

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKKAAN  
TYÖNKUVAN KEHITTÄMINEN SPR KONTISSA, PORIN  
TOIMIPISTEESSÄ

Emilia Heinilä

Kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautu-  
misvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + Diakonian virka-  
kelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Emilia Heinilä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan kehittäminen SPR Kontissa, Porin toimipisteessä. Kevät 2017, 59 sivua, 5 liitettä  
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon diakonian virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoite oli vastata työelämän yhteistyökumppanin, eli Porin SPR Kontin, tarpeeseen kehittää ja monipuolistaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työkuva. Kehitystä toivottiin moninkertaistuneen kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärän tähden. Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena toteutuksena. Toiminnallinen toteutus piti sisällään työnkuvan uudistuksen suunnittelua, uudistetun työnkuvan pilotointia käytännössä ja sen arviointia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda asiakaslähtöinen ote prosessiin.

Raportin aineisto koostuu prosessin kuvauksesta sekä teoreettisesta viitekehystä, joka johdattaa aiheeseen ja täydentää sitä. Aineistoa kerättiin haastattelujen, lomakehaastattelujen sekä erilaisten kirjallisuus- ja nettilähteiden avulla.

Opinnäytetyöprosessi alkoi toukokuussa 2016 Porissa kehitettävän työnkuvan ja pilotoinnin suunnittelulla sekä alkuhaastatteluilla. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kehitetyn työnkuvan pilotointi suoritettiin kesä-elokuussa 2016. Loppuhaastattelut sekä työnkuvan ja pilotoinnin arviointi tehtiin syyskuussa 2016. PowerPoint -esitys Kontissa toteutetusta kehittämisprosessista ja uudesta työkuvaista pidettiin joulukuussa 2016 Kontin toimihenkilöille.

Työnkuvan muutos ja sen pilotointi toteutuivat onnistuneesti. Sekä asiakkaat, työntekijät että työnjohto olivat tyytyväisiä toteutukseen ja lopputulokseen. Uusi laajennettu työkuva otetaan käyttöön Porin Kontissa. PowerPoint -esitys toteutetusta pilotoinnista ja työnkuvan muutoksesta sekä haastattelulomakkeet annetaan Kontti -ketjun käyttöön. PowerPoint -esitys jaettiin Kontti -ketjun kaikille tavarataloille. Porissa toteutetusta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan kehittämisestä he saavat malliesimerkin, joka voidaan ottaa käyttöön Konteissa valtakunnallisesti.

Kontin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvan uudistaminen oli ajankohtainen ja tarpeellinen toimenpide. Opinnäytetyö vastasi työelämän yhteistyökumppanin tarpeeseen. Asiakaslähtöisellä otteella oli positiivisia sekä työtyytyväisyyttä lisääviä vaikutuksia. Asiakkaat saatiin onnistuneesti sijoitettua eri työpisteiden avustaviin työtehtäviin. Näin ollen toiminnalliselle toteutukselle asetetut tavoitteet täyttyivät.

Asiasanat: työnkuvan kehittäminen, asiakaslähtöisyys, kuntouttava työtoiminta, diakonia

## ABSTRACT

Emilia Heinilä. Developing a new job description for the client of rehabilitative work training in the facilities of the Finnish Red Cross Kontti at Pori. 59 p., 5 appendices. Language: Finnish. Autumn 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

This thesis was made in cooperation with the Finnish Red Cross Kontti. The aim was to develop and diversify the job description of a client of rehabilitative work training at Kontti. Due to the rapid increase in new clients from 5 to 25 at the beginning of 2016, the need for renewing the job description became current.

This thesis is functional and consists of the planning, the piloting and the evaluation of the job description which has a customer-oriented approach. The material of this study consists of the description of the process and the theoretical frame of reference. The material was gathered by interviews, literature and internet sources.

The process of this thesis began in May 2016 in Pori and the piloting process was carried out during the summer. The new job description and the process were evaluated in September 2016. The presentation was given to the supervisor team of the Finnish Red Cross Kontti in December 2016.

The developing and piloting process succeeded well. All parties were satisfied with the new practice and the outcome. The new and diversified job description replaces the old one.

The developing process was current and necessary. This thesis answered the current need of Kontti. It seems that the customer-oriented approach had a positive influence and increased the contentment of the clients in rehabilitative work training.

Key words: developing a job description, customer-oriented approach, rehabilitative work experience, diaconia

## SISÄLLYS

1 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	8
3 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA KONTTI KIERRÄTYSTAVARATALOKETJUN TYÖLLISTÄMISTOIMINTA .....	9
4 KEHITTÄMISPAINOTTEINEN OPINNÄYTETYÖ .....	12
4.1 Kehittämispainotteinen opinnäytetyö.....	12
4.2 Asiakaslähtöisyys .....	13
5 DIAKONIA JA KRISTILLISYYS TYÖYHTEISÖISSÄ .....	16
5.1 Diakonia ja diakoniatyö.....	16
5.2 Kristillinen ihmiskäsitys.....	17
5.3 Katsaus ristinteologiaan ja laajaan diakonianäkemykseen.....	18
5.4 Diakonian ilmeneminen työyhteisöissä.....	20
6 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA –Lainsäädäntö ja järjestäminen .....	23
6.1 Lähtökohdat.....	23
6.2 Järjestäminen .....	24
6.3 Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen Porissa.....	27
6.4 Tutkimustietoa kuntouttavan työtoiminnan toteutuksesta .....	27
7 TOTEUTUKSEN SUUNNITELMA.....	31
7.1 Suunnitelman lähtökohdat.....	31
7.2 Taustalla vaikuttavat toiminnallisen toteutuksen tavoitteet .....	33
7.3 Uudistetun työnkuvan luonnos .....	35
8 TOIMINNALLINEN TOTEUTUS.....	37
8.1 Pilotoinnin suunnittelu ja arvioinnin aineiston keruu .....	37
8.2 Käytännön toteutus .....	38
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	41
10 POHDINTA .....	43

LIITE 1 Alkuhaastattelulomake osastolla työskentelevälle henkilölle

LIITE 2 Alkuhaastattelulomake kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle

LIITE 3 Loppuhaastattelulomake osastolla työskentelevälle henkilölle

LIITE 4 Loppuhaastattelulomake kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle

LIITE 5 PowerPoint esitys Kontti -ketjuun

## 1 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämispainotteisena työnä. Työn tavoitteena on uuden työnkuvan kehittäminen, pilotointi ja arviointi. Suomen Punaisen Ristin Kontissa, Porin toimipisteessä. Kehittämistyö kohdentui kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan monipuolistamiseen. Työnkuvan kehittäminen oli Porin Kontille ajankohtainen toimenpide muuttuneen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden määrän tähden. Muutos henkilömäärässä astui voimaan Kontissa vuoden 2016 alusta alkaen, kun Kontti solmi uuden yhteistyösopimuksen Porin Kaupungin kanssa. (Tuli, henkilökohtainen tiedoksianto 9.5.2016.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden määrät toimenpiteissä ovat olleet voimakkaasti nousussa myös valtakunnallisesti. Kuntouttava työtoiminta on jo suhteellisen vakiintunut aktiivitoimi kunnissa. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistui vuonna 2013 arviolta 24 200 henkilöä, missä oli lisäystä vuoden 2010 tilastoihin noin 8500 henkilöä. (THL 2015, 5.) Mikäli kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden määrä on kasvussa, on työtoimintaa tarjoavan työpaikan hyvä kehittää toimintaansa tarvittaessa.

Porin Kontissa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden määrän kasvu on näkynyt konkreettisesti. Uuden Sopimuksen perusteella Kontti sitoutui työllistämään keskimäärin 25 kuntouttavan työtoiminnan asiakasta kuukautta kohden. Kontti on tehnyt yhteistyötä Porin kaupungin kanssa jo vuosia, mutta pienemmin mittasuhtein. Aiemmin kyseisessä toimenpiteessä on ollut keskimäärin neljä asiakasta kuukautta kohden. (Tuli, henkilökohtainen tiedoksianto 9.5.2016.)

Toiminnallinen opinnäytetyö vastaa konkreettisesti työyhteisön ajankohtaiseen tarpeeseen kehittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on olla mukana uuden työnkuvan kehittämisessä tuomalla asiakaslähtöinen tulokulma uuden työnkuvan kehittämiseen, pilotointiin ja arviointiin. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus kohdentuu kuntouttavan

työtoiminnan asiakkaan työnkuvan kehittämiseen, pilotointiin ja arviointiin. Lopputuloksena syntyy kehitetty työnkuva, joka otetaan käyttöön Porin Kontissa.

Kontin kuntouttavaan työtoimintaa oli sivuttu aiemmin Hannele Seppän (2015) opinnäytetyössä *Aktivoiko aktivointisuunnitelma*. Hänen opinnäytetyönsä oli tutkimuspainotteinen ja se keskittyi aktivointisuunnitelman aktivoinnin arviointiin Porin kuntakokeilun viitekehyksestä käsin. Hän tutki muun muassa Kontissa toimenpiteessä olevien kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden jatkosijoittumista jakson jälkeen. (Seppä 2015.) Kuitenkaan tulokset eivät ole suoraan sovellettavissa, sillä hänen opinnäytetyönsä jälkeen Kontissa on tapahtunut suurehkoja muutoksia, etenkin kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärän suhteen. Aktivointiin ja jatko-toimenpiteisiin liittyen on tehty tutkimuksia aiemmin. Opinnäytetyöni kuitenkin eroaa edeltävistä, sillä en tee tutkimusta aktivoinnista. Opinnäytetyöni tuotos voi kuitenkin välillisesti vaikuttaa aktivointiin sikäli, jos toiminnan kautta saadaan motivoitua tai voimaannutettua asiakasta niin, että hänellä olisi paremmat edellytykset jatkaa toimenpiteestä työkokeiluun, palkkatuettuun työsuhteeseen tai avoimille työmarkkinoille.

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehdon tähden opinnäytetyössä esitellään myös diakonista näkökulmaa. Opinnäytetyön luonteen tähden diakoninen tarkastelu näyttäytyy kirjallisessa työssä sivuavasti. Tarkastelun lähtökohtana on kristillinen ihmiskäsitys sekä laaja diakonian näkemys. Ajatuksena on, että kristillinen ihmiskäsitys voi ohjata sisäisesti toimintaa vaikka työtä tehdään uskonnollisesti sitoutumattomassa työyhteisössä. Näen tarkastelutavan olevan luontevin tämän tyyppisessä opinnäytetyössä, jossa pääpaino on toiminnallisessa osiossa, joka on toteutettu uskonnollisesti sitoutumattomassa työyhteisössä. Toisaalta työttömien aktivointi on myös yksi osa diakoniatyön sisällä, joten aihe nivoutuu sitenkin diakoniaan.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön päätavoitteena on vastata työelämän yhteistyökumppanin ajan-kohtaiseen tarpeeseen kehittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työkuva monipuolisemmaksi niin, että kehitetty työnkuva otetaan työyhteisössä käyttöön. Osatavoitteena opinnäytetyöllä on, että paikallisen Kontin lisäksi kehitettyä työkuva voidaan juurruttaa myös muihin Kontteihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda asiakaslähtöinen ote kehittämiseen. Asiakaslähtöisen otteen tarkoituksena on saada kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan ääni kuuluviin työnkuva kehitettäessä.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on toteuttaa kehittämistyö asiakaslähtöisesti ja selvittää onko asiakaslähtöisellä otteella positiivista vaikutusta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden motivaation ja voimaantumisen kannalta? Tällä asettelulla ennakoitiin olevan positiivinen vaikutus myös jatkosijoittumisen osalta. Näin ollen asiakaslähtöinen toteutus palvelee sekä Kontin työyhteisöä että kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännön asettamia tavoitteita. Tois-sijaisena kysymyksenä on, miten diakoniaa voidaan toteuttaa uskonnollisesti sitoutumattomassa työyhteisössä?

