jos asiakas ei jatka kuntouttavassa työtoiminnassa, jatkaa hän vaihtoehtojen kartoittamista sosiaalitoimistossa tai aktivointisuunnitelmassa.

Toimintakeskuksessa työskennellessä asiakkaan tulee saada kokonaisvaltaista ohjausta ja neuvontaa työntekijöiltä. Asiakkaan yksilöllinen huomiointi työtehtävissä ja työskentelyssä tulee huomioida, ja työntekijöiden tulee antaa rakentavaa palautetta asiakkaille. Lisäksi toimintakeskuksessa tulee järjestää työskentelyn lisäksi muuta toimintaa kuten retkiä sekä opetusta, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia sekä kuntoutumista.

Asiakkaan kanssa jatketaan suunnitelmien päivittämistä edelleen tapaamisissa toimintakeskuksessa. Tapaamisilla keskustellaan tavoitteista ja suunnitelmista sekä niiden toteutumisesta. Työntekijät ovat asiakkaan tukena suunnitelmien toteuttamisessa. Lisäksi toimintakeskuksessa tehdään yhteistyötä yritysten ja kuntien kanssa, jolla pyritään edesauttamaan asiakkaiden siirtymistä ulkopuolisiin paikkoihin ja vähentämään ennakkoluuloja toimintakeskuksia kohtaan.

Asiakkuus toimintakeskuksessa tai sosiaalitoimistossa päättyy, kun asiakas siirtyy esimerkiksi työhön, koulutukseen, eläkkeelle tai muuhun toimintaan. Asiakas voi tarvittaessa myös kesken jaksoa tai asiakaspolkua siirtyä muihin palveluihin. Asiakkaan poistuessa asiakkuudesta, ottaa vastuutyöntekijä yhteyden asiakkaaseen kuukauden kuluttua. Työntekijä varmis-

taa ennen asiakkuuden päättymistä, ettei asiakkaalla ole tarvetta sosiaalitoimen palveluihin. Asiakkuus loppuu, jos asiakkaalle ei ole tarvetta sosiaalitoimen palveluihin tai tukiin.

## 7.2 Asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten muutosehdotukset malliin

### *Asiakkaiden tapaamisten toteuttaminen ja yhteenveto*

Kehittäjä tapasi asiakkaita kolmessa toimintakeskuksessa 2.2.2015 ja 9.2.2015. Yhteensä asiakkaita oli näissä tapaamisissa 18 henkilöä, joista vain muutama oli mukana aiemmin ryhmähaastatteluissa. Toimintakeskuksissa asiakaskunnassa oli vaihtuvuutta, joten ei ollut mahdollista tavoittaa samoja asiakkaita kuin ryhmähaastatteluissa.

Tapaamisissa asiakkaat toivat aktiivisesti mielipiteitään ja kokemuksiaan esiin. Tuodut asiat olivat hyvin samankaltaisia ryhmähaastatteluiden kokemusten kanssa, vaikkakin keskustelussa oli mukana eri asiakkaita kuin ryhmähaastatteluissa. Yleisesti asiakkaat pitivät mallia hyvänä, mutta suurin osa epäili sen toteutumista käytännössä. Asiakkaat ovat epäileväisiä, onko työntekijöillä sekä esimiehillä halua ja mahdollisuutta tehdä muutoksia, mutta pitivät muutoksia tarpeellisina. Keskusteluissa nousi esiin, ettei pitkäaikaistyöttömiä arvosteta tai kuunnella. Myöskään yksilöllisyyttä ei oteta huomioon toiminnassa, vaan kaikkien odotetaan menevän samaa linjaa. Asiakkaat halusivat tuoda esiin, ettei työttömyys ole oma valinta, koska työtä on vaikea saada. Pakottaminen on yleinen kokemus, joka koettiin erityisen huonona asiana. Kehittämisestä ja muutoksista asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneista.

Asiakkaat toivat esiin mallista, että kehittäminen sekä muutokset sosiaalipalveluissa eivät ole riittäviä. TE-toimiston rooli aktivointisuunnitelmassa on suuri, ja asiakkaat pohtivat, onko mahdollista saada muutosta myös TE-toimiston virkailijoiden asenteissa ja käyttäytymisessä. Yhteistyötä tulisi asiakkaiden mukaan kehittää eri viranomaisten välillä, jolloin myös palvelun laatu heidän mukaan parantuisi.

Lyhyissä tapaamisissa ehdotetaan käytettäväksi etäyhteyttä joko tietokoneen välityksellä tai puhelimitse. Asiakkailta oli kokemuksia tapaamisista, jotka ovat hyvin lyhyitä, mutta matka tapaamiseen pitkä. Lyhyitä tapaamisia voisi asiakkaiden mukaan pitää etänä, jolloin asiakkailta säästyisi aikaa sekä rahaa. Tai jos tapaaminen järjestetään, tulee työntekijän huolehtia, että tapaamiselle on tarvetta.

Kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien järjestämisestä asiakkailta oli paljon ajatuksia sekä kokemuksia. Asiakkailta oli kokemusta hyväksikäytetyksi tulemisesta kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tämä kokemus on tullut asiakkaille, jotka ovat tehneet kuntouttavan työtoiminnan toimintarahalla samoja töitä, joista työntekijä on saanut palkkaa. Asiakkaat ovat tehneet esimerkiksi työntekijän työt työntekijän ollessa sairauslomalla. Sijaisia ei palkata työhön, kun kuntouttavassa työtoiminnassa oleva tekee työt. Nämä kokemukset ovat muulta kuin toimintakeskuksesta esimerkiksi kunnan työtehtävissä. Lisäksi nousivat esiin alihankintatyöt toimintakeskuksissa, ja kuinka ne vääristävät kilpailua tai vähentävät työpaikkoja, kun työt tehdään toimintakeskuksissa alihankintana. Kuntouttavaa työtoimintaa ei voi toteuttaa yrityksessä, mutta kuntouttavassa työtoiminnassa tehdään yrityksen töitä. Asiakkaat pohtivat antaako laki tähän toimintaan mahdollisuuden.

Asiakkaat pohtivat onko työpaikoilla riittävät tiedot kuntouttavasta työtoiminnasta. Tiedolla uskotaan olevan vaikutusta siihen, että kuntouttavassa työtoiminnassa työtehtävissä ei ole epäselvyyttä. Asiakkaiden mukaan kuntouttavan työtoiminnan ei pitäisi korvata työntekijää, vaan olla työntekijän apuna työpaikalla. Lisäksi asiakkaat keskustelivat, että alihankintatöiden sijasta olisi asiakkaan parempi olla työssä työpaikalla kuin toimintakeskuksessa joko palkkatyössä tai kuntouttavassa työtoiminnassa.

Asiakkaiden mukaan tiedottamista toimintakeskuksista on tarpeen tehdä myös muille ulkopuolisille. Keskusteluissa nousee ryhmähaastatteluiden tapaan ennakkoluulot, jotka vaikuttavat myös työnhakuun. Tähän asiakkaat uskovat tiedottamisen toiminnasta vaikuttavan, kun ulkopuoliset huomaavat toimintakeskuksessa olevan tavallisia ihmisiä. Lisäksi yhteistyötä

tulee lisätä myös esimerkiksi työpaikkojen osalta. Hyviä kokemuksia on työllistymisestä, kun toimintakeskukseen on ottanut yhteyttä työnantaja, ja tiedustellut sopivia työntekijöitä. Tämän kaltaista yhteistyötä toivotaan enemmän, ja tietoa toimintakeskuksessa esimerkiksi vapaista työpaikoista.

Kuntouttavan työtoiminnan tutustumisjaksoa asiakkaat pitivät hyvänä ajatuksena, ja toivoivat sen toteutumista jatkossa. Asiakkaat keskustelivat, että tutustumisjaksoa on tarpeen käyttää useammassa kuin yhdessä paikassa, ja toivovat tämän huomioon ottamista kehittämistyössä. Lisäksi kuntouttavassa työtoiminnassa on tärkeää olla sovitusti taukoja. Asiakkailla oli kokemuksia, että taukoja ei ole mahdollista pitää, joka vaikuttaa omaan jaksamiseen.

Toimintakeskuksessa tärkeää on keskustelujen pohjalta huumori, joustavuus, ohjaus sekä työtehtävät. Uuden oppiminen tuo motivaatiota työhön, ja siksi on tärkeää, että työtehtävät ovat muuta kuin puuhastelua. Työhön on tarpeen saada ohjausta, jotta asiakkailla on mahdollisuus oppia työtehtävät. Atk-opetus saa keskusteluissa ryhmähaastatteluiden tavoin kannatusta. Atk-taidoissa on monella kehitettävää, ja toimintakeskuksessa olisi mahdollista matalankynnyksen harjoitteluun. Tärkeää opetuksessa on ottaa huomioon yksilöllisyys sekä taidot. Osalla asiakkailla on atk-taitoja, ja he ovat valmiita opettamaan muita toimintakeskuksessa. Lisäksi asiakkaiden taitoja tulee hyödyntää muillakin aloilla enemmän toimintakeskuksen toiminnassa. Atk-opetuksen lisäksi nousi keskusteluun auto- tai polkupyöräkorjaus, joka olisi hyvä lisä toimintakeskuksen toiminnassa.