Teoreettisen viitekehyksen avulla pyritään rakentamaan perustus, joka auttaa ymmärtämään käsiteltävää aihealuetta. Teorian avulla tuetaan sekä arvioidaan toiminnallisen toteutuksen tuloksia ja vastataan asetettuihin kysymyksiin. Opinnäytetyö toteutuu tutkimusviestinnän keinoin, vaikka sillä onkin kehittämispainotteen luonne. Materiaalin keräämisessä noudatetaan asetettuja eettisiä ohjeita. Tämä tarkoittaa sitä, että lähdeviittaukset toteutuvat asianmukaisella tavalla ja ettei työyhteisön tai työntekijöiden salassa pidettävät tiedot tule julkisuuteen. Lisäksi työelämän yhteistyökumppanilta kerättyyn materiaaliin on pyydetty asianmukainen tutkimus- ja julkaisulupa. Kaikki työyhteisöä koskevat tiedot on tarkistettu ja hyväksytetty työyhteisön esimiehellä ennen opinnäytteen julkaisua. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 12–33.)



### 3 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA KONTTI KIERRÄTYSTAVARATALOKETJUN TYÖLLISTÄMISTOIMINTA

Suomen Punainen Risti on kolmannen sektorin kansalaisjärjestö, jonka tarkoituksena on antaa apua eniten tarvitseville sekä kotimaassa että ulkomailla. (Punainen Risti i.a. Työllistämistoiminta).

SPR:llä on kotimaassa myös työllistämistoimintaa pitkäaikaistyöttömille sekä vaikeasti työllistyville. SPR on yksi Suomen merkittävimmistä tukityöllistävästä järjestöistä. Tavoitteena on ohjelman avulla ehkäistä huono-osaisuutta maassamme työllistämisen avulla. (Punainen Risti i.a. Työllistämistoiminta.)

Kontti kierrätystavarataloketju on SPR:n suurin työllistäjä. Kontteja on tällä hetkellä 12 paikkakunnalla, joista yksi on Porissa (Tuli, henkilökohtainen tiedoksi-anto 9.5.2016). Kontissa työllistetään pitkään työttömänä olleita tai vaikeasti työllistyviä henkilöitä. Heitä tuetaan työnhaussa ja heille tarjotaan muun muassa erilaisia koulutusmahdollisuuksia. Kontti tekee tiivistä yhteistyötä alueen viranomaisten kanssa. (Punainen Risti i.a. Työllistämistoiminta.)

Kontin kierrätystoiminta perustuu liiketaloudelliseen toimintaan, jossa hyväkuntoista lahjoitustavaraa myydään edelleen. Konteissa myydään vaatteita, kodintekstiilejä, käyttötavaroita, huonekaluja, kirjoja, urheiluvälineitä sekä lasten tarvikkeita. Kontit ottavat vastaan puhdasta ja ehjää lahjoitustavaraa. (Punainen Risti 2016, 4,5.) Kontin toiminnasta saatavilla tuotoilla tuetaan Punaisen Ristin avustustyötä. Kontin tulot jakautuvat seuraavasti: Punaisen Ristin piirien paikalliseen ohjelmatyöhön 50 %, Punaisen Ristin katastrofirahastoon 25 % ja Konttiketjun kehitystyöhön 25 %. (Punainen Risti i.a. Konttikaupalla hyvää.)

Kontti tarjoaa työntekijöilleen koulutusta ja tukea. Kontin työllistämispalvelut on jaettu kolmeen kokonaisuuteen: Työelämä tutuksi, Suunnitelmat todeksi ja Kohti uusia haasteita. Osaamisen kehittyessä työntekijät voivat edetä uusiin tehtäviin Kontissa. (Punainen Risti 2011-2012.)

Työelämä tutuksi -palvelu on ensisijaisesti tarkoitettu työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa oleville henkilöille. Sen tavoitteena on, että työjakson päätyttyä työntekijä on toimintakykyinen, hän tuntee työelämän säännöt, hänen työelämävalmiutensa paranevat ja että jakso kartuttaa työkokemusta. Tässä palvelussa työtehtävät voivat olla lahjoitustavaran alkulajittelu, tekstiilien tarkastus ja -huolto tai muut avustavat työtehtävät. Tässä palvelussa Kontti tarjoaa vahvan perehdytyksen työtehtäviin, kannustavan työyhteisön ja hyvän ilmapiirin, yhteisiä koulutuksia, kuten ensiapu-, työturvallisuus- ja asiakaspalvelukoulutuksia. Tämän lisäksi tarjotaan kartoitusta nykyisestä elämäntilanteesta ja tulevaisuuden suunnittelua sekä ohjausta mahdollisten muiden palvelujen piiriin yhteistyössä työvoimavirkailijan kanssa. (Punainen Risti 2011-2012.)

Suunnitelmat todeksi -palvelu taas on suunnattu henkilöille, joilla on oikeus TE -toimiston myöntämään palkkatukeen sekä alle 25 -vuotiaalle työttömille nuorille. Palvelua voidaan tarjota myös työkokeilussa oleville henkilöille. Tässä palvelussa työtehtävät voivat olla asiakaspalvelu- ja kassatehtävät, tuotteiden hinnoittelu ja esillepano, kuljetus- ja noutopalvelut sekä siivous. Palvelun tavoitteena on työelämävalmiuksien oleellinen parantuminen ja että osaaminen on lähellä avoimien työmarkkinoiden vaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on oleellisen työkokemuksen kertyminen jatkotyöllistämistä ajatellen sekä työntekijän oman itsetuntemuksen parantaminen. Tässä palvelussa Kontti tarjoaa vahvan perehdytyksen ja ohjauksen lisäksi apua ja tukea työhakuasioissa, yhteisiä koulutuksia, kuten: ensiapu-, työturvallisuus- ja asiakaspalvelukoulutuksia. Kontti tarjoaa myös mahdollisuuden yksilöllisiin koulutuksiin, esimerkiksi työelämässä vaadittavien passien ja korttien suorittamiseen. Lisäksi tarjotaan mahdollisuutta ammattitutkinnon tai osatutkinnon suorittamiseen, esimerkiksi myynnin ammattitutkinto, laitoshuoltaja tai merkonomi. (Punainen Risti 2011-2012.)

Kohti uusia haasteita -palvelu on myös suunnattu henkilöille, joilla on oikeus TE -toimiston myöntämään palkkatukeen. Palvelua voidaan myös tarjota työkokeilussa olevalle henkilölle. Työtehtäviin kuuluu myynti-, asiakaspalvelu- ja kassatehtävät, kuljetus- ja noutopalvelut sekä esillepano- ja hinnoittelutehtävät. Palvelun tavoitteena on, että jakson jälkeen työntekijällä on valmiudet, jotka vastaavat nykypäivän työmarkkinoiden vaatimuksia ja että työntekijälle karttuu merkittävää

työkokemusta jatkotyöllistymisen kannalta. Tavoitteena on myös, että työntekijä siirtyy jakson jälkeen suoraan avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen. Tässä palvelussa kontti tarjoaa vahvan perehdytyksen ja ohjauksen lisäksi apua ja tukea työnhakuasioissa, kaikille yhteiset koulutukset eli ensiapu-, työturvallisuus- ja asiakaspalvelukoulutukset sekä mahdollisuuden yksilöllisiin koulutuksiin, esimerkiksi työelämään vaadittavat passi- ja korttikoulutukset ja mahdollisuuden ammattitutkinnon tai osatutkinnon suorittamiseen, esimerkiksi myynnin ammattitutkinto, merkonomi tai laitoshuoltaja sekä tilaisuuksia edelleensijoitukseen yrityksiin. (Punainen Risti 2011-2012.)

## 4 KEHITTÄMISPAINOTTEINEN OPINNÄYTETYÖ

Tässä lukukappaleessa paneudutaan tarkemmin siihen, mitä kehittämispainotteisen opinnäytetyö tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään tässä opinnäytetyössä. Lisäksi kartoitetaan asiakaslähtöisyyttä ja sen toteutumista opinnäytetyössä.

### 4.1 Kehittämispainotteinen opinnäytetyö

Kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä kehitetään, arvioidaan ja toteutetaan uusia palveluja, tuotteita, työkäytäntöjä ja toimintatapoja. Kehittämispainotteinen työ voidaan toteuttaa projektina tai hankkeessa, jonka kehittelyn lopputuloksena tai tuloksena syntyy joko tuote tai toiminnallinen tapahtuma. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 33.)

Kehittämispainotteisessa opinnäytetyöstä käytetään myös nimitystä toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö voi sisältää esimerkiksi käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai uusien palvelujen ja tuotteiden suunnittelua, mallintamista ja toteutusta. Sen konkreettinen tuotos voi olla muun muassa käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus tai se voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapana voi olla kirja, kansio, vihko, opas tai johonkin tilaan järjestetty tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkka & Airaksinen 2003,9.)

Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen toteutus tarkoittaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan kehittämistä, pilotointia sekä arviointia Kontin työympäristössä. Toiminnallisen toteutuksen tuloksena Konttiin syntyy monipuolisempi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuva, joka palvelee työyhteisöä. Työnkuvan kehittäminen toteutetaan asiakaslähtöisesti ottamalla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden antama palaute huomioon työnkuvaa kehittäessä. Asiakaslähtöisen otteen kautta pyritään vahvistamaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan voimaantumista sekä motivaatiota uusiin työtehtäviin. Lisäksi tavoitteena

on, että voimaantumisen ja sisäisen motivaation parantuessa kuntouttavan työtoiminnan asiakas motivoituu hakeutumaan avoimille työmarkkinoille joko suoraan tai Kontin työelämä -polun avulla.

#### 4.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys toteutuu tässä opinnäytetyössä pääsääntöisesti toiminnallisen toteutuksen pilotointi- ja arviointivaiheessa. Arviointi kuuluu pilotointiprojektiin olennaisena osana. Arviointi toteutetaan haastatteluina sekä ennen pilotointia että pilotoinnin jälkeen.

Pilotointi tarkoittaa kokeilua, pilottia, testausta, testijaksoa, testiä tai pilottiprojektia (Suomisanakirja 2017). Tässä opinnäytetyössä pilotointi tarkoittaa uudistetun kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan testaamista käytännössä. Testaamisen jälkeen kehitetyn työnkuvan toimivuutta arvioidaan haastattelemalla pilotointiin osallistuneita henkilöitä sekä henkilökuntaa. Arviointi perustuu asiakkaiden sekä työntekijöiden subjektiiviseen kokemukseen ja arvioon. Pilotoinnilla sekä haastatteluilla pyritään asiakslähtöiseen lähestymistapaan opinnäytetyössä. Toteutusjaksosta tehdään myös PowerPoint -ohjeistus koko Kontti -ketjun käyttöön (Liite 5).

Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaan on sosiaali- ja terveysalalla lainsäädännöllä turvattu oikeus, joka kuuluu sosiaalihuollon asiakkaalle. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan asiakasta koskevissa päätöksentekotilanteissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812). Sosiaalihuollon asiakslähtöisessä menettelyssä, eli yksilön mahdollisuudessa osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa (STM 2012,92) sekä palvelujen kehittämiseen, huomioidaan asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja toiveet (STM 2010, 46).

Asiakslähtöisellä tarkastelulla on positiivista vaikutusta työtyytyväisyyteen, kun huomioidaan asiakkaan tai työntekijän tarpeet, mielipiteet ja toiveet. Työtyytyväisyys rakentuu työhön kohdistuvien odotusten sekä toteutuneen kokemuksen vas-

taavuudesta. Työtyytyväisyyteen kuuluu työn ominaisuuksiin vaikuttaminen, kuten mahdollisuus käyttää osaamistaan, tehtäväkuvan selkeys, työn itsenäisyys, mahdollisuus palautteen antamiseen ja saamiseen, sekä mahdollisuus työn kehittämiseen. (Järvin 2005, 4-8.)

Asiakslähtöisyys on tässä opinnäytetyössä valittu yhdeksi teoreettiseksi viitekehyyksi, jonka kautta toiminnallista osiota tarkastellaan. Tavoitteena on, että asiakslähtöisellä otteella voidaan vaikuttaa henkilön sisäiseen motivaatioon sekä työhyvinvointiin positiivisesti ja että kuntouttavan työtoiminnan asettamat tavoitteet aktivoinnin suhteen toteutuisivat paremmin niiden kautta.

Kontti ei ole sosiaalipalveluja tuottava taho, eikä se ole mukana aktivointitoimenpiteessä olevien henkilöiden palvelusuunnitelmien päätöksenteossa. Kontti kuitenkin toimii aktivointitoimenpiteissä olevien henkilöiden työllistäjänä, ja on siten mukana asiakkaiden aktivointiprosessissa. Kontissa kannustetaan vaikeasti työllistyviä henkilöitä hakeutumaan koulutuksiin tai avoimille työmarkkinoille. Kontissa voidaan kuitenkin kohdata asiakkaita asiakslähtöisesti pyrkimällä edistämään esimiehen ja asiakkaan tasa-arvoista suhdetta sekä vuoropuhelua. Kun Kontissa toimenpiteessä oleva henkilö saa vaikuttaa toimenkuvaansa, hänen motivaationsa sekä työtyytyväisyytensä kasvaa. Uuden työnkuvan pilotointiprosessi edistää vuorovaikutuksellisuutta, kun asiakkaiden ääni kuullaan suunniteltaessa uutta toimenkuvaa. Tässä opinnäytetyössä vuoropuhelua sekä vaikuttamisen mahdollisuutta pyritään lisäämään muun muassa lomakehaastattelujen (Liite 1-4) avulla, jossa asiakkaat saavat esittää toiveita, antaa palautetta esimiehille ja lopuksi arvioida toteutusta.

Satu Järvin (2005) on opinnäytetyössään käsitellyt työhyvinvointia ja sen vaikutuksia yrityksen tuloksellisuuteen. Tutkimuksellisessa opinnäytteessään hän viittaa tutkimuskirjallisuuteen. Hän kertoo työtyytyväisyyden edistävän työhyvinvointia, joka taas edistää tuloksellisuutta. Työ itsessään voi edistää hyvinvointia, kun se vastaa henkilön osaamista ja henkilö voi kokea uuden oppimista. Työhyvinvoinnilla on positiivinen vaikutus koko työyhteisöön ja yritykseen. (Järvin 2005, 4-8.)

Ihmisen psyykinen ja fyysinen hyvinvointi on olennainen osa tuloksellisuutta. Se edellyttää, että työn määrän ja sen sisällön tulisi olla oikein mitoitettuja yksilön kannalta. Työhyvinvointi vähentää sairauspoissaolokustannuksia sekä työkyvyttömyyskustannuksia. Hyvän ilmapiirin ansiosta työntekijöiden motivaatio, sitoutuminen ja työstä innostuminen kasvaa, jolloin palvelun taso ja toiminnan laatu paranee myös. Tällöin yrityksen tuloksellisuus sekä imago kasvavat, jolloin myös asiakkaita saadaan houkuteltua. (Järvin 2005, 4-8.)

## 5 DIAKONIA JA KRISTILLISYYS TYÖYHTEISÖISSÄ

Tässä lukukappaleessa tutustutaan diakoniaan ja miten diakoniaa voidaan toteuttaa eri työyhteisöissä. Pääsääntöisesti diakoniaa toteutetaan evankelis-luterilaisen kirkon sisällä. Tässä kappaleessa tutustutaan, miten diakoniaa voidaan mahdollisesti toteuttaa myös kirkon ulkopuolisissa työyhteisöissä. Tarkastelun avainkohtina toimivat kristillinen ihmiskäsitys, ristinteologinen ajattelu sekä laaja diakonianäkemykset. Niiden avulla pyritään selkeyttämään käytännön esimerkkiä, joka esitetään kappaleessa myöhemmin.

### 5.1 Diakonia ja diakoniatyö

Yleisesti diakonia on toimintaa, joka perustuu kristilliseen ihmiskäsitykseen ja uskoon. Lisäksi diakoniatyötä leimaavia arvoja ovat: välittäminen, luottamus, yhteisöllisyys ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Diakonia kuuluu kirkon perustehtävään ja se ilmenee seurakunnan ja sen jäsenten tekoina apua tarvitseville sekä hätää kärsiville. Se perustuu kristillisen rakkauden innoittamana apuna erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muilla tavoilla auteta. (Sakasti 2010, 1.)

Diakoniatyö on diakoniatyöntekijän toteuttamaa, laaja-alaista ja organisoitua työtä. Diakonia on asiakastyötä, vapaaehtoistoiminnan ohjaamista, verkostotyötä ja vaikuttamistoimintaa. Diakonian työaloihin kuuluvat muun muassa mielenterveys- ja päihdetyö, vammaistyö, yhteiskunnallinen työ, kansainvälinen diakonia sekä monikulttuurisuustyö. Asiakkaita kohdataan yksilöinä, perheinä ja ryhminä heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. Ihmisen elämän hallinnan saavuttamista pyritään tukemaan ja vahvistamaan. Työssä osoitetaan kiinnostusta ihmiselämän kysymyksiin sekä luottamusta. Seurakunnan diakoniatyöhön kuuluu myös hartaustoiminnan ylläpitäminen ja diakoniset jumalanpalvelustehtävät. Yhteiskunnallinen tehtävä on rakenteellista ja se näkyy yhteiskuntaan vaikuttamisena sen kaikilla tasoilla. Diakoniatyöntekijä vaikuttaa ihmisten elämäntilanteiden parantamiseksi ikään kuin rinnalla kulkijana, tuoden ihmisten äänen kuuluviin. Lisäksi hän työskentelee työelämän verkostoissa kirkon edustajana ihmisten elinolosuhteiden parantamiseksi. (Sakasti 2010, 1-2.)



Diakoniseen ydinosaamiseen kuuluu neljä osaa: hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Näiden lisäksi työntekijän tulee arvo-osaamiseen perustuvan kyvyn kautta tunnistaa ja pohtia eettisiä kysymyksiä yksilöihin tai yhteisöihin liittyen sekä kyetä asettumaan lähimmäisen asemaan. Arvo-osaamista on kirkon arvojen tunteminen sekä sitoutuminen niiden edellyttämään toimintaan. Ydinosaamiseen kuuluu myös kyky olla läsnä ja kyky kohdata yksilöitä, ryhmiä ja yhteisöjä. (Sakasti 2010, 2.)

Edellä mainitut kuvaukset leimaavat pääsääntöisesti evankelis-luterilaisessa kirkossa toteutuvaa diakoniaa. Ne ovat perusteita, joita kirkon diakonian virkaan hakeutuessa tulee osata. Diakonian virkaan vihityllä henkilöllä on kaksoiskelpoisuuden tähden mahdollisuus kuitenkin toimia myös muissa yhteiskunnan työyhteisöissä. Tulen seuraavaksi tarkastelemaan, miten diakonia voisi ilmentyä muissa työyhteisöissä esimerkiksi kristillisen ihmiskäsityksen kautta.

## 5.2 Kristillinen ihmiskäsitys

Nykyisen kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on jakamaton olento. Ennen jaottelu on tehty psyykkiseen, fyysiseen, sosiaaliseen ja henkiseen tai hengelliseen olemukseen. Ihminen nähdään Jumalan luomana ja elävänä olentona. Ihminen on luotu Jumalan kuvaksi, joka elää vuoropuhelussa ja yhteistyössä Jumalan kanssa. (Sakasti i.a. Kristillinen ihmiskäsitys.) Kristillisessä ihmiskäsityksessä nähdään, että Jumala lahjoittaa ihmiselle hänen ainutlaatuisen arvonsa, jolloin Jumalan kuvana ihmisarvo on ehdotonta, jakamatonta ja kaikille yhtäläistä. Sitä ei voi ansaita eikä sitä voi menettää. (Sakasti 2010).

Työyhteisössä kristillinen ihmiskäsitys voi näyttäytyä siten, että nähdään ihmiselämään kuuluvan rikkinäisyyttä, sairautta, kärsimystä ja syyllisyyttä. Asiakkaissa ja kollegoissa pyritään näkemään Kristuksen kasvot. Armo ja anteeksiantamus leimaavat yhteistoimintaa. (Sakasti i.a. Kristillinen ihmiskäsitys.)

### 5.3 Katsaus ristinteologiaan ja laajaan diakonianäkemykseen

Kopperin (2007) mukaan Lutherin ristinteologinen ajattelu johtaa luterilaisen diakonian ytimeen. Lutherin ajatus on, että ihminen osallistuu uskon kautta ja sakramentaalisen sanan välityksellä itse Jumalan olemiseen. Eli Lutherin mukaan Kristus asuu kristityn uskossa ja hänen läsnäolonsa vaikuttaisi sen, että kristitty on osallinen Jumalan rakkaudesta ja alkaa tekemään samanlaisia tekoja kuin Kristus teki. Silloin kristitystä tulee antelias ja hän osallistuu lähimmäisen taakkojen kantamiseen sekä osoittaa edellytyksetöntä rakkautta ihmisiä kohtaan. Lutherin mukaan kristillinen lähimmäisen rakkaus, diakonia ja sen mukainen toisen asemaan asettuminen olisivat suoraa jatkoa Kristuksen tekemälle sovitukselle ja lunastukselle. Ajatuksena on, että kristitty on niin sanottu viides evankeliumi, joka välittää Jumalan rakkautta eteenpäin. (Kopperi 2007,150-151.)

Yksi Lutherin ajatuksista oli lähimmäisen objektiivisen tarpeen huomioiminen lähimmäisen rakkautta toteuttaessa. Eli on selvitettävä, mitkä ovat lähimmäisen todelliset tarpeet ja miten häntä voitaisiin parhaiten auttaa. Ajatuksen mukaan toteuttamiseen tarvitaan järkeviä keinoja. Lähimmäisen rakkauden periaate liittyy Lutherin ajattelussa vahvasti kultaiseen sääntöön: *”Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille. Tässä on laki ja profeetat” -Matt.7:12.* (Kopperi 2007, 153-154.)