Yhteydenottoa asiakkuuden lopussa pidettiin hyvänä asiana, ja lisäksi toivottiin yhteydenottoa myös esimerkiksi poissaolojen aikana. Työntekijän toivotaan olevan yhteydessä asiakkaaseen poissaolojen aikana, ja mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Työntekijän merkitys palveluissa nousi ryhmähaastatteluiden tavoin esiin vahvasti keskusteluissa. Työntekijän persoonalla ja ammattitaidolla on vaikutusta esimerkiksi kuinka asiakas voi ottaa asioita esiin tai kertoa huonosta kohtelusta. Lisäksi tiedottamista valitusmahdollisuuksista toivotaan.

Keskustelussa nousi esiin, että työntekijöiden työtehtävistä ja työnkuvasta on epäselvyyttä asiakkailta, jota on aiheuttanut erityisesti työntekijävaihdokset. Asiakkailta ei ollut selkeää kuvaa, mikä on kenenkin työntekijän työtehtävä.

#### *Työntekijöiden ja esimiesten tapaamisen toteuttaminen ja yhteenveto*

Työntekijöiden ja esimiesten tapaamisessa 18.2.2015 oli mukana kaksi esimiestä sekä seitsemän työntekijää. Työntekijät olivat sosiaalitoimistojen sosiaaliohjaajia sekä vastaavia ohjaajia neljästä eri kunnasta. Yhdestä haastatteluissa mukana olleesta kunnasta ei ollut edustusta. Mutta mukana oli yksi uusi toimintakeskus, joka oli hankkeen aikana aloittanut toimintansa. Lisäksi mukana oli yksi ammattikorkeakoulunopiskelija, joka oli työssäoppimassa organisaatiossa. Yksi työntekijä oli ilmoittanut, ettei tule tapaamiseen mukaan. Kaksi työntekijää oli estynyt tulemaan paikalle sairaspöissaolon vuoksi. Työntekijöiden keskustelu tapaamisessa oli erilaista verrattuna ryhmähaastatteluun kun esimiehet olivat paikalla. Keskustelu ei ollut yhtä vapaata ja aktiivista kuin ryhmähaastattelussa. Lisäksi työntekijöiden puheessa suurin eroavaisuus oli huomattavissa esimiehiä kohtaan. Esimiesten ollessa paikalla tapaamisella, työntekijöiden puheessa ymmärretään ja puolustetaan esimiesten toimintaa, kun taas ryhmähaastattelussa työntekijät pohtivat esimiesten roolia ja vaikutusta toimintaan kriittisemmin. Esimiesten mukana ololla oli siis vaikutusta työntekijöiden keskusteluun.

Asiakkuuden alkamista ei keskustelussa koettu tarpeelliseksi määritellä tarkemmin, ja mallin toivottiin olevan hyvin selkeä ja yksinkertainen. Asiakaspolku sosiaalipalveluissa voi alkaa monella eri tavalla, esimerkiksi asiakas hakeutuu itse palveluiden piiriin tai hän ohjautuu toisen viranomaisen tai omaisen ohjaamana. Työntekijä voi kutsua asiakkaan tapaamiseen myös pitkittyneen työttömyyden perusteella. Mallin eri vaiheissa ei ole keskustelun mukaan tarpeen eritellä eri tehtävänimikkeitä, vaan mallissa käytetään sanaa työntekijä. Keskustelun mukaan työntekijät pystyvät tunnistamaan itsensä mallin eri vaiheissa, vaikka sanaa työntekijä ei ole avattu.

Jokaisen työntekijän työtehtävät on avattu tarkemmin tehtävänkuvauksissa.

Mallissa asiakkuuden alkaessa yhteydenoton saaneen työntekijän vastuulla on ohjata asiakas oikean vastuutyöntekijän luokse. Asiakkaan ei tarvitse varata aikaa, vaan vastuutyöntekijälle tiedon tullessa, hän varaa asiakkaalle ajan ensimmäiseen tapaamiseen. Keskustelussa kerrotaan, että organisaatiossa on kehitteillä määrittely asiakkaiden ohjautumisesta asiakkuuden alkaessa sosiaalitoimistossa joko sosiaaliohjaukseen tai sosiaalityöhön, joka selkeyttää vastuutyöntekijän nimeämistä mallissa. Tämä määrittely on mahdollista lisätä malliin sen valmistuttua.

Työhönkuntoutuksen malliin kommentteja tuli tapaamisessa varsinkin aktivointisuunnitelma kohtaan. Malliin lisättiin aktivointisuunnitelma kohtaan aktivointisuunnitelma tai työllistymissuunnitelma. Työllistymissuunnitelma tehdään niillä paikkakunnilla aktivointisuunnitelman sijaan, joissa on Työvoimanpalvelukeskus eli Typ. Typ on työllistymistä edistävä yhteispalvelu, jossa TE-toimisto, Kansaneläkelaitos ja kunta vastaavat työttömän palvelukokonaisuudesta (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 1§).

Aktivointi tai työllistymissuunnitelmaa pidetään kohtana, joka koettiin haastavana toteuttaa. Tähän vaikuttaa työntekijöiden mukaan, että yhteisiä aikoja TE-toimiston tai Typ:en kanssa on vaikea saada. Lisäksi työntekijöiden mukaan osa asiakkaista tarvitsevat pientä pakkoa, jotta lähtevät toimenpiteisiin. Osa asiakkaista eivät halua toimenpiteisiin, jolloin pakko voi olla ainoa vaihtoehto. Työntekijät kokivat, että asiakkaan on parempi olla toimenpiteessä kuin kotona. Toimintakeskuksessa vastentahtoisesti aloittaneet, voivat kokea myöhemmin toiminnan kuitenkin hyväksi. Samoin asiakkaan saapumista suunnitelman tekemiseen pidetään tärkeänä, koska asiakasta on tarkoitus aktivoida lähtemään kotoaan. Jos aktivointisuunnitelma tehdään tietokoneen tai puhelimen välityksellä, ei asiakkaalla ole tarvetta poistua kotoaan, joka voi olla myös asiakkaan aktivoitumisen kannalta huono asia.

Aktivointisuunnitelmaan ei ole mahdollista kirjata lain mukaisia tietoja TE-toimistosta johtuvista syistä. Eli mallin mukaisesti aktivointisuunnitelmaan ei voi kirjata tarvittavia asioita, koska TE-toimisto ohjelma antaa mahdollisuuden kirjata vain muutaman rivin suunnitelmaosioon. Aktivointisuunnitelmasta jää tällöin esimerkiksi taustatiedot pois.

Keskustelussa nousi esiin, että asiakkaalle annetaan aktivoinnissa vaihtoehtoja tai hän kertoo omista vaihtoehtoista. Asiakkaalle annetaan aikaa selvittää, tutustua ja pohtia näitä vaihtoehtoja seuraavaan tapaamiseen tai sovittuun ajankohtaan. Mutta asiakkaalle tiedotetaan myös, että jos vaihtoehdot eivät toteudu, on viimesijainen vaihtoehto kuntouttava työtoiminta, johon asiakkaalla on velvollisuus osallistua. Asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja ja aikaa miettiä, mutta samalla tiedotetaan velvollisuuksista. Näin varmistetaan, että asiakkaan pohtiminen ei veny liian pitkäksi tai asiakkaan suunnitelmat eivät toteudu. Työntekijät pohtivat, että vaikka työntekijä pyrkisi toimimaan asiakaslähtöisesti, on aina asiakkaita, jotka kokevat pakottamista.

Kuntouttavaan työtoimintaan päädyttyäessä työntekijä tekee ilmoituksen pääluottamusmiehelle. Työntekijät pohtivat tapaamisessa, että pääluottamusmiehelle ilmoituksen yhteydessä on tarpeen tiedottaa myös kuntouttavasta työtoiminnasta yhtenäisellä tiedotteella. Lisäksi yhteisesti organisaatiossa käydään läpi kuntouttavan työtoiminnan infopaketti, jossa on tarvittavat lomakkeet ja tiedot kuntouttavan työtoiminnan aloituksesta päätöksen tekeväälle työntekijälle. Keskustelussa nousi esiin tarve yhtenäistää niin tiedotteet kuin infopaketti kuntouttavasta työtoiminnasta, jotta kaikissa kunnissa on samankaltaiset toimintatavat sekä lomakkeisto. Keskustelussa ei päästy sopimukseen kenen vastuulla tämä tehtävä on, eli tehtävän vastuunjakaminen jää esimiesten tehtäväksi.

Keskustelussa myös sovittiin yhtenäisen tiedottamiskäytännön luomisesta organisaatioon asiakkaan palautteen annossa sekä valitusten tekemisestä. Toimistoihin ja toimintakeskuksiin tehdään organisaatiossa yhtenäinen selkokielinen tiedote, joka on näkyvillä ilmoitustaululla. Tiedotteessa

on asiakkaan tarvitsemat tiedot palautteen antamiseen tai valituksen tekemiseen. Jos asiakkaan ei ole mahdollista tehdä valitusta kirjallisena, ovat työntekijät tässä tarvittaessa apuna, ja tästä mahdollisuudesta tiedotetaan myös asiakkaita. Toimintakeskuksiin otetaan lisäksi käyttöön yhtenäinen käytäntö palautelaatikosta. Palautelaatikkoon asiakkaat voivat kirjoittaa palautetta, joka säännöllisin väliajoin käydään yhdessä läpi asiakasryhmittäin työntekijöiden kanssa. Keskustelussa koettiin keskustelulla olevan suuri merkitys asiakkaiden kokemuksiin. Jos asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa, voi asiakas huomata, ettei olekaan tapahtunut kaltoinkohtelua, vaan kyse on ollut väärinymmärryksestä.

Keskustelun mukaan asiakkaan perustiedot kartoitetaan sosiaalitoimistossa, mutta toimintakeskuksessa asiakas voi tuoda eri asioita esiin. Toimintakeskusta asiakas ei koe viranomaiseksi, joten voi vapaammin kertoa asioistaan. Tämän vuoksi työntekijät kokevat, että kartoittaminen myös toimintakeskuksessa olisi tärkeää. Lisäksi toimintakeskuksissa tulisi kiinnittää huomiota säännöllisiin tapaamisiin asiakkaiden kanssa, jolloin yhdessä keskustellaan tavoitteiden toteutumisesta, jatkosuunnitelmista ja muista tarpeellisista asioista.

Keskustelussa käytiin läpi mallin juurruttamista, seuranta sekä arviointia. Malli koettiin nivoutuvat yhteen vanhojen prosessien kanssa, ja osittain jo olevankin käytössä. Tavoitteena on tuoda malli vuoden 2015 aikana osaksi toimintaa. Keskustelu jäi vielä yleiselle tasolle mallin juurruttamisesta, seurannasta sekä arvioinnista, eikä tarkemmin sovittu näiden toteuttamisesta ja aikataulusta. Kokonaisvaltainen vastuu mallista hankkeen jälkeen sovitaan olevan esimiehillä.

Mallin käyttöönotto nostatti keskustelua, ja onko malli mahdollista toteuttaa sellaisenaan. Mallin toteuttaminen koettiin haastavana, ja erityisesti aktiivointi- ja työllistymissuunnitelmien osalta. Tämä johtuu työntekijöiden paineesta saada asiakkaita toimenpiteisiin pois työttömyydestä, koska taloudelliset paineet työttömyyden osalta ovat kovat. Lisäksi yhteisiä aikoja TE-toimiston sekä Typ:en kanssa on haastava saada.



Kehittäjä havainnoi keskustelussa, että organisaatiossa taloudellisuus näyttäytyy asiakaslähtöisyyttä painavampana arvona, joka nousee esiin keskustelussa kuten myös ryhmähaastatteluissa. Tämä asenne on suurin haaste mallin käyttöönotossa, jolloin erityisen suuri merkitys on mallin juurruttamisella, seurannalla sekä arvioinnilla. Kehittäjä havainnoi myös, että keskustelussa mallin haasteet koettiin mahdottomiksi, jolloin niitä ei pyritä ratkaisemaan vaan pysytään vanhoissa toimintavoissa.

Keskustelussa nousi esiin, että aiemmat prosessit eivät ole juurtuneet käytäntöön samankaltaisesti kunnissa eikä niitä ole arvioitu. Tämän vuoksi työhönkuntoutuksen mallin käyttöönotosta, seurannasta, arvioimisesta sekä vastuuhenkilöistä on tarpeen sopia sekä kirjata sovitut asiat. Juurruttamisessa on tärkeää huomioida mallin käyttöönotto samankaltaisesti kaikkiin kuntiin, jotta asiakkaiden tasavertaisuus toteutuu.

Mallin lisäksi tapaamisessa keskusteltiin ryhmähaastatteluissa nousseista aiheista, eli asiakaspalvelun laadusta, työntekijöiden arvostuksesta sekä kehittämistyöstä. Kehittäjä kertoi lyhyesti asiakkaiden haastatteluista, ja nosti keskusteluun asiakaspalvelun laadun sekä sen arvioimisen. Lisäksi kehittäjä nosti esiin haastatteluista kysymyksen, mitä asiakas voi tehdä jos kokee huonoa kohtelua. Palveluohjauksen kehittämishallinnon organisaatiossa pyritään vaikuttamaan asiakaspalvelun laatuun, ja tämä kehittämistyö oli jo alkanut. Laadullinen arviointi koettiin haastavaksi mitata, mutta tarpeelliseksi. Sovittiin, että kehittäjä lähettää osallisille tietoa arvioinnista tapaamisen jälkeen muistion liitteenä.

Kehittäjä avasi keskustelua työntekijän arvostamisesta, koska tämä nousi esimiesten haastattelussa esiin. Tapaamisessa työntekijät kertoivat, miten työntekijä kokee arvostusta. Työntekijä kokee arvostusta, kun on vapaus tehdä työtä, mutta samalla on kerrottu selkeästi reunaehdot. Esimies on kiinnostunut ja tukee työntekijää. Esimies on samalla puolella työntekijän kanssa kumppanina. Ja osoittaa kiinnostusta ajoittain kysymällä, miten työssä menee. Työntekijöiden mukaan joukkoja johdetaan esimerkillä edestäpäin eikä takaapäin.

Kolmantena aiheena keskustelussa on kehittäminen, koska kehittämissä haastattelun mukaan on kehittämistä. Mallin käyttöönoton kannalta on myös tärkeää keskustella aiemmasta kehittämistyöstä. Jotta on tietoa, miten jatkossa tehdään toisin, ja kehittäminen koettaisiin yhteiseksi sekä selkeämmäksi. Kirjaaminen nousi keskustelussa tärkeäksi, mitä on jo kehitettykin organisaatiossa. Esimerkiksi palaverissa kirjataan muistio. Muistion kirjaaja on kiertävä, jotta tehtävä jakautuu tasaisesti työyhteisössä. Esimiehellä on mukana kannettavatietokone, jota muistion kirjaaja voi käyttää palaverin aikana.

Loppukeskustelussa keskusteltiin mallista kuin myös tapaamisesta. Keskustelu koetaan hyvänä ja tarpeellisena. Esiin koetaan nousseen tärkeitä asioita ja herättäviä kommentteja.

### 7.3 Aavan työhönkuntoutuksen malli

Aavan aikuissosiaalityön työhönkuntoutuksen malli (liite 4) on kirjattu kehittämishankkeessa ryhmähaastatteluiden, lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä alustavan mallin kommentointien pohjalta. Työhönkuntoutuksen malliin kirjattiin asiakkuuden alkaminen myös sosiaalitoimistossa, kun alkuperäisissä asiakasprosesseissa työhönkuntoutus on alkanut toimintakeskuksissa. Lisäksi alkuperäisiin asiakasprosesseihin muutoksena työhönkuntoutuksen malliin kirjattiin vastuutyöntekijän nimeäminen, tiedote asiakkaalle aktivointisuunnitelmasta, enemmän kuin yhden vaihtoehdon tarjoaminen asiakkaalle suunnitelmissa, kuntouttavan työtoiminnan tutustumisjakso ja yhteydenotto asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Työhönkuntoutuksen asiakaspolku alkaa asiakkuuden alkaessa sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityössä sosiaalitoimistossa tai toimintakeskuksessa. Asiakas voi hakeutua itse aikuissosiaalityön asiakkuuteen tai ohjaus voi tapahtua läheisen tai viranomaisten aloitteesta. Asiakkuus voi alkaa myös aikuissosiaalityön aloitteesta esimerkiksi pitkittyneen työttömyyden vuoksi. Asiakkuuden alkamisesta tiedon saanut työntekijä on velvollinen tiedottamaan asiasta vastuutyöntekijää tai sopimaan vastuutyönteki-

jästä työyhteisössä. Tämän jälkeen vastuutyöntekijä on yhteydessä asiakkaaseen joko kirjallisesti tai puhelimitse. Vastuutyöntekijä varaa asiakkaalle ajan ensimmäiseen yhteiseen tapaamiseen. Vastuutyöntekijällä on vastuu asiakkaan kokonaistilanteesta koko asiakaspolun ajan. Kaikessa toiminnassa tulee huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeus, ja huomioida asiakkaan suunnitelmat ja toiveet. Asiakkaan tulee saada asiakaspolun aikana tukea, ohjausta sekä neuvontaa.