Kopperi tiivistää Lutherin diakonian teologian pohjalta neljä teesiä: 1. Diakonian lähtökohtana on Jumalan rakkaus, joka ilmenee uskona ja rakkautena. 2. Kirkko on diakoninen yhteisö, jossa diakonia toteutuu todellisena lähimmäisen rakkautena sekä yhteisön sisällä että myös yhteiskunnassa kirkon ulkopuolella. 3. Diakonian toteuttamiseen tarvitaan järkeä, sillä kristillinen rakkaus edellyttää erilaisia toimenpiteitä erilaisissa konteksteissa. Joskus diakonia näkyy hoitona, välittämisenä, kasvatuksena tai sosiaalityönä. Joskus se ilmenee kirkon ja yksittäisten kristittyjen hengellisessä ja liturgisessa elämässä. Toisinaan diakonia saa profetaalisia piirteitä ja vaikuttaa kristittyjen esittämänä oikeudenmukaisuuden vaatimuksena epäoikeudenmukaisessa yhteiskunnassa. 4. Diakonia kuuluu kaikille kristityille, mutta diakoniassa tarvitaan myös koulutettuja ammattilaisia. (Kopperi 2007, 156-157.)

Ristinteologinen ajattelu voi siis kannustaa diakonian viranhaltijaa toteuttamaan kristillistä uskoa sekä lähimmäisen rakkautta myös kirkon ulkopuolisissa työyhteisöissä. Tällöin kristillinen toiminta on sisäistä ja samalla se voi kuitenkin ilmentää Kristuksen rakkautta lähimmäisille tai avun kohteena oleville henkilöille. Tunnuksen kristillisyyttä voi osittain olla myös laajaa diakoniaa.

Laaja diakonianäkemys on tulkinta diakoniasta, jossa nähdään kaikki hyvä, lähimmäisen parhaaksi suuntautuva toiminta diakoniana. Siinä missä suppeammissa näkemyksissä diakonia rajataan kirkon sisällä toimivaksi tai kristittyjen sosiaaliseen aktiivisuuteen perustuvaksi toiminnaksi. (Elenius 2007, 158.) Siinä näkyy Jumalan vaikuttaman epäitsekään rakkauden osoitus lähimmäiseen sekä ajatus luotuisuudesta. Luomisteologisen näkemyksen mukaan Jumalan hyvyys on aktiivisesti läsnä joka paikassa, jolloin Jumalan rakkaus voi murtautua maailmaan erilaisilla tavoilla ja erilaisten ihmisten välityksellä. Jumalan luomana ihmisen ajatellaan olevan Jumalan työn välikappale, jolloin luotuna hän olisi jo osallisena yleisestä diakoniasta. (Elenius 2007, 159–163.)

Diakonian laajan näkemyksen katsotaan sopivan suomalaisen hyvinvointiyhteiskuntaan joustavuutensa tähden, sillä auttaminen on monesti verkostoituvaa ja auttamisen mekaniikkaan vaikuttavat monet eri tekijät. (Elenius 2007, 164). Diakonian toteuttamista avarassa mielessä voisivat luterilaisen teologian mukaan harjoittaa ketkä vaan missä tahansa toimessa ilman kristillisiä nimilappuja. Se olisi avointa diakonian toimintaa, joka perustuu yleisen pappouden periaatteen mukaiseen toimeen, mutta diakonian puolella. (Elenius 2007, 168-169.) Laajan diakonian käsitettä on pidetty ongelmallisena ja hahmottomana, eli liian avarana. Eleniuksen mukaan kyse kuitenkin on siitä, miten asiaa halutaan nähdä. Laaja diakonia voidaan nähdä myös avaimena kirkon ulkopuolelle toteutuvasta diakoniasta, joka ei perustu vain kirkon työmuotoihin tai viranhaltijoihin. Sen ajatuksena on, että lähimmäisen hädän kuuleminen ja siihen reagoiminen tulee ulottua myös kirkon ulkopuolelle. Eli auttaminen kuuluu jokaiselle ja jokaiseen työmuotoon. Avun keskipisteessä on avun tarvitsija eikä auttajan toiminnan perusteet. (Elenius 2007, 171–176.)

Diakonia on siis yleisesti ajateltuna ehkä sidottu evankelis-luterilaisen kirkon virkaan ja kirkon sisäpiirissä toteutuvaan diakoniaan. Ristinteologinen ja laajan diakonian ajattelutapa voivat olla avaimena kirkon ulkopuolella toteutettavaan diakoniaan. Seuraavaksi tarkastelen, miten diakoniaa voitaisiin mahdollisesti toteuttaa eri työyhteisöissä.

#### 5.4 Diakonian ilmeneminen työyhteisöissä

Diakoniasta ja diakonian virasta on käyty keskustelua vuosikymmenten aikana ja niille on annettu erilaisia sisältöjä riippuen siitä, miten niitä on tulkittu. Erilaisista tulkinnoista kirjoittaa esimerkiksi Mikko Malkavaara (2015) teoksessa *Diakonia ja diakonivirka*. On siis hyvä huomioida, ettei diakonian käsitys ole niin yksiselitteinen ja että siihen vaikuttavat myös monet historialliset ja teologiset seikat.

Diakonian perustana on siis usko sekä kristillinen ihmiskäsitys. (Sakasti 2010, 1). Näin ollen diakonian lähtökohdat perustuvat kristinuskoon, mutta voidaanko uskonnollisesti sitoutumattomassa yhteiskunnan työyhteisössä toteuttaa diakoniaa? Vastaus ei ehkä ole täysin yksiselitteinen. Katsoisin ettei diakoniaa voida toteuttaa täydellä volyyymilla kirkon ulkopuolisissa työyhteisöissä. Etenkin hengellinen puoli ja julistuksellinen osa vääjäämättä jäävät pois käytännön työstä. Katsoisin kuitenkin, että diakoninen osaaminen ja sisäisesti vaikuttavat arvot voivat olla hienovaraista diakoniaa, joita työpaikoilla voi toteuttaa.

Ehkä ajatus siitä tiivistyy sisäisiin arvoihin lähimmäisen rakkaudesta tai kultaisesta säännöstä. Toteutuksellinen osa näkyy kristillisen ihmiskäsityksen toteutumisena käytännössä esimerkiksi auttamalla avun tarpeessa olevia henkilöitä, jotka voivat jäädä muutoin avun ulkopuolelle tai ovat vaarassa syrjäytyä. Asiakkaan kohtaamista tai kollegojen kanssa työskenneltäessä voidaan olla armollisia ja armahtavaisia. Diakoniatyön arvot välittäminen, luottamus, yhteisöllisyys ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaate ohjaisivat toimintaa. Lisäksi diakoniassa pyritään vahvistamaan ja tukemaan ihmisen elämänhallinnan saavuttamista monella tavalla ja tätä periaatetta voidaan hyvin soveltaa eri sosiaalialan työpaikoilla.

Kuten Kopperi (2007) tiivistää, niin diakonian tulisi toteutua kristillisenä rakkautena, jossa käytetään myös järkeä ja sen tulisi toteutua erilaisissa konteksteissa sekä erilaisina muotoina, kuten sosiaalityönä. Toisaalta laajan diakonianäkemyksen kautta diakoniaa voitaisiin toteuttaa kirkon ulkopuolella ilman kristillisiä nimi-lappuja, jolloin se olisi Eleniuksen (2007) mukaan avain kirkon ulkopuolella toteuttavaan diakoniaan, joka ei perustuisi vain kirkon työmuotoihin tai viranhaltijoihin. Tällöin ihmisen hätä kuullaan ja siihen voidaan reagoida myös kirkon ulkopuolella. Eli kiteytettynä apu ja auttaminen kuuluvat jokaiselle ja jokaiseen työmuotoon ja keskiössä olisi avun tarvitsija eikä auttajan toiminnan perusteet.

Esimerkki käytännön sovellutuksesta: Eli vaikka minulla olisi evankelis-luterilaisen kirkon diakonin virkakelpoisuus, voisin kuitenkin suunnata yhteiskunnalliseen virkaan ja toteuttaa siellä diakoniaa. Diakonia ei olisi tällöin julistuksellista vaan ennemminkin kristillisen uskon innoittamaa toimintaa, jossa voin nähdä kanssaihmiset Jumalan luotuina ja kunnioittaa heidän ihmisarvoaan sen mukaan. Apu kohdentuu ihmisen tarpeen mukaan eikä toimintani perusteiden mukaan. Kristillinen usko näkyy asenteiden ja tekojen kautta. Se ei ole itsekästä, omaa etuaan ajavaa toimintaa, vaan se pyrkii edesauttamaan oikeudenmukaisuuden toteuttamista, välittää avun kohteesta ja pyrkii vastaamaan avun tarpeeseen. Uskon kautta kanssaihmiset voidaan nähdä Jumalan kuvina. Olen ottanut uskon kautta vastaan anteeksiannon ja armahduksen lahjana, joten lahjoitan sitä edelleen. Kenenkään ihmisarvo ei perustu kansallisuuteen, saavutuksiin, titteleihin, uskonnollisiin vakaumuksiin, ideologioihin tai aatteisiin, vaan jokainen ihmiset nähdään yhtä arvokkaina ja tasavertaisina luotuina. Näin ollen sisäiset arvoni voivat ohjata toimintaani ja suuntautumista eri työyhteisöihin. Joten voin heijastaa arvojeni työyhteisön arvoihin ja pohtia puhuvatko ne samaa kieltä keskenään.

Esimerkiksi SPR on yleismaailmallinen ja siten myös uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton. Punaisen Ristin toiminta-ajatus kiteytyy seuraavasti: *”Autamme yhdessä avun tarpeessa olevia ihmisiä.”* (Suomen Punainen Risti 2013,2). Kansainvälinen ja humanitaarinen järjestö antaa apunsa sitä tarvitseville, katsomatta kansallisiin, uskonnollisiin tai poliittisiin vaikutuksiin. Seuraavat seitsemän periaatetta ohjaavat toimintaa; inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Juuri puolueettomuutensa

tähden Punainen Risti voi toimia maailmanlaajuisesti ja viedä avun perille nauttien eri kansojen luottamusta. (Suomen Punainen Risti 2013, 2-5.)

Inhimillisyys ja tasapuolisuus → määrittelevät toiminnan päämäärät

Puolueettomuus ja riippumattomuus → Takaavat Punaisen Ristin toimintamahdollisuudet.

Vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus → luovat organisaation perustan. - (Suomen Punainen Risti 2013, 5.)

Voin siis ajatella, että Punaisen Ristin periaatteet noudattavat ainakin osittain samaa linjaa kuin mitä diakoniatyöllä on. Esimerkiksi avun antaminen hädässä olevalle ihmiselle katsomatta henkilöön ovat molemmille tahoille yhteinen tavoite. Vaikka kaikkea toimintaa ei ole tarpeellista hengellistä, niin kuitenkin voisin ajatella toteuttavani diakoniaa työskennellessäni työyhteisössä, joka auttaa ja palvelee ihmisiä. Tällöin diakoniaa voisi toteuttaa diakonian avaran näkökulman valossa. Kristillisyys näkyisi siten omissa toimintaa ohjaavissa arvoissa.