Vastuutyöntekijän ja asiakkaan ensimmäisellä tapaamisella keskustellaan asiakkaan suunnitelmista, tilanteesta sekä tarpeista. Vastuutyöntekijän velvollisuus on tiedottaa asiakasta oikeuksista, mahdollisuuksista, velvollisuuksista sekä eri tuista. Keskusteluun on mahdollista varata myös useampi aika tarvittaessa. Ensimmäisen tapaamisen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta ja palvelutarvetta, jotta vastuutyöntekijä voi ohjata asiakasta tarpeenmukaisten palveluiden piiriin tai tukea asiakasta esimerkiksi asioiden hoitamisessa. Yhteisessä keskustelussa sovitaan jatkuuko asiakaspolku muiden palveluiden piiriin esimerkiksi päihdepalveluihin vai asiakas-, aktivointi- tai työllistymissuunnitelman laatimiseen. Vastuutyöntekijän on tarpeen kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne tapaamisessa, jotta asiakas ohjautuu asiakaspolulla oikeaan suuntaan.

Aktivointi- ja työllistymissuunnitelma ovat samankaltaiset suunnitelmat. Nimitystä työllistymissuunnitelma käytetään alueilla, joissa on Typ. Näistä suunnitelmista käytetään tekstissä jatkossa nimitystä aktivointisuunnitelma lain kuntouttavasta työtoiminnasta mukaisesti.

Asiakaspolun jatkuessa aktivointisuunnitelmaan, tiedottaa vastuutyöntekijä asiakasta aktivointisuunnitelmasta suullisesti tai kirjallisesti tiedotteella. Vastuutyöntekijä varaa ajan TE-toimistosta, joka lähettää kutsun asiakkaalle aktivointisuunnitelmaan. Aktivointisuunnitelmassa on mukana asiakkaan lisäksi sosiaalitoimen ja TE-toimiston edustaja. Lisäksi asiakkaan on mahdollista kutsua tapaamiseen mukaan tukihenkilö. Aktivointi- tai työllistymissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan koulutus, työura sekä sovitut toimenpiteet. Lisäksi kirjataan aikaisempien suunnitelmien toteutuminen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 7 - 8§.)

Aktivointisuunnitelmassa tulee kuunnella asiakasta, ja huomioida asiakkaan suunnitelmat sekä lähtökohdat. Työntekijät yhdessä asiakkaan kanssa keskustelevat tavoitteista sekä vaihtoehdoista. Työntekijöiden tulee tarjota asiakkaalle enemmän kuin yksi vaihtoehto, ja sovitut vaihtoehdot sekä aikataulu kirjataan aktivointisuunnitelmaan. Tapaamisen jälkeen asiakkaan on mahdollista yksin tai vastuutyöntekijän kanssa tutustua vaihtoehtoihin. Asiakkaan pohdittua vaihtoehtoja kirjataan asiakkaan valitsema vaihtoehto aktivointisuunnitelmaan joko toisessa aktivointisuunnitelmatapaamisessa tai puhelimitse. Vaihtoehdot voivat olla esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluita, kuntouttava työtoiminta tai TE-toimiston tuottamat palvelut. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei ole löytynyt pohtimisen jälkeen, vaihtoehdon kartoittamista jatketaan aktivointi- tai asiakassuunnitelmassa. Lisäksi asiakkaan on mahdollista kieltäytyä toimenpiteistä tai palveluista, jolloin vastuutyöntekijän velvollisuus on tiedottaa asiakasta mahdollisista seurauksista.

Kuntouttavaan työtoimintaan päädyttyä asiakkaalle järjestetään tutustumiskäynti, ellei tätä ole vielä ollut. Tutustumiskäynnillä asiakas tutustuu toimintaan ja työtehtäviin. Vastuutyöntekijä on mukana tapaamisessa, jolloin sovitaan kuntouttavan työtoiminnan työaika sekä työtehtävät. Työtehtävissä on otettava huomioon asiakkaan kokonaistilanne sekä mielenkiinnonkohteet. Jos kuntouttavan työtoiminnan paikkana on toimintakeskus, käydään tutustumiskäynnillä yhdessä asiakkaan ja työntekijöiden kanssa läpi asiakkaan kokonaistilannetta, jolloin toimintakeskuksessa on tarvittavat tiedot yhteistyön aloittamiseen.

Tutustumiskäynnin jälkeen kirjataan aktivointisuunnitelmaan tiedot kuntouttavasta työtoiminnasta joko aktivointisuunnitelmatapaamisessa tai puhelimitse. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan paikka, aika ja jakso. Lisäksi sovitaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutusten arvioimisesta sekä seuraavan aktivointisuunnitelman ajankohta. Jos asiakkaalla on kuntouttavan työtoiminnan lisäksi muita toimenpiteitä, kirjataan nämä myös suunnitelmaan. Sosiaalitoimen työntekijä tekee päätökset ja ilmoituksen pääluottamusmiehelle toiminnan aloittamisesta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189,9§, 16§).

Organisaatiossa on yhteinen kansio, johon on kerätty tarvittavat lomakkeet ja ilmoitukset työntekijöille kuntouttavasta työtoiminnasta sekä sen aloittamisesta. Jos kuntouttavan työtoiminnan paikka on muu kuin toimintakeskus on vastuutyöntekijän tiedotettava suullisesti sekä kirjallisesti kuntouttavasta työtoiminnasta.

Asiakas voi tarvittaessa aloittaa tutustumisjaksolla toimintakeskuksessa ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista, josta tehdään sosiaalitoimen päätös. Tutustumisjaksolla asiakkaan on mahdollista tutustua toimintaan, ja miettiä jatkaako kuntouttavassa työtoiminnassa.

Toimintakeskuksissa on yhteinen info-paketti, jonka asiakas saa kuntouttavassa työtoiminnassa aloittaessa. Info-paketissa on kirjallisesti tietoa asiakkaalle toimintakeskuksesta sekä kuntouttavasta työtoiminnasta, jonka työntekijät käyvät asiakkaan kanssa myös suullisesti läpi. Toimintakeskuksessa työtehtävien tulee olla vaihtelevia, monipuolisia sekä mahdollista uuden oppimisen. Toimintakeskuksessa asiakkaan tulee saada työskennellä omaan tahtiin eikä työtä saa arvostella. Asiakkaan tulee saada kokonaisvaltaisesti ohjausta ja neuvontaa työntekijöiltä. Toimintakeskuksessa työskentelyn lisäksi järjestetään muuta toimintaa kuten retkiä ja opetusta. Niin retkissä kuin opetuksissa osallistetaan asiakkaita hyödyntäen asiakkaiden osaamista. Kuntouttavan työtoiminnan aikana tulee asiakkailla olla toiminnasta sovitusti taukoja, joista sovitaan aktivointisuunnitelmassa.

Toimintakeskuksessa asiakkaan kanssa päivitetään suunnitelmia säännöllisesti tapaamisissa. Tapaamisessa keskustellaan tavoitteista ja suunnitelmista sekä niiden toteutumisesta. Työntekijät ovat asiakkaan tukena suunnitelmien toteuttamisessa, ja tekevät yhteistyötä työnantajien sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Työntekijät tiedottavat toimintakeskuksissa myös avoimista työpaikoista sekä koulutuksista.

Asiakkuus toimintakeskuksessa tai sosiaalitoimistossa päättyy, kun asiakas aloittaa esimerkiksi työn, koulutuksen tai siirtyy eläkkeelle. Asiakas voi tarvittaessa kesken asiakaspolun myös siirtyä muihin palveluihin. Vastuutyöntekijä ottaa asiakkaaseen yhteyttä kuukauden kuluttua asiakkuuden

päätymisestä. Työntekijä varmistaa puhelimitse, ettei asiakkaalla ole tarvetta aikuissosiaalityön palveluihin. Jos asiakkaalla ei ole tarvetta palveluihin loppuu asiakkuus aikuissosiaalityössä. Asiakkaan on mahdollista tarvittaessa hakeutua palveluiden piiriin myöhemmin uudestaan.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Kehittämishankkeen arviointi ja hyödynnettävyys

Kehittämishankkeen aikana ja sen päätyttyä on arvioitu hankkeen etenemistä, toimintaa ja tuloksia. Lisäksi päättyessä on arvioitu onko hanke päässyt asetettuihin tavoitteisiin suunnitellussa aikataulussa ja hankkeen vaikuttavuutta sekä hyödynnettävyyttä. (Heikkilä ym. 2008, 127, 129.)

Kehittämishanke on edennyt suunnitelman ja aikataulun mukaisesti päättyen keväällä 2015. Tavoitteiden mukaisesti on kehittämishankkeen aikana kehitetty yhtenäinen työhönkuntoutuksen malli, jossa osalliset ovat keskeisessä osassa. Työhönkuntoutuksen mallin lisäksi aineistosta nousee esiin asiakkaiden kokemukset palveluista, joiden pohjalta tullaan organisaatiossa järjestämään työntekijöille koulutusta.

Asiakkaiden osallistaminen kehittämishankkeessa on yksi tärkeimpiä tavoitteita, jossa hankkeen aikana on onnistuttu. Asiakkaat ovat olleet työntekijöiden ja esimiesten lisäksi mukana koko kehittämishankkeen ajan, niin ryhmähaastatteluissa kuin työhönkuntoutuksen mallin kehittämisessä. Asiakkaita kuten myös työntekijöitä sekä esimiehiä on tiedotettu koko hankkeen ajan, jotta kaikille osallisilla on ollut tietoa hankkeesta sekä sen etenemisestä ja tuloksista. Hankkeen tuloksena luotu malli, on osallisten ryhmähaastatteluiden sekä tapaamisten perusteella kehitetty, ja kehittäjän tehtävänä on ollut mallin kokoaminen.

Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden asiakkaiden määrä on riittävä, ja keskustelu aktiivista sekä avointa. Asiakkaat ovat tuoneet esiin kiinnostuksensa kehittämistyötä kohtaan, ja ovat aktiivisesti kertoneet kokemuksistaan sekä mielipiteistään. Työntekijöiden haastatteluun eivät kaikki kehittämishankkeeseen sitoutuneet osallistuneet, mutta myös työntekijöiden sekä esimiesten haastatteluun osallistuneita on riittävästi. Myös työntekijät ovat osoittaneet kiinnostusta hanketta kohtaan sekä kokeneet hankkeen tarpeellisena.

Kehittämishankkeessa suurimmaksi haasteeksi nousee kohdeorganisaatiolta saama yllättävä tieto ryhmähaastatteluissa, minkä seurauksena kehittäjä pohti hankkeen loppuunsaattamista. Kehittämishankkeen kohdeorganisaatiossa oli kirjattu työtoiminnan/sosiaalisen kuntoutuksen malli syksyllä 2014, josta kehittäjää ei ole tiedotettu. Asian tullessa esiin kehittäjä tapasi organisaation esimiehiä, ja yhdessä keskusteltiin kehittämishankkeen tarpeesta ja loppuunsaattamisesta. Esimiehet eivät kokeneet jo kirjattua mallia esteenä kehittämishankkeen loppuunsaattamiseksi, ja kokivat hankkeen edelleen tarpeelliseksi. Yhdessä on sovittu hankkeen viemisestä loppuun suunnitelman mukaisesti.

Kehittämishankkeessa kehitetty malli on yhtenäinen malli, jonka osalliset ovat kehittäneet ja hyväksyneet. Työhönkuntoutuksen malli otetaan käyttöön Aavan kunnissa vuoden 2015 aikana. Kehittämishanke on päässyt asetettuun tavoitteeseen suunnitelman ja aikataulun mukaisesti.

## 8.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Kehittämishankkeen aikana on eettisyys pyritty huomioimaan niin aiheen valinnassa, kehittämishankkeen toteuttamisessa kuin aineiston keräämisessä. Kehittämishankkeen aihe ei ole sidoksissa uskonnolliseen tai ideologiseen ajatteluun, ja kehittäjä on pyrkinyt säilyttämään kriittisen etäisyyden tilaajaan (Hirvonen 2006, 40 - 41). Kehittäjä oli kehittämishankkeen aikana opintovapaalla, joka on mahdollistanut objektiivisen kehittämistyön. Opintovapaan aikana kehittäjän oli mahdollista ulkopuolista itsensä organisaatiosta, mikä ei olisi ollut mahdollista työssä ollessa. Kehittämishankkeen kustannuksista kehittäjä on vastannut kokonaisuudessaan itse.

Aineiston keräämisen lähtökohtana olivat osallisten ja erityisesti asiakkaiden kokemukset, jolloin asiat ovat osallisista lähteviä (Hirvonen 2006, 44). Asiakkaiden ryhmähaastatteluissa kehittäjä ei kysynyt valmiita kysymyksiä, ja pyrki näin mahdollisimman vähän vaikuttamaan haastatteluihin. Kehittämishanke sai kirjallisen tutkimusluvan ennen aineiston keräämistä Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitokselta 1.9.2014. Aineisto kerättiin ryhmä-



haastatteluina, joissa ei kerätty henkilötietoja osallistuneilta. Eli osallistuneet asiakkaat osallistuivat nimettöminä haastatteluihin. Ryhmähaastatteluista oli rajattu kehittäjän oma työskentelyalue, jolloin haastatteluissa ei ollut kehittäjän tuntemia asiakkaita. Ryhmähaastatteluissa kaikilta osallistuneilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastattelun käyttämiseen kehittämishankkeessa ja haastattelun nauhoittamiseen. Kaikki osallistuneet allekirjoittivat suostumuksen. Osallisia on tiedotettu kehittämishankkeen aikana niin kehittämishankkeesta kuin ryhmähaastatteluiden toteuttamisesta ja tuloksista.

Kehittämistoiminnassa luotettavuutta määrittelee erityisesti käyttökelpoisuus eli tulosten hyödynnettävyys (Toikko & Rantanen 2009, 121, 125). Työhönkuntoutuksen malli on toiminnan lähtökohtana, joka on mahdollista toteuttaa sellaisenaan muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Esimerkiksi kahden viikon tutustumisjakso ennen kuntouttavaa työtoimintaa, on vielä organisaatiossa kehittämishankkeen päätyttyä selvittelyssä. Tutustumisjakso on kirjattu malliin, ja se on toiminnan tavoitteena. Työhönkuntoutuksen mallin toteutuminen toiminnassa vaatii organisaatiossa toimintatapojen muutoksia, jotta kaikissa kunnissa toiminta on yhtenäisen mallin mukaista. Yhtenäisellä työhönkuntoutuksen mallin käyttöönotolla on mahdollista parantaa asiakkaiden tasa-arvoista ja asiakaslähtöistä palvelua.

Kehittämistyössä luotettavuutta arvioidaan myös vakuuttavuudella, eli tutkimuksen näkyväksi tuomisella, jolloin tutkija vakuuttaa tutkimuksen pätevyyden kuvaamalla tutkimuksen avoimesti (Toikko & Rantanen 2009, 123). Tutkimuksesta tulee kuvata aineiston tuottaminen ja luokittelu sekä tulosten tulkinta teoriaan ja aineistoon perustuen. Tutkimuspäiväkirja on apuväline tutkimuksen etenemisen seuraamisessa. Tutkimuspäiväkirjaan kirjataan havaintoja, suunnitelmia, hankkeen toteutumista ja aikataulua. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2013, 45, 232 - 233.)

Kehittämishankkeen aikana hankkeen etenemisestä on kerätty tietoja tutkimuspäiväkirjaan. Tutkimuspäiväkirjaan on kirjattu havaintoja, hankkeen toteutumista sekä aikataulua. Näitä tietoja on käytetty apuna kehittämis-

hankkeen toteuttamisen kuvaamisessa, jossa on kuvattu aineiston kerääminen ja teemoittelu sekä työhönkuntoutuksen mallin kehittäminen. Lisäksi tuloksia tulkinnasta aineistoon ja teoriaan pohjautuen on tehty johtopäätöksiä. Kehittämishankkeen luotettavuutta on pyritty parantamaan kirjaamisella ja eri vaiheiden näkyväksi tuomisella.

Kehittämisen luotettavuuteen vaikuttaa toimijoiden ja osallisten sitoutuminen, millä on vaikutusta aineiston, menetelmän ja tuotoksen luotettavuuteen. Sitoutumattomuus heikentää luotettavuutta, ja lisäksi virhemahdollisuus kasvaa. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Kehittämishankkeen alkessa osallisten sitouttamista pidettiin suurimpana haasteena, mikä ei kuitenkaan noussut haasteeksi. Osallisten sitouttamiseen pyrittiin vaikuttamaan hankkeen aikana tiedottamisella sekä haastattelujen käytännön järjestelyillä.

### 8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämiskohteet

Kehittämishankkeessa kehitetyn mallin ja vanhojen toimintatapojen suurimmat eroavaisuudet ovat asiakkaan sekä sosiaalitoimiston huomioiminen työhönkuntoutuksen mallissa. Asiakkaiden kokemusten mukaan heidän itsemääräämisoikeutta ei ole kunnioitettu, ja toiminnassa on koettu pakottamista. Työhönkuntoutuksen mallissa toiminta lähtee asiakkaasta ja hänen tarpeistaan eikä työntekijän tai organisaation tavoitteista. Mallissa asiakaspolku etenee asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti kunnioittaen asiakkaan mielipiteitä. Aiemmin työhönkuntoutus on ajateltu keskittyvän toimintakeskuksiin, vaikka asiakaspolku ja asiakkaan kuntoutus alkaa usein jo sosiaalitoimistossa. Työhönkuntoutuksen mallissa asiakasprosessi alkaa asiakkaan tarpeen mukaan joko sosiaalitoimistosta tai toimintakeskuksesta.