## 6 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA –Lainsäädäntö ja järjestäminen

Kuntouttava työtoiminta on aktivointitoimenpide, joka perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189). Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille henkilöille, jotta heidän työllistymismahdollisuuksiaan sekä elämänhallintaansa parannettaisiin. Kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain tavoitteena on parantaa työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan työttömän henkilön edellytyksiä työllistyä tai osallistua koulutukseen tai työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään palveluun. Laissa säädetään siitä, kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään ja ketkä ovat oikeutettuja (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

### 6.1 Lähtökohdat

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan syyskuussa 2001. Kuntouttava työtoiminta on aktivointitoimenpide, joka perustuu aktiiviseen työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan, joiden toimenpiteiden tarkoituksena on parantaa pitkään työttömänä olleen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. STM teki yhdessä eri toimijoiden kanssa Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan, jonka tarkoituksiksi määriteltiin työvoimatoimistojen ja kuntien sosiaalitoimen työntekijöiden tukeminen uuden voimaan tulleen lain edellyttämien aktivointisuunnitelmien teossa ja kuntien asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan toimeenpanossa. Lain voimaantulon myötä katsottiin sen tarjoavan pitkään työttömänä olleille asiakkaille uusia mahdollisuuksia. Sen katsottiin tarjoavan myös kuntien ja työvoimatoimistojen henkilöstölle paremmat mahdollisuudet yhteistyötoimintaan aiempaan verrattuna. (STM 2001, 1-13.)

Lain myötä kunnat ja työvoimatoimistot velvoitettiin yhteistyöhön, jotta jokaiselle asiakkaalle laadittaisiin sopiva suunnitelma sekä palvelukokonaisuus. Lisäksi laki alkoi velvoittaa kunnat järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa pitkään työttömänä olleille työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaville asiakkaille. Lain tavoitteen saavuttamiseksi koko maahan luotiin yhtenäiset puitteet pitkäaikaistyöt-

tömien työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi velvoittamalla työvoimaviranomainen ja kunta laatimaan aktivointisuunnitelma yhdessä pitkään työttömänä olleen asiakkaan kanssa. (STM 2001, 1-13.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on osa laajempaa kokonaisuutta, jonka kautta alettiin estämään aiempaa tehokkaammin pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamaa syrjäytymistä sekä parantamaan mahdollisuutta palata takaisin työelämään. Tavoitteeseen laki pyrkii yhdessä työvoimapalvelulain, toimeentulotuesta annetun lain sekä eräiden niihin liittyvien lakien muutosten kanssa luodun kokonaisuuden voimalla. Parhaimmillaan kuntouttava työtoiminta on väylä työelämään ja se auttaa asiakkaan toimintakyvyn palauttamisessa tai jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämisessä. Toimenpiteen tavoitteena onkin avata asiakkaalle väylä joko suoraan työelämään tai työvoimahallinnon työllistymistä edistävien toimenpiteiden jälkeen työhön. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on myös estää pitkään jatkuvan työttömyyden kielteiset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. (STM 2001, 1-13.)

Laissa määritellään tarkemmin asiakas sekä millä perustein hän siirtyy kuntouttavasta työtoiminnasta koskevan lain piiriin. Laissa määritellään määräaikoja muun muassa aktivointisuunnitelman tekemiselle ja mahdollisuuksista siihen osallistumiseen jo ennen määräajan täyttymisestä sekä siihen on kirjattu viranomaisen velvollisuuksia. Lakiin on kirjattu tarkasti etuudet ynnä muut oikeudet, joihin asiakas on lain mukaan oikeutettu ja perusteet, millä joitakin etuuksia voidaan evätä (karenssi). (STM 2001.)

## 6.2 Järjestäminen

Kunta on kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä vastuussa. Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse tai tekemällä kirjallisen sopimuksen toisen kuntayhtymän tai rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön, uskonnollisen yhdiskunnan tai valtion viraston kanssa. Kunnan tulee antaa työvoimatoimistolle tieto kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä tekemästään sopimuksesta. Kunta voi myös



ostaa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen sen ulkopuolelta ja silloin sovelletaan samoja säädöksiä kuin muitakin sosiaali- ja terveystalvveluita ostaessa. (STM 2001, 46–47.)

Kunnissa järjestämisvastuun toteuttaminen voidaan organisoida eri tavoin. Tarkoituksenmukaista olisi, että kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kunnan eri yksiköissä, vaikka aktivointisuunnitelman laatiminen on yleensä sosiaalitoimen tehtävä. Riippumatta järjestämistavasta kunta vastaa siitä, että toiminta järjestetään kuntouttavasta työtoiminnasta säätävän lain mukaisesti ja aktivointisuunnitelmassa määrättyllä tavalla. (STM 2001, 46–47.)

Kunnan tulee ilmoittaa alueensa työvoimatoimistolle kaikista asiakkaista, jotka ovat aloittaneet kuntouttavan työtoiminnan. Sillä työvoimatoimiston on saatava yksilöidyt aloitustiedot työvoimapolitiittisten lausuntojen antamiseksi sekä valtion korvausten maksamiseksi. Näin ollen varmistetaan asiakkaiden tarpeiden mukainen palvelu sekä toimeentulo aktivointitoimenpiteen aikana ja toisaalta myös kuntouttavassa työtoiminnassa olevien määrän seuranta. Kuntouttavan työtoiminnan käytännön järjestämisestä voivat vastata kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat. (STM 2001, 46,47.)

Kuntouttavan työtoiminnan avustavat tehtävät voivat olla erilaisia toimintamuotoja, joita paikallisella tasolla on mahdollisuus toteuttaa. Niitä ei ole määritelty laissa sen tarkemmin. Esimerkkejä kunnan tarjoamista tehtävistä voivat olla: vanhustenhuoltolaitosten, sairaaloiden tai päiväkotien ruokailussa, ulkoilussa tai viriketoiminnassa avustaminen tai vaikka kiinteistön tehtävät, kuten vaikka siisteyden ylläpito. Tärkeintä on kuitenkin se, että kuntouttavan työtoiminnan sisältö tulee mitoittaa asiakkaan työ- ja toimintakyvyn mukaisesti niin, että se on mielekästä ja riittävän vaativaa asiakkaalle. (STM 2001, 48.)

Käytännössä asiakkaiden toimintakyky vaihtelee suuresti ja näin ollen toisille se näyttäytyy tavallisena työnä ja toisille se voi olla totuttautumista säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Huomionarvoista on, ettei kuntouttavalla työtoiminnalla saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä. Kuntout-

tava työtoiminta ei saa aiheuttaa kunnan tai muun toteuttajan työntekijöiden irtisanomista tai lomautusta eikä heidän työolojensa tai etuuksiensa huonontumista. (STM 2001, 48.)

Työtoiminnan kuntouttava sisältö tulee suunnitella asiakkaan työ- ja toimintakyvyn kannalta mahdollisimman optimaaliseksi. Toisten asiakkaiden kanssa on mielekkäämpää aloittaa vähän vaatimattomimmista tehtävistä, joista voidaan edetä vaativimpiin tehtäviin. Näin ollen aktivointisuunnitelma voidaan suunnitella vaiheittaisena ja kasvavana prosessina. Ohjaamisvastuu on harkittava tarkkaan ja tuen tulee olla riittävää asiakkaalle. Yksilöllisen suunnitelman luonteeseen kuuluu, että tarvittaessa asiakkaalle voidaan harkita kuntouttavan työtoiminnan yhteydessä lyhyitä koulutusjaksoja, esimerkiksi työelämään johdattavien taitojen osalta jos asiakkaalla ei ole kokemusta työelämästä. (STM 2001, 48.)

Kuntouttavan työtoiminnan keston määrällisistä rajoituksista on lain tasolla määriteltä mahdollisimman joustavasti, jotta toiminta voitaisiin räätälöidä sopivaksi asiakkaalle, jolla voi olla esimerkiksi suuria vaikeuksia jokapäiväisistä askareista selviytymisen suhteen tai asiakkaalle, joka on syrjäytymisvaarassa työttömyyden tähden. Kuntouttavan työtoiminnan jako on pituudeltaan vähintään kolme kuukautta ja enintään kaksi vuotta (24kk). Jaksoa ei ole mielekästä pitää lyhempana, sillä toiminnan piiriin tulevat asiakkaat tarvitsevat usein merkittävästi tukea esimerkiksi työnhakuvalmiuksien parantamiseksi. (STM 2001, 49–50.)

Jakson pituus merkitään aina aktivointisuunnitelmaan ja sitä määriteltäessä on otettava huomioon asiakkaan koulutus, työura sekä mahdollisuudet työllistyä tai osallistua työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin. Toiminta-aikaa sovelletaan työaikalain perusteella ja se on vähimmäiskestoltaan neljä tuntia ja enintään kahdeksan tuntia päivässä, niin että viikkotuntimäärä on maksimissaan 40 tuntia. Vähimmäistuntimäärä määräytyy laissa määriteltyjen sisällöllisten tavoitteiden tähden, joiden saavuttamiseksi lyhemmät jaksot eivät ole riittäviä. Toimintaa on järjestettävä vähintään yhtenä ja enintään viitenä päivänä viikossa. Päivittäinen tai viikoittainen kesto voi vaihdella jakson aikana. Kuntoutuksellisen näkökulman tähden

asiakas voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan enintään 230 päivänä 12 kuukaudessa, jolloin asiakkaalle annetaan mahdollisuus taukoihin jakson aikana. (STM, 2001, 49–50.)

### 6.3 Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen Porissa

Laki velvoittaa kunnan aktivoimaan asukkaitaan, jotka ovat olleet pitkäaikaisesti työttömiä. Porin perusturvakeskuksen alueella aikuissosiaalityön toimisto on järjestämismvastuussa kuntouttavan työtoiminnan toteutuksesta. Porissa kuntouttava työtoiminta on kaupungin työpaikoilla toteutuvaa, ohjattua ja tuettua työskentelyä. Asiakas voi saada työtoimintapaikan myös kolmannelta sektorilta, valtiolta tai seurakunnalta, mutta ei yrityksiltä. Työtehtävät räätälöidään asiakaslähtöisesti asiakkaan tavoitteiden, työkyvyn ja osaamisen mukaisesti. Työtoimintaa voi olla yhdestä viiteen päivään viikossa ja vähimmäismäärältään neljä tuntia viikossa. Kuntouttava työtoiminta toteutetaan jaksona, jonka tulee kestää vähintään kolme kuukautta. Asiakas saa joko toimeentulotuen toimintarahaa tai työmarkkinatuen ylläpitokorvausta osallistuessaan kuntouttavaan työtoimintaan. Lähetteenä toimii aktivointisuunnitelma, joka tehdään yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän tai ohjaajan sekä työvoima-asiantuntijan kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat toimivat asiakkaan sekä työpaikalla olevien yhdyshenkilöiden tukena. (Porin kaupunki i.a. Kuntouttava työtoiminta.)

### 6.4 Tutkimustietoa kuntouttavan työtoiminnan toteutuksesta

Karjalainen & Karjalainen (2010) ovat tehneet empiirisen tutkimuksen kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Tutkimuksessa kuvattiin kuntouttavan työtoiminnan toteutusta ja tilaa pääkaupunkiseudulla sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulma huomioiden. Tarkastelu on tutkimuksessa tehty Günther Schmidin siirtymätyömarkkinoita käsittelevän teorian viitekehystä käsin. Tutkimuksessa tarkasteltiin erityisesti asiakkaiden työllisyyspoliittisia ja sosiaalipoliittisia siirtymiä kuntouttava työtoiminta -jakson jälkeen. Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla valitulta kohderyhmältä ja alueelta. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3.)