Kehittämishankkeessa asiakkaiden kokemuksista nousee esiin asiakkaiden passiivinen rooli aktivointisuunnitelmassa, ja puolestaan työntekijöiden kertoman mukaan aktivointisuunnitelmaan ei kirjata lain kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelemiä asioita. Nämä tulokset ovat samankal-

taisia Someron (2007, 67) tekemän tutkimuksen kanssa aktivointisuunnitelmien dokumentoinnista. Kehittämishakkeen mallissa asiakkaan osallisuutta on pyritty vahvistamaan Luhtaselan (2009, 128) tutkimuksen mukaisesti asiakkaan huomioon ottamisella ja kiinnittämällä huomiota asiakkaan kohteluun.

Lätin ja Tiiron (2012, 75 - 77) tutkimuksen mukaan nykytilanteen kartoitus on tärkeää sosiaalisessa kuntoutuksessa, joka on otettu huomioon työhönkuntoutuksen mallissa. Myös kehittämishankkeen asiakkaat kokivat kokonaisvaltaiset kartoittamisen tärkeäksi ennen muita toimenpiteitä. Työhönkuntoutuksen mallissa asiakkaalle tulee tarjota vähintään kaksi vaihtoehtoa suunnitelmissa sekä mahdollistettava vaihtoehtojen pohtiminen. Näiden toimintojen lisäksi malliin on lisätty vastuutyöntekijän nimeäminen sekä yhteydenotto asiakkuuden loppuessa. Työhönkuntoutuksen mallin toiminnoilla turvataan asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen koko asiakaspolun ajan.

Työhönkuntoutuksen mallia kaikki osalliset pitivät tarpeellisena ja hyvänä, mutta sen toteutumista kokonaisuudessaan epäillään. Suurimmat haasteet mallin toteutumisessa on erityisesti taloudellisuuden painottaminen. Lisäksi mallin toteuttamisen haasteet koetaan liian suurina, jolloin niitä ei pyritä ratkaisemaan vaan toiminta jatkuu ennallaan. Organisaatiossa on tarpeen nostaa asiakaslähtöisyyttä ja laadukasta asiakaspalvelua taloudellisuusajattelun rinnalle toiminnan kehittämisessä. Haasteita sekä toimintaa tulee tarkastella kriittisesti sekä kehittää rohkeasti. Uusia malleja tai toimintatapoja kehitettäessä tulisi kiinnittää huomiota myös niiden mahdollistamiseen, jolloin käytännön työtä tulee muuttaa, ja esimiesten tukea toiminnan muutosten mahdollistamista.

Osalliset tuovat esiin, että ohjeistukset tai toimintatavat ovat käytännössä hyvin erilaisia eri kunnissa. Työntekijät itse määrittelevät miten toimivat työssään, jolloin toiminta on hyvin erilaista sekä eriarvoista eri kunnissa. Työhönkuntoutuksen mallin lisäksi organisaation on tarpeen kehittää tasa-arvoista, yhtenäistä ja asiakaslähtöistä toimintaa. Yhteisellä ohjeistuksella

ja toimintavoilla sekä niiden toteutumisen seuraamisella organisaation toimintaa on mahdollista kehittää tasa-arvoisemmaksi sekä tasalaatuisemmaksi.

Työhönkuntoutuksen mallin lisäksi ryhmähaastatteluista nousi vahvasti yhtenä teemana asiakkaiden kokemukset asiakaspalvelusta. Asiakkaiden palaute ei vastaa organisaation toiminta-ajatusta asiakkaiden tarpeista lähtevästä palvelusta, jossa asiakaspalvelu on ystävällistä (Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen talous- ja toiminta-suunnitelma 2015, 25). Kehittämishankkeessa asiakkailta nousee samankaltaisia negatiivisia kokemuksia kuin Mäen (2013, 70 - 71) tutkimuksessa. Yhtäläisiä kokemuksia asiakkailla on epäuskosta sekä mitätöimisestä työntekijöiden taholta. Kesikylän ja Mäkelän (2012, 38 - 39) tutkimuksen kanssa samankaltaisia tuloksia kehittämishankkeessa on asiakkaiden kokemukset, ettei aikuissosiaalityöstä ole tarpeeksi tietoa, ja osa asiakkaista ei koe saavansa aikuisosiaalityöstä tarvitsemaansa apua. Kehittämishankkeessa esiin tulevaan asiakaspalautteen organisaation tulisi reagoida välittömästi, jotta asiakaspalvelu on hyvää ja laadukasta.

Asiakaspalvelun laatu ja asiakaspalautteen järjestelmällinen kerääminen nousivat tärkeiksi jatkokehittämiskohteiksi. Kehittämishankkeesta nousseen tarpeen lisäksi myös sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 30§) velvoittaa järjestämään laadukkaita palveluita. Asiakaspalautteen kerääminen säännöllisesti ja järjestelmällisesti koko sosiaalipalveluista on tarpeen, jotta on mahdollista kehittää laadukkaita palveluita asiakkaille. Kehittämishankkeessa nousee tarve kerätä erityisesti tietoa sosiaalitoimiston toimeentulotukiasiakkailta, ja kehittää tiedon sekä koulutuksen avulla asiakaspalvelua. Asiakaspalautteen ja työntekijäkoulutuksen avulla asiakkaiden kokemuksia palvelusta on mahdollista parantaa.

Ryhmähaastatteluissa tuotiin esiin haasteita organisaation kehittämissä työssä sekä tiedonkulussa, jotka näyttäytyivät myös kehittämishankkeessa. Kehittämishankkeen aikana organisaatiossa on kehitetty kuntouttavan työtoiminnan/sosiaalisen kuntoutuksen malli, josta ei ole tiedotettu

kehittäjää eikä kehittäjää ole otettu mukaan kehitystyöhön. Lisäksi organisaatiossa koettiin olevan kehittämistä tietojen kirjaamisessa, jota organisaatio on kehittämässä. Organisaatiossa on hyvin vähän kirjattua tietoa toiminnasta ja sen toteutumisesta. Kirjatun tiedon puuttuminen on haasteellista, kun on tarpeen palata aiemmin sovittuihin asioihin tai uusi työntekijä aloittaa työssään, jolloin ei ole mahdollista tarkastaa tai palata aiempiin tietoihin. Toiminnan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä on tarpeen kehittää organisaatiossa, ja esimerkiksi sisäisen tiedottamisen lisäksi on tärkeää huomioida myös tiedottaminen asiakkaille. Nummelan (2011, 137) tutkimuksen tulokset tukevat kehittämishankkeen asiakkaiden kokemuksia, ettei palveluista ole asiakkailta tietoa eikä niistä tiedoteta.

Ryhmähaastatteluiden ja kehittämishankkeen toteutuksen aikana nousseisiin haasteisiin on mahdollista vaikuttaa suunnitelmallisella kehittämistoiminnalla. Toiminnan toteuttamisessa ja kehittämisessä tulisi huomioida kehittämisen eri vaiheet eli suunnittelu, toteuttaminen, arviointi sekä seuranta. Näistä vaiheista erityisesti suunnittelu, arviointi, dokumentointi sekä viestintä vaativat kehittämishankkeen aineiston perusteella erityistä kehitystyötä organisaatiossa. Kehittämistyön hallintaa sekä johtamista helpottaa kehittämistyön eri vaiheiden seuraaminen. (Heikkilä, Jokinen & Nurmele 2008, 57 - 58.)

Työhönkuntoutuksen mallin kirjaaminen ei yksin riitä, vaan se pitää myös juurruttaa toimintaan. Juurruttamisen jälkeen mallin käyttöönottoa tulee seurata sekä arvioida, jolloin mallia on mahdollista tarpeen mukaisesti kehittää. Organisaatiossa on mahdollista käyttää jatkotyöskentelyssä apuna Työterveyslaitoksen KAMU-toimintamallia, jossa on yksityiskohtaisesti opastettu portaittain kehittämisen seitsemän perusaskelta (Vartiainen & Kujala 1999, 12).



## LÄHTEET

Arajärvi, E. 2011. Kuntouttava työtoiminta 2010 – kuntakyselyn osaraportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Eloranta, H. 2006. Asiakkuus ja asiakkaan osallistuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro Gradu.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Graversen, B. K. & van Ours, J. C. 2006. How to help unemployed find jobs quickly: Experimental evidence from a mandatory activation program. Germany: IZA.

Hakkarainen, T. Londen, P. Luhtanen, M. Peltosalmi, J. Siltaniemi, A. & Särkelä, R. 2012. Sosiaalibarometri 2012. Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry.

Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. [viitattu 20.1.2015]. Saatavissa [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf).

Haponiemi, T. Wahlström, M. Elovainio, M. Sinervo, T. Aalto, A-M. & Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden väliseen yhteyksiin. Edita Publishing Oy.

Hassinen, J. 2003. Matkaopas kuntouttavaan työtoimintaan. Matka kuntouttavan työtoiminnan valmennuksen, laadun ja prosessin maailmaan. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Heikkilä, A. Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, A. 2006. Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Hallamaa, J. Lounis, V. Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) Etiikka ihmistieteille. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura, 31 - 47.

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

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

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14 - 47.

Järvikoski, A. Vaara, M-L. Härkäpää, K. Juopperi, T. & Matinmikko, P. 2011. Työ kuntoutuksen tavoitteena. Kompassi-projekti Lapin palveluverkostossa. Teoksessa Järvikoski, A. Lindh, J. & Suikkanen, A. Kuntoutus muutoksessa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 102 - 117.

Kajasrinne, T. 2009. Matkalla aktiivihommiin. Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia aktivointiprosessista. Diakonia ammattikorkeakoulu. DIAK Itä. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto opinnäytetyö.

Kananoja, A. Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Karjalainen, V & Karjalainen J. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2012. Päijät-Sos –osahanke. Aikuissosiaalityön asiakaskyselyn tulokset. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso –liikelaitos.



Keskisaari, M. Tammelin, M. Hirvonen, J. Hämeenaho, P. Ilmarinen, K. & Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisen arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva menetelmän relationaalinen arviointi. Helsinki: Stakes.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Helsinki: Stakes.

Krook, P. 2012. Aikuissosiaalityö ja asiakasprosessin menetelmät. Aikuissosiaalityön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden laitos. Pro Gradu.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. [viitattu 16.5.2015]. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916#L2P6>.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. [viitattu 18.3.2014]. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntouttava%20ty%C3%B6toiminta>.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. [viitattu 23.5.2015]. Saatavissa [http://www.tem.fi/files/42014/l\\_2014\\_1369.pdf](http://www.tem.fi/files/42014/l_2014_1369.pdf).

Liukko, Eeva. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: Socca ja Heikki Waris-instituutti.

Luhtasela, L. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Lisenssiaattitutkimus.

Lätti, M. & Tiiri, M. 2012. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro Gradu.

Multanen, M. 2015. Työtoiminnan koordinaattori. Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos. Haastattelu 18.2.2015.

Mäki, S. 2013. Narratiivinen tutkimus miesten kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksista sosiaalityön asiakkuudessa. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu.

Mäkitalo, J. Suikkanen, A. Ylisassi, H. & Linnakangas, R. 2008. Kuntoutus ja työelämä. Teoksessa Rissanen, P. Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 522 - 546.

Niskala, A. 2010. Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuis-sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Väitöskirja.

Nybom, J. 2013. Activation and 'coercion' among Swedish social assistance claimants with different work barriers and socio-demographic characteristics: What is the logic? International journal of social welfare 22/2013, 45 - 57.

Ojasalo, K. Moilanen, T & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Stakesin raportteja 11/2007. Helsinki: Stakes.

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos. 2013. Tehtäväkuvaukset. Moniste.

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos talous ja toimintasuunnitelma 2015. Taloussuunnitelma 2015-2017. [viitattu 28.1.2015.] Saatavissa <http://www.phsotey.fi/opt/liitetiedostot/lis->

taa.php?ryhma\_id=1930&ryhma\_nimi=Talousarvio+2015&eid=1930&ohje\_tyyppi=C&ala\_tyyppi=1&otsikkotyyppi=K&otsikko\_nimi=Talousarvio+2015&order\_by=kuvaus.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. 2015. Kuntakortit. Järjestämissuunnitelma 2014–2017. [viitattu 20.1.2015]. Saatavissa [http://www.phsotey.fi/opt/tilastot/lis-  
taa.php?ryhma\\_id=1147&ohje\\_tyyppi=T&vuosi=2015](http://www.phsotey.fi/opt/tilastot/lis-<br/>taa.php?ryhma_id=1147&ohje_tyyppi=T&vuosi=2015).

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyhtymän strategia 2014-2018. [viitattu 28.1.2015]. Saatavissa <http://phsotey.mbe.donet.fi>.

Rautakorpi, K. 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia. Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnoillistaa ja arvioida? Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Pro gradu.

Reijonen, M. 2011. Yhtenäisellä asialla, asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mentelmä ja sen käyttö. Tampereen yliopisto. Aikuis- ja nuorisokasvatuksen laitos. Lisensiaattityö.

Rauvola, L. 2009. Realistinen arviointitutkimus turkulaisten työttömien nuorten aktivoinnista. Turun yliopisto. Sosiaalipoliitikan laitos. Lisensiaattitutkimus.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 29 - 21.

Sepponen, K. Wilen, T. & Kiviniemi, L. 2012. Työttömyyden pitkittyminen on monen tekijän summa. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyteen johtavista tekijöistä ja työmarkkinoille kuntouttamisesta. Oulu: Oulun seudun ammatti- korkeakoulu.

Somero, R. 2007. Aktivointisuunnitelmien dokumentointi. Tutkimus asiakkaan, sosiaaliviranomaisten ja työvoimatoimiston edustajan näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapoliittinen laitos. Pro gradu.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [viitattu 26.1.2015]. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanom Oy.

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Helsinki. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos.

Terävä, E. Virtanen, P. Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Edita Publishing Oy.

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

Tuusa, M. Sosiaalityö ja työllistäminen. 2005. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Lisenssiaatityö.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Työllisyyskatsaus. [viitattu 18.3.2014]. Saatavissa <http://www.tem.fi/files/38884/TAMMI14.pdf>.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290. [viitattu 18.3.2014]. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>.

Ulfves, A. Lääperi, R. Rautiainen, A. & Närhi, K. 2010. Aikuissosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Valtiovarainministeriö. 2011. Toimintaympäristö muuttuu – Keinoja kuntien ja kuntayhtymien tuottavuuden parantamiseen. Helsinki: Valtioneuvosto.

Vartiainen, M. & Kujala, P. 1999. Kaikki mukaan. Yhdessä kehittämisen käsikirja. Helsinki: Työterveyslaitos.

Virtanen, A. 2014. Toimeentulotuen menot 2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

## LIITE1 HARTOLAN JA SYSMÄN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI

### ASIAKASPROSESSIT/KUTY

18.2.14, paikalla Hartolan ja Sysmän toimintakeskukset, työtoiminnan koordinaattori, sos.tt.

Asiakas on ollut 500 pv + 180 pv työttömänä.

Kuty lähtee liikkeelle aksusta, johon aloite voi tulla asiakkaalta, te-toimistosta tai sos.virastosta.

#### Aksussa

- kartoitetaan asiakkaan tilanne (elämäntilanne, elämänhallinta, koulutus, työkokemus, taidot, sairaudet, rajoitteet...)
- kartoitetaan vaihtoehdot (työkokeilu, kuty, palkkatyö, palkkatukityö)
- ”herätellään asiakasta, ohjataan toimimaan, ohjataan oikeiden palvelujen piiriin
- varataan tarvittaessa uusi aika/aikoja
- jos päädytään kutyyn, kartoitetaan mahdollisuudet pajan ulkopuolisiin paikkoihin tai päädytään aloittamaan kuty pajalla
- sovitaan kutypaikka, aloituspäivä, jakson pituus, toimintapäivien määrä ja pituus

Sos.tt tai sos.ohj. tekee päätöksen, mahdollisesti myös toimintaraha + matkakorvauspäätöksen.

#### Aloitus:

- alkukartoitus, mukana asiakas, pajan sos.ohjaaja sekä työtoiminnan ohjaajasäännöt, lähtökohdat, rajoitteet, tavoitteet, mielenkiinnon kohteet...
- tutustutaan paikkaan
- perehdytyskansio

Tavoitteiden asettelusta: pitkän tähtäimen tavoitteet voivat olla esim. työ, opiskelu, työkokeilu, kuntouttava työtoiminta, eläke, sairausloma, ”sosiaalinen kuty”. Lyhyen tähtäimen tavoitteet tyyliin ”tulen ajoissa töihin, saan vuorokausirytminkin kohdalleen, teen annetut työtehtävät loppuun, opin uusia taitoja” yms.

### Tavoitteiden harjoittelua, tavoitteiden mukaista työskentelyä (1-3 kk)

- asiakas tutustuu monipuolisesti talon töihin/osastoihin
- työtoiminnan ohjaaja arvioi työkykyä/toimintakykyä
- kokonaisvaltainen kuuntelu/ohjaaminen
- vastaava ohjaaja kartoittaa asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti
- asiakas tekee omaa arviointia tavoitteistaan, ehdottaa muutoksia/uusia tavoitteita
- tarvittaessa henkilökohtaisia keskusteluja esiin nousseista asioista

### Uudet tavoitteet/päivitys, väliarviointi, jatkoaksi

- työtoiminnan ohjaaja mukaan jatkoaksuihin
- keskustelun pohjana asiakkailta sekä työtoiminnan ohjaajilta nousevat asiat
- mikä on oikeasti tavoite?