Heidän saamiensa tulosten mukaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet olivat niin sanotusti tavallisia pitkäaikaistyöttömiä, joista 84 % oli yli 25-vuotiaita. Asiakkaista miehiä oli noin kaksi kolmasosaa. Muita asiakkaita luonnehtivia piirteitä olivat muun muassa pitkään kestänyt työttömyys, vähäinen ammatillinen koulutus ja yksinasuminen. Huomattavalla osalla asiakkaista oli myös terveydellisiä ongelmia. Tyypillisiä kuntouttavan työtoiminnan jaksolle asetettuja tavoitteita olivat muun muassa työelämään siirtymisen valmistelu tai työelämään totuttautuminen, mielekkään sisällön tuominen arkeen, työkunnan arvioiminen ja päivärytmin vakiinnuttaminen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3.)

Kuntouttava työtoiminta toteutui pääasiallisesti jaksottaisena. Se tarkoittaa sitä, että asiakkaille laadittiin melko lyhyitä sopimusjaksoja kerrallaan ja tilannetta arvioitiin usein ja silloin sovittiin aina mahdollisesta jakson jatkamisesta. Tutkimusalueella huomioitava seikka on, että kuntouttavan työtoiminnan jakson keskeyttäminen on tyypillistä. Tulosten mukaan asiakkaille järjestettiin hyvin myös hoitoja ja kuntoutuspalveluita jakson aikana, esimerkiksi terveystarkastus, hoitoonohjaus sekä päihdehoito ja -kuntoutus. Asiakkaat kuitenkin kokivat työtehtävät sopiviksi omaan toiminta- ja työkykyynsä nähden. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3.)

Kuntouttavan työtoiminnan jälkeen tavoitteen mukaisia työllisyyspoliittisia siirtymiä toteutuu vähemmän kuin sosiaalipoliittisia. Yleisimmin asiakas palautuu työttömäksi työnhakijaksi tai siirtyy uuteen kuntouttavan työtoiminnan jaksoon tai hoitoon, kuntoutukseen tai muuhun palveluun. Siirtymiä suoraan työelämään toteutui kaikista vähiten. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3.)

Tulosten mukaan asiakkaiden kokemus kuntouttavasta työtoiminnasta oli hyvä ja he pitivät sitä hyvänä ratkaisuna tilanteeseensa. Asiakkaat toivoivat pääsevänsä työelämään jakson jälkeen, mutta epävarmuus tulevaisuudesta oli suuri. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 4.)

Tulosten mukaan kuntouttava työtoiminta on enemmän sosiaalipoliittinen kuin työvoimapoliittinen toimenpide. Näin ollen kuntouttava työtoiminta on ensisijaisesti asiakkaan kuntoutumisen apuväline, joka edistää asiakkaan hyvinvointia ja

osallisuutta. Osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta voi olla myös ainoa yhteisöllinen toiminta, jossa he selviävät ja silloin toiminnan luonne on toimintakykyä ylläpitävä. Nopeat siirtymät työelämään ovat harvinaisia. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 4.)

Tutkimukseen meneminen syvällisemmin ei ole opinnäytetyön kannalta mielekästä. Sillä en tutki aktivointitoimenpidettä ja sen seurauksia tarkemmin. Tutkimus ja tutkimustulokset auttavat hahmottamaan kuntouttavan työtoiminnan piirteitä. Voin myös verrata tutkimustuloksia soveltuvin osin omaa opinnäytetyötä ajatellen. Tutkimuksessa esiin tulleet asiat ovat linjassa SPR Kontissa toteutuvaan kuntouttavaan työtoimintaan nähden. Tulokset ovat samankaltaisia. Tutkimuksen tietoa ei voi kuitenkaan yleistää. Sen lisäksi, että ne kohdentuu tiettyyn ajalliseen ja paikalliseen viitekehukseen, niin tutkimus alkaa ajallisestikin olla jo melko vanha.

Tutkimuksen johtopäätöksissä nousi samoja ajatuksia, joita on jo mainittu yllä. Yksi huomionarvoinen seikka oli kuitenkin se, että kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana hyvin pieni osa asiakkaista siirtyy työtehtävissään vaativimpiin tehtäviin. Sen sijaan usein asiakkaat tekevät samaa työtä koko jakson aikana. Se kertoo muun muassa kuntouttavan työtoiminnan joustavuudesta asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Karjalainen & Karjalainen, 67.) Tämä on yksi näkökulma, joka tulee opinnäytetyössäni esille. Nimittäin uuden työnkuvan myötä asiakkaille tarjottiin mahdollisuutta uusiin ja vaativimpiin työtehtäviin. Suunnitteluvaiheessa pyrin asiakaslähtöiseen tarkastelutapaan.

Huomionarvoinen seikka on myös se, että aktivointipolitiikkaan liittyy muitakin esimerkiksi jatkoja määrääviä tekijöitä, kuten työmarkkinoiden rakenteelliset tekijät, hallinnolliset monimutkaisuudet, sosiaaliturvan ja työttömyysturvan yhteensovittaminen, epäusko töiden tarjontaan ja saamiseen. Esiin nostetaan aiheellinen kysymys kuntien ja valtion osuudesta asiakkaiden työllistämisen suhteen. Haasteellista kuitenkin on se, että kunnallisia resurssejakin vähennetään kaiken aikaa. Toisaalta myös pitkäaikaistyöttömillä ja vajaakuntoisilla työttömillä on ollut ongelmallinen työmarkkina-asema etenkin yksityisellä sektorilla. Asemaa tulisi edelleen kehittää hyväksyttävään suuntaan esimerkiksi integroimalla heitä tavallisiin

työpaikkoihin. Kouluttamisen ja oppisopimuspaikojen lisäämisellä olisi myös merkitystä asiakkaiden kohdalla, joilla on vähemmän koulutusta. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 69–70.)

Nykyisen lain mukaan kuntouttavan työtoiminnan tulisi kuitenkin jossain vaiheessa viedä kohti työelämää. Tavallaan kuntouttava työtoiminta liikkuu palveluna työllisyyspolitiikan ja sosiaalipolitiikan välillä lainsäädännön osalta, sillä siltä vaaditaan molempien tavoitteita. Perustavoite on kuitenkin asiakkaan fyysisen kuntoutumisen lisäksi jonkinlainen yhteisöllinen ja sosiaalinen voimaantuminen. Tämä vaatii pitkää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ja asiakkaan tulisi voida luottaa ja turvata hänen kanssaan työskenteleviin henkilöihin, johon ei kuulu pelko sanktioista epäonnistumisen kohdattua. Luottamusta tulisi lisätä myös aktivointisuunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden toteutumiseen. Sen lisäksi eteenpäin pääsemiseksi vaaditaan oikeanlaisia vaihtoehtoja ja jatkopaikkoja. Työelämään siirtymiin liittyy myös usein riskinottoa, joka voi helpottua kun asiakkaalla on varmuutta tulevaisuudesta esimerkiksi taloudellisten kysymysten kohdalla. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 71.)

## 7 TOTEUTUKSEN SUUNNITELMA

Tässä lukukappaleessa esittelen kehittämispainotteisen opinnäytetyön toteutus-suunnitelman. Pääpaino on SPR Kontissa toteutetun toiminnallisen osion toteutuksen prosessin kuvauksessa. Porin SPR Kontti valikoitui opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppaniksi. Opinnäytetyön yhteistyöstä ja työelämän ohjauksesta vastasi Porin Kontin konttipäällikkö. Tässä kappaleessa perehdytään opinnäytetyön toiminnallisen osion suunnitteluun.

### 7.1 Suunnitelman lähtökohdat

Kuten kaikissa projekteissa, myös tästä opinnäytetyöstä ja sen sisältämästä prosessista tehtiin suunnitelma ennen toteutusta. Laadin erilliset suunnitelmat opinnäytetyölle sekä toiminnalliselle toteutukselle. Opinnäytetyön suunnitelma syntyi luonnollisesti osana opinnäytetyöprosessia. Toiminnallisen toteutuksen suunnitelma taas syntyi työelämän yhteistyökumppanin kanssa tehdyn yhteistyösopimuksen perusteella. Opinnäytetyön suunnitelma alkoi samanaikaisesti kuin toiminnallisen työn suunnitelma. Toiminnallisen työn suunnitelma oli kulmakivenä opinnäytetyön suunnitelmalle, sillä opinnäytetyön luonne sekä teoreettinen viitekehys määräytyivät toiminnallisen toteutuksen perusteella.

Aloin tekemään suunnitelmaa heti, kun sopimus työelämän yhteistyöstä oli tehty Porin SPR Kontin konttipäällikön kanssa toukokuussa 2016. Sopimuksen yhteydessä sovimme työharjoittelujaksosta Konttiin. Harjoittelujakso oli luonteva osa opinnäytetyöprosessia, sillä opinnäytetyön luonne on työyhteisöä kehittävä. Näin ollen molemmille osapuolille oli mielekästä, että tutustuin työyhteisöön työharjoittelujakson kautta. Yhteensä harjoittelujaksoa Kontissa oli yhdeksän viikkoa, joista kaksi suoritettiin toukokuun 2016 lopulla ja loput syyslukukaudella 2016.

Harjoittelujakson alussa pidimme konttipäällikön kanssa yhteistyöpalaverin. Yhteistyöpalaverissa ideoimme opinnäytetyötä Kontin työyhteisön tarpeisiin vastaavaksi. Sovimme opinnäytetyön luonteen olevan kehittämispainotteinen ja että ke-

hittämistyö kohdistuu kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvan monipuolistamiseen. Idea työnkuvan kehittamisestä tuli konttipäälliköltä, sillä se oli työyhteisössä ajankohtainen kehittämisen kohde, johon oli myös tarve. Minun ideani oli tuoda kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvan kehittämiseen asiakaslähtöinen ote.

Yhteistyöpalaverissa syntyi visio, jonka tarkoituksena oli monipuolistaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvaa ja jota lähdimme yhdessä kehittämään. Näin ollen opinnäytetyöni tarkoituksiksi muodostui uuden työnkuvan kehittäminen, pilotointi ja arviointi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvan monipuolistamiseksi. Opinnäytetyön pääpaino on uuden työnkuvan pilotoinnissa ja sen arvioinnissa, sillä visio monipuolisemmasta työnkuvasta tuli pääasiallisesti konttipäälliköltä. Hän ehdotti, että voisimme suunnitella erilaisia avustavia tehtäviä, joita kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat voisivat tehdä. Idea syntyi luonnollisesti työyhteisön tarpeen mukaan. Minä ehdotin, että ideaa voidaan lähteä toteuttamaan asiakaslähtöisesti. Näin ollen sovimme, että minä suunnittelen asiakaslähtöisen tavan edetä projektissa. Asiakaslähtöisessä lähestymistavassa otettiin huomioon eri tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa työnkuvan mielekkyyteen. Olennaista oli, ettei työnkuvasta tehdä liian vaativaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille.

Työnkuvan kehittäminen rajattiin koskemaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvaa, mutta päädyimme ratkaisuun joka osaltaan vaikuttaa myös muissa toimenpiteissä olevien henkilöiden työnkuvaan, jotka työskentelevät Kontin eri osastoilla.