### Tavoitteiden harjoittelua, tavoitteiden mukaista työskentelyä (1-3 kk)

- noudatetaan työaikoja, sovitaan muutokset etukäteen, infotaan asioista
- työelämän pelisäännöistä kiinnittäminen
  - o sairaslomat
  - o tauot
  - o sovitut/annetut työt
  - o huomioidaan henk.koht. kyvyt ja rajoitukset
  - o työkuunto
  - o käytöstavat
- omien asioiden hoito (asiat ajan tasalla)
  - o netti; kela, te-palvelut, sos.virasto yms.
  - o oma aktiivisuus
- työtehtävät
  - o ylläpitävät työkykyä -> työkyky kehittyä, taidot kehittyä
  - o itsetunto nousee
  - o asiakkaan oma vastuu
  - o ohjaajan kyky lukea asiakasta
- ulospäin suuntautuminen
  - o työpaikat
  - o koulutukset
  - o työkokeilut
  - o kaikkien näiden seuranta ja tiedon pitäminen ajantasalla

Jatkosuunnitelma, jatkokeskustelu, väliarviointi

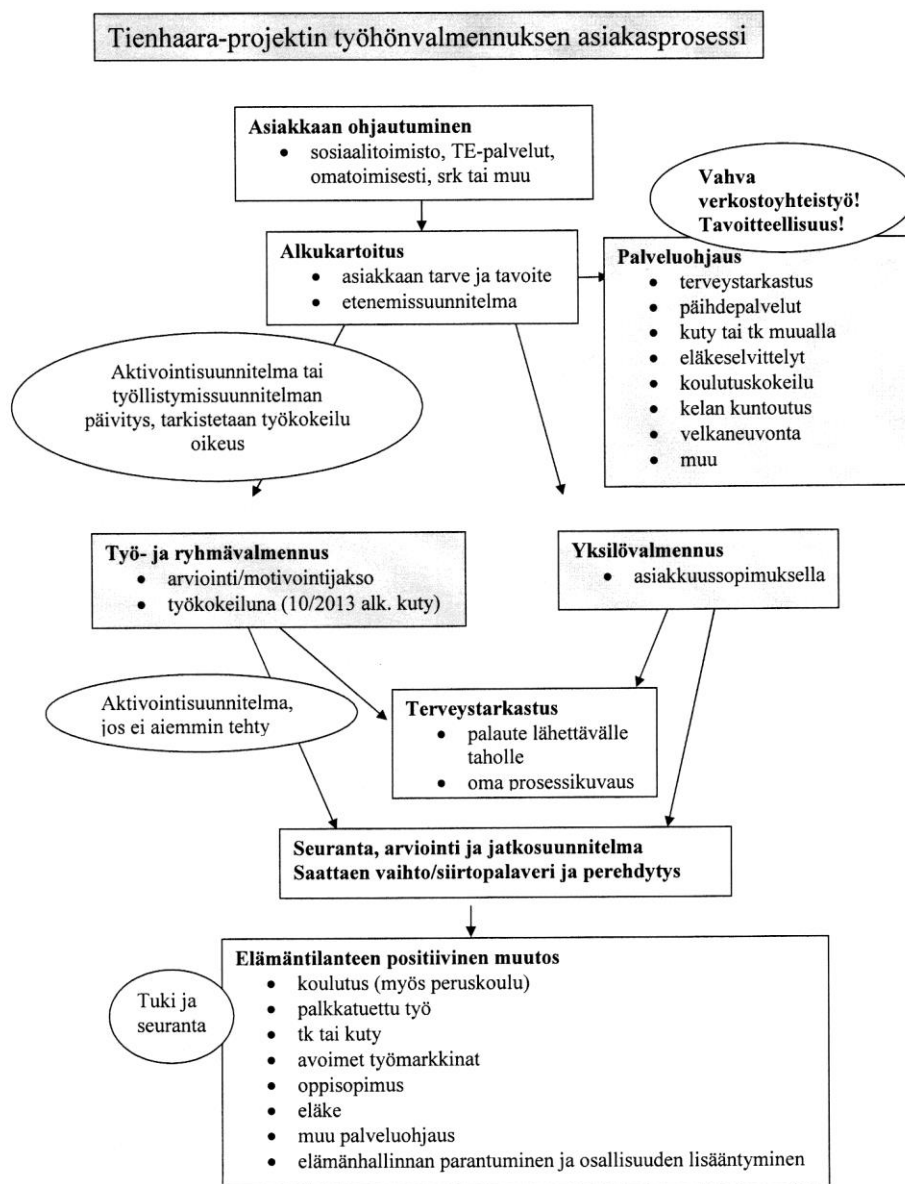
- ½ v (?), elää tilanteen mukaan
- tavoitteiden tarkistaminen/suuntaaminen
- motivaatio (pitkin matkaa)
- jatkon tarpeen arviointi

Päätös, "tulos", jatkoon siirtyminen, lopetus

- ei tyhjän päälle
- seuranta sovitusti (puhelut, tapaamiset, alkuun tiheämmin, harventaen, sovitusti lopettaen)

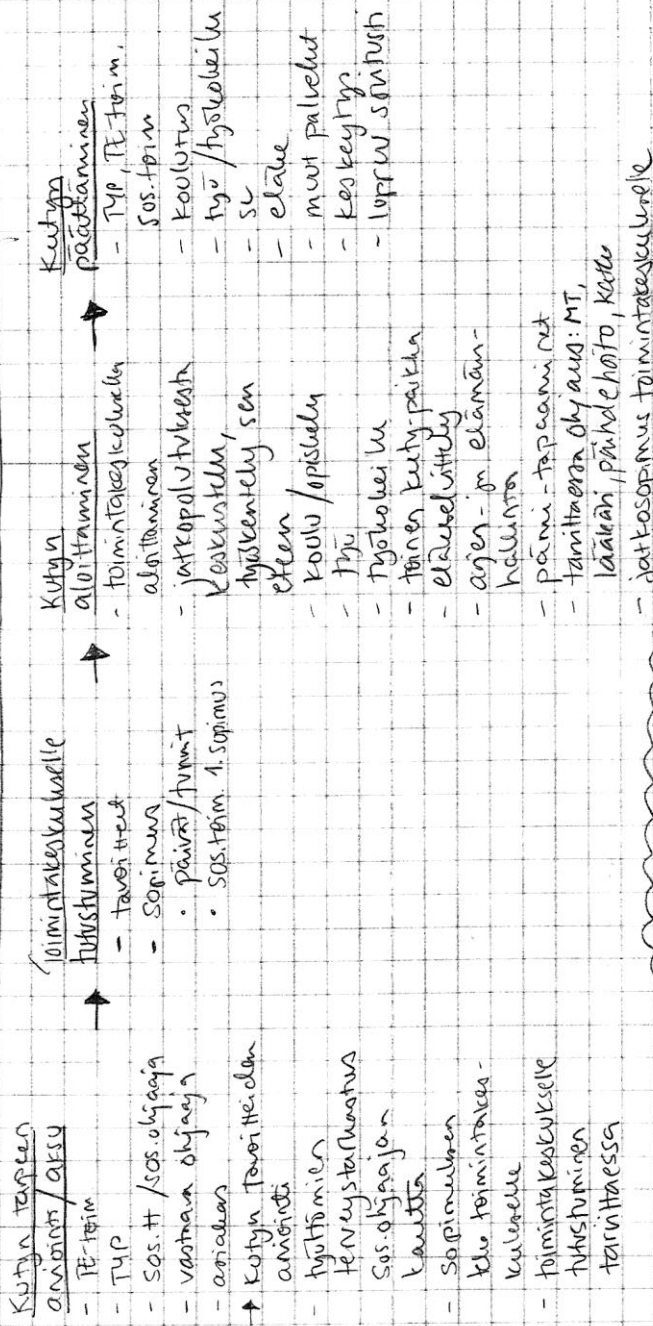


## LIITE 2 NASTOLAN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI



# LIITE 3 IITIN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN ASIAKASPROSESSI

## KUTYN ASIAKASPROSESSI TOIMINTAKESKUSKSELLE



TILANNE JATKUVAA KÄSITTELYÄ  
 ASIAKAS KOKONAISVALTAISEN TUEN TILANNE JA KÄYNNIN TILANNE  
 DOCUMENTOINTI EFFEKTIN (KUTYN JATKOT, AKSUT JNE.)  
 YHTEISTYÖ SOS. TUEN, TE TOIMISTON, TYÖN KANSSA

## LIITE 4 AAVAN TYÖHÖNKUNTOUTUKSEN MALLI