Asiakaslähtöisyyden osalta päädyin menettelyyn, jossa haastattelen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita sekä eri osastoilla työskenteleviä henkilöitä, jotta heidän äänensä saadaan kuuluviin. Suunnittelin haastattelulomakkeet ja haastattelun toteutuksen sekä kulun. Hyväksyin suunnitelmat konttipäälliköllä ennen toteutusta. Laadin suunnitelman toteutuksesta, kun päälinjat ja yleiset reunaviivat saatiin konttipäällikön kanssa sovittua. Hyväksyin suunnitelman konttipäälliköllä ennen toteutuksen alkua. Konttipäällikön hyväksynnän jälkeen toiminnallinen toteutus alkoi käytännössä.



Yhteistyösopimuksen sekä toiminnallisen toteutuksen suunnitelman pohjalta muotoutui myös opinnäytetyön suunnitelma. Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus nousivat toiminnallisen työn tavoitteista kehittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvaa asiakaslähtöisesti. Toiminnallisen toteutuksen ympärille lähdin rakentamaan teoreettista viitekehystä, joka tukee ja selittää toiminnallista toteutusta. Opinnäytetyöprosessin aikana pidin opinnäytetyöpäiväkirjaa, joka auttoi työn rakentamista, suunnittelua, jäsentelyä sekä kirjoitusprosessia.

## 7.2 Taustalla vaikuttavat toiminnallisen toteutuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Kontin työllistämien kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvaa siten, että uudistettu ja monipuolisempi työnkuva otettaisiin Kontissa käyttöön. Työnkuvan muutos rajattiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaisiin, mutta välillisesti muutos kohdistui myös muissa työtehtävissä työskenteleviin henkilöihin.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työnkuvan kehittäminen oli ajankohtainen toimenpide Porin Kontissa, sillä vuoden 2016 alusta Porin kaupungin kanssa solmitun uuden sopimuksen myötä asiakkaiden määrä moninkertaistui Kontissa. Näin ollen syntyi haaste, miten sijoittaa noin kuusinkertainen asiakasryhmä työpisteisiin. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli vastata työelämän haasteeseen ja olla mukana kehittämässä toimivaa työkuvaa. Tarkoitus oli pilotoida uusi työnkuva ja arvioida sen toimivuutta. Arvioinnin saamiseksi haastateltiin pilotointiin osallistuvia asiakkaita ja osaston työntekijöitä sekä työnjohtoa. Tuloksena syntyi uusi työnkuva Kontti -ketjuun sekä PowerPoint -ohjeistus tehdystä projektista (Liite 5).

Opinnäytetyön osatarkoitukseksi muodostui myös sosiaalisen ja asiakaslähtöisen viitekehysten esilletuonti työnkuvaa kehittäessä. Tarkoitus oli lähestyä työnkuvan kehittämistä asiakaslähtöisesti siten, että uudet työtehtävät vastaisivat asiakkaan tavoitteita sekä kykyjä. Näin tuettiin asiakkaan kuntoutumista sekä työllistämistä tulevaisuudessa. Näin ollen myös kuntouttavan työtoiminnan asettamat sisällölliset tavoitteet täyttyivät.

Opinnäytetyön toiminnallisen toteutuksen prosessissa huomioitiin asiakaslähtöisyyttä sekä työtyytyväisyyttä lisäävät tekijät. Hypoteesi uudesta työnkuvasta oli, että se hyödyttää asiakasta, osastoa ja koko Kontin toimipistettä. Asiakasta motivoitiin antamalla hänelle vaikutuksen mahdollisuus työtehtävissä etenemiseen. Asiakkaalle tarjottiin vastuullisempia työtehtäviä, joiden katsottiin parantavan motivaatiota onnistumisen kokemusten kautta. Onnistumisten ajateltiin kohottavan myös itsetuntoa, mikä voisi edesauttaa jatkotyöllistymistä. Vaikutusten ajateltiin olevan positiiviset myös muuhun työyhteisöön, sillä uuden työnkuvan mukaiset työtehtävät syntyivät Kontin osastojen tarpeesta. Osaston työntekijän työtaakan katsottiin helpottuvan, kun asiakas sijoitettaisiin avustavaan työtehtävään osastolle. Näin ollen toteutuksen ajateltiin edesauttavan myös työssä jaksamista ja parantavan työilmapiiriä. Uudella työnkuvalla katsottiin olevan myös positiivinen vaikutus työn tehokkuuteen, kun työtehtäviin kuuluvan tavaran käsittely nopeutuisi. Uudella toimintatavalla olisi positiivinen vaikutus taloudellisiin tunnuslukuihin, kun tehokkuus kasvaa Konttiin lahjoitetun tavaran kierron nopeutuessa, kullussa myymälään ja myynnin kasvaessa.

Kun vertaan Järvinin (2005, 4-8) esittämiä tutkimuskirjallisuuteen perustuvia tuloksia työhyvinvoinnista ja työtyytyväisyydestä sekä siitä, mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Olimme tehneet realistisen hypoteesin uutta tointa ajatellen. Eli kun lähdimme toteuttamaan uuden työnkuvan mallin pilotointia asiakaslähtöisesti, niin vaikutukset koko työyhteisöön olivat hyvät. Henkilöstö pääsi itse vaikuttamaan uuden työnkuvan toteuttamiseen osallistumalla pilotointiin ja antamalla palautetta uudesta työnkuvasta. Nyt annettiin asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa haastattelujen kautta työn sisältöön. Ajatuksena oli, että vaikuttamisen mahdollisuus toteutuisi jatkossa siten, että asiakkaita haastatellaan jo tulotilanteessa, jolloin kysytään asiakkaalta haluaisiko hän jatkossa siirtyä vaativimpiin tehtäviin.

Uuden työnkuvan pilotoinnin tarkoituksena oli kokeilla suunniteltua työnkuvan muutosta käytännössä. Pilotoinnin kautta nähtiin onko uusi työnkuva toimiva ja saatiin tehtyä arvio ja johtopäätökset sen käyttöön ottamisesta sekä sen mahdollisista kehityskohdista. Pilotoinnin jälkeen kerättiin palaute myös siihen osallistuneilta henkilöiltä, jolloin asiakkaiden ja muun henkilöstön ääni saatiin kuuluviin.

### 7.3 Uudistetun työnkuvan luonnos

Aiemmin, alkuperäisen mallin mukaisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakas sijoittui Kontissa lahjoitustavaran lajittelun työpisteeseen tai tekstiilien tarkastuspisteeseen. Asiakasta kannustettiin aktivointitoimenpiteen aikana myös tukityön jälkeiseen tulevaisuuden rakentamiseen. Tavoitteena oli ja on edelleen kuntouttavan työtoiminnan jälkeen lyhyt työkokeilu, jonka jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus palkkatuetuun työsuhteeseen Konttiin. (Tuli, henkilökohtainen tiedoksianto 9.5.2016.)

Uuden työnkuvan perusajatus on laajennettu työtehtävä ja että kuntouttavan työtoiminnan asiakas saa mahdollisuuden edetä työtehtävissään. Asiakkaalta kysytään mielenkiintoa laajempiin työtehtäviin ja sen perusteella hänelle voidaan tarjota työtehtäviä osastolta. Työtehtävät määräytyvät osastojen tarpeiden mukaan. Ajatuksena on löytää mielekästä työtä asiakkaille ja samalla keventää osastojen työtaakkaa. Asiakkaille annettavat työtehtävät ovat kevennettyjä ja asiakkaan tilanteen huomioivia. Kevennetty työtehtävä ei sisällä niin suurta vastuuta, kun työsuhteessa olevan ja osastolla työskentelevän henkilön tehtävät. Asiakkaille annetaan avuksi kummihenkilö tukemaan ja opastamaan työtehtävissä.

Kummihenkilö on osastolla toimiva työntekijä, joka on asiakkaalle nimetty ja hänen tehtävänä on ohjata ja opastaa asiakasta. Osastolla työskentelevä henkilö on Kontissa työkokeilussa tai palkkatuetussa työsuhteessa oleva henkilö. Kontin työnjohto tekee päätökset ketkä asiakkaista pääsevät osastolle ja ketkä heille nimitetään kummihenkilöiksi. Valinta perustuu osaston tarpeeseen, jolloin osastolla toimivasta henkilökunnasta valitaan kummihenkilö ja asiakas valitaan hänen osoittamansa motivaation perusteella. Valinnoissa pyritään ottamaan huomioon molempien osapuolten valmiudet haasteellisempaan tehtävään.

Kummihenkilön kohdalla pohdittiin, että kummius ei saisi olla liian vaativa tehtävä osastolla työskentelevälle henkilölle. Sillä liian vaativaa tehtävää ei voida edellyttää osastolla työskentelevältä henkilöltä. Pahimmassa tapauksessa ajatelimme kummiuden voivan jopa heikentää työntekijän hyvinvointia, mikäli työtehtävä olisi liian vaativa. Siksi halusimme kysyä alkuhaastattelussa myös, mitä

he ajattelisivat kummihenkilönä toimimisesta. He saivat antaa arvionsa ja palautetta työtehtävästä ja omista valmiuksistaan. Perusajatus oli, että kummin tehtävä ei voi olla laajuudeltaan sen kaltaista, mitä konttityönohjaajat työssään tekevät. Kummihenkilön tehtäväksi muutoutuikin vain kevyt asiakkaan ohjaaminen ja opastaminen työtehtävään liittyen, mikäli tarvetta esiintyy.

Yllä mainittu kehitetty työnkuva oli toiminnallisen toteutuksen lähtökohtana sekä pilotoinnin ja arvioinnin kohteena. Virallinen työnkuvan uudistus tehtiin Kontissa vasta kokeilun jälkeen.

## 8 TOIMINNALLINEN TOTEUTUS

Tässä kappaleessa keskitytään toiminnallisen toteutuksen osioon, eli pilotoinnin ja arvioinnin prosessiin kokonaisuudessaan. Toteutukseen kuului asiakaslähtöinen toteutus pilotoinnin ja arvioinnin viitekehyksestä käsin. Erilliset johtopäätökset esitetään luvussa 9.

### 8.1 Pilotoinnin suunnittelu ja arvioinnin aineiston keruu

Kun uusi työnkuvan luonnos ja siihen vaadittavat toimenpiteet olivat selvillä, aloitin suunnittelemaan pilotoinnin toteutusta. Pilotoinnin ajankohdaksi valikoituivat kesäkuukaudet vuodelta 2016.

Pilotoinnin sekä uuden työnkuvan arvioinnin tueksi päädyin laatimaan haastattelut. Haastattelin Kontin henkilökuntaa ennen pilotointia sekä pilotoinnin jälkeen. Aineiston keruun menetelmänä olivat siis lomakehaastattelut (Liite 1-4), jotka laadin itse työyhteisön intressejä vastaaviksi. Aineiston analysointi toteutui sisällön analyysinä. Apuna aineiston keruun suunnitelmassa käytin ohjekirjoja, joissa opastettiin opinnäytetyön tutkimukseen. Esimerkiksi Vilkan ja Airaksisen (2003) sekä Vilkan (2015) teoksia.

Ennen pilotointia laadin erilliset lomakkeet (Liite 1–4) haastattelun tueksi sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille että osaston työntekijöille. Haastattelulomakkeita käytin aineistonkeruun menetelmänä. Ne olivat puolistrukturoituja haastattelulomakkeita, jotka laadin Kontin intressien mukaisiksi. Lomakkeissa käytettiin SPR:n logoa Konttipäällikön ehdotuksesta, sillä lomakkeet jäivät Kontin käyttöön. Lomakkeet olivat informoituja siten, että jakaessani lomakkeet haastateltaville selitin heille haastattelun tarkoituksen ja tavoitteen, neuvoin heitä tarvittaessa ja keräsin lomakkeet. Lomakehaastatteluiden tarkoituksena oli kerätä aineistoa uuden mallin kehittämiseen sekä aineistoa lopullisen arvioinnin tueksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Pilotointiin osallistuneilta henkilöiltä kysyttiin ajatuksia ja toiveita ennen pilotointia sekä kokemuksia ja arviota pilotoinnin jälkeen. Haastattelu tehtiin hieman erilaisina sekä kuntouttavan työtoiminnan

asiakkaille, että osastolla työskenteleville henkilöille, jotka toimisivat mahdollisesti kummihenkilöinä pilotoinnin ajan.

Alkuhaastattelun (Liite 1 & 2) tarkoituksena oli saada selville osastojen tarpeet avustaviin työtehtäviin ja kuulla osastolla työskentelevän henkilön mielipide ohjaavasta kummin tehtävästä uutena osana työtään sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kiinnostusta ja mahdollisuuksia edetä työssään haasteellisempiin työtehtäviin. Alkuhaastatteluun osallistui suurempi joukko henkilöstöä, joista valittiin pilotointiin osallistuvat henkilöt. Loppuhaastattelun avulla kerättiin palaute pilotoinnin jälkeen siihen osallistuneilta asiakkailta sekä osaston työntekijöiltä. He arvioivat uuden työnkuvan toimivuutta ja saivat antaa henkilökohtaisen arvion sekä avointa palautetta. Heidän äänensä on hyvä saada kuuluviin, sillä työkuvan muutos koskee heitä ensisijaisesti. Näin voimme lähestyä uudistusta asiakaslähteisemmin.

## 8.2 Käytännön toteutus

Alkuhaastattelu (Liite 1 & 2) suoritettiin Kontissa 19. toukokuuta 2016. Haastatteluun valikoituivat kyseisenä päivänä töissä olevat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat sekä muutamia osaston työntekijöitä. Osastolaisille tehtävään alkuhaastatteluun osallistui jokaiselta osastolta yhdestä kahteen henkilöä. Kaiken kaikkiaan alkuhaastatteluun osallistui yhteensä kolmetoista kuntouttavan työtoiminnan asiakasta sekä neljätoista osaston työntekijää. Käytännössä alkukartoitus toteutui niin, että kutsuin haastateltavat henkilöt Kontin neuvotteluhuoneeseen, jaoin heille haastattelulomakkeet ja selitin heille mikä haastattelun tarkoitus on, mihin sitä käytetään ja mitä sillä haetaan. He saivat vastata luottamuksellisesti lomakkeeseen. Olin haastattelutilanteessa paikalla, jotta he saivat kysyä haastatteluun tai lomakkeeseen liittyviä kysymyksiä.

Alkuhaastatteluun osallistuvilta kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta kysyttiin kiinnostusta ja mahdollisuutta työskennellä haastavammissa työtehtävissä. Heiltä kysyttiin myös, olisivatko kiinnostuneita työskentelemään osastolla, jos heitä ohjaisi kummihenkilö.

Kaikki kolmetoista palauttivat lomakkeen täytettyinä. Asiakkaista kymmenen olivat kiinnostuneita osaston avustavista työtehtävistä ja samoin kymmenen heistä olivat valmiita osallistumaan pilotointiin, jossa he saavat kummihenkilön opastamaan heitä. He saivat myös rastittaa osastot, joissa he olisivat kiinnostuneita työskentelemään. Neljä vastanneista eivät olleet kiinnostuneita uusista työtehtävistä. He olivat tyytyväisiä nykyiseen työtehtäväänsä ja yksi asiakas vastasi, ettei uusi työtehtävä ole hänelle vielä ajankohtainen.

Osaston työntekijöistä alkuhaastatteluun osallistui neljätoista henkilöä. Heiltä kysyttiin ajatuksia ja valmiuksia kummihenkilönä toimimisesta sekä työtehtävistä, joita he voisivat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille antaa. Kyseinen asia jakoi mielipiteitä. Vastauksista oli nähtävissä, että pääasiallisesti apulaisen saaminen otetaan osastolla hyvin vastaan. Toki kaikille työpisteille ei ole mielekästä sijoittaa apulaista, jos työtä ei riitä kahdelle henkilölle. Osa vastaajista kertoi, että apulainen olisi rasite silloin, jos hänelle täytyisi jatkuvasti ohjeistaa samat asiat uudelleen ja vahtia työn laatua koko ajan. Vastauksista kävi ilmi myös, että apulaista ei tarvita jatkuvasti, vaan vain silloin kun työpiste ruuhkautuu. Yhdestä vastauksesta kävi ilmi, että toiveena olisi, että osastolainen voisi vaikuttaa apulaisen valintaan. Yleisesti ottaen kuitenkin apulainen otetaan hyvin vastaan ja lähes kaikilta osastoilta löytyi jokin tehtävä, jossa apulainen voisi auttaa työntekijää.

Käsittelin haastattelulomakkeiden vastaukset. Vastausten perusteella tein koonnin, jonka esitin konttipäällikölle. Koonnin perusteella teimme yhteenvedon, jossa päätettiin pilotoinnin toteuttamisesta sekä siihen osallistuvista henkilöistä. Vastausten perusteella saatoimme huomioida haastateltavien toiveet uuden työnkuvan suhteen. Olimme tyytyväisiä palautteisiin, joista suurin osa oli positiivista. Palautteen perusteella saatoimme jatkaa hyvillä mielin seuraavaan osioon, eli kokeilemaan uutta työnkuvaa käytännössä. Osastoilla ilmenneen tarpeen mukaan pilotointiin valittiin kuusi osastoa, joille sijoitettiin kuusi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta.

Pilotoinnin käytännön seurannasta vastasi Kontin työnjohto. Valitsimme yhteisessä palaverissa konttipäällikön ja konttityönohjaajan kanssa kuusi kummihenkilöä sekä kuusi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta, jotka osallistuvat

pilotointiin. Palaverissa kerroin lomakehaastatteluista saamani vastaukset ja henkilöt, jotka olivat ilmoittautuneet vapaaehtoisiksi käytännön kokeiluun. Osallistujat valittiin siis haastattelussa ilmi tulleiden osastojen tarpeiden sekä asiakkaiden kiinnostuksen perusteella. Pilotointiin osallistuvat asiakkaat ohjattiin uusiin työpisteisiin. Konttityönohjaaja kertoi heille mitä kehitelty työtehtävä pitäisi sisällään. Kuntouttavan työtoiminnan asiakas ohjattiin avustustehtäviin osastolle ja hänelle kerrottiin, että häntä opastaisi siinä kummihenkilö. Kummihenkilölle kerrottiin, mitä asiakkaan ohjaaminen tarkoittaa käytännössä. Asiakkaat olivat osaston avustavissa työtehtävissä pilotoinnin ajan. Työnjohto valvoi tilannetta ja opasti tarvittaessa. (Konttityönohjaaja, henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016.)

Pilotoinnin jälkeen teetin siihen osallistuneille loppuhaastattelun (Liite 3 & 4), joka toteutettiin samalla menettelyllä kuin alkuhaastattelu. Loppuhaastattelussa pilotointiin osallistuvat henkilöt arvioivat uutta työnkuvan mallia ja antoivat palautetta siitä. Tein palautteista koonnin, jonka esitin konttipäällikölle 16.9.2016. Kysyimme palautetta myös Kontin työnjohdolta, joka oli prosessissa mukana. Saamiemme palautteiden perusteella teimme yhteenvedon pilotoinnista. Arvion ja palautteen perusteella tehdyt johtopäätökset esitetään seuraavassa kappaleessa 9.

Teoreettisen viitekehysten ja opinnäytetyön kirjoitusprosessi kulkivat läpi toiminnallisen toteutuksen. Pääosin teoreettinen viitekehys kuitenkin rakentui toteutuksen jälkeen syyskaudella 2016 sekä osittain alkuvuodesta 2017. Myös aineiston kerääminen ja litterointi olivat osa kirjallisen osion rakentumista.



## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista kuusi henkilöä osallistui pilotointiin. Kokemus osastolla työskentelystä sekä kummihenkilön avusta koettiin hyväksi. He tunsivat onnistumisen kokemusta, kun saivat vastuullisia tehtäviä. Vastuun ottaminen oli joillekin vaikeaa ja toisille se antoi motivaatiota uusiin haasteisiin. Tulevaisuutta ajatellen yksi vastaajista koki, ettei pilotoinnilla ollut vaikutusta hänen jatkoonsa ajatellen. Kun taas osa vastaajista koki, että sai kokemuksen myötä rohkeutta tarttua uusiin työtehtäviin, kokeilun myötä oma aloitekyky parani ja yksi vastaaja kiinnostui yrittämään avoimille työmarkkinoille joko itsenäisesti tai Kontin työelämä -polutuksen kautta.

Osaston työntekijöistä kuusi henkilöä osallistui pilotointiin. Kokemus pilotoinnista koettiin hyväksi. Yhteistyö apulaisen kanssa sujui hyvin ja he kokivat hyväksi menetelmäksi kummihenkilö-asiakas -"mallin". He kokivat jakson opettavaisena ja ohjaaminen koettiin pääosin mielekkääksi. Kuitenkin myös pieniä haasteita koettiin kummihenkilönä toimiessa. Esimerkiksi epävarmuutta oli arvioitaessa mitä työtehtäviä voi antaa asiakkaalle, kun kummihenkilö ei osannut arvioida asiakkaan kuntoa, eli toisin sanoen mitä toinen pystyy tai jaksaa tehdä. Yksi vastaajista koki, että kielimuuri hankaloitti toisinaan ohjaamista, kun asiakas oli maahanmuuttajataustainen. Yksi vastaajista koki, että olisi kaivannut perustavamman perehdytyksen kummiuteen.

Konttityönohjaajan (henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016) kokemus oli positiivinen. Hän toimii pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden parissa. Hänen mielestään kokeiltu työmuoto pitäisi ottaa käyttöön. Hänen kokemuksensa mukaan pilotoinnin antamalla kokemuksella oli positiivinen vaikutus siihen osallistuviin ihmisiin. Kyseinen malli motivoi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita sijoittumaan edelleen tulevaisuudessa. Konttityönohjaaja kuuli hyvää palautetta pilotoinnin aikana. Hänen arvionsa mukaan hänelle pilotoinnin aikana annetusta palautteesta suurin osa oli positiivista ja rakentavaa palautetta, maksimissaan 15 % olisi ollut negatiivis-sävytteistä. Konttityönohjaaja oli vaikuttanut yhdestä asiakkaasta, joka oli ennen pilotointia melko sulkeutunut omiin oloihinsa.

Hän vaati vain mahdollisuuden, jonka hän sai tämän pilotoinnin kautta. Kyseinen asiakas muuttui puheliaammaksi ja oma-aloitteisemmaksi. (Konttityönohjaaja, henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016.)

Käsiteltyäni loppuhaastattelulomakkeet (Liite 3 & 4), tein niistä koonnin ja esitin palautteen konttipäällikölle. Teimme yhteenvedon saadun palautteen perusteella: Kokonaisuudessaan prosessi ja pilotointi sujuivat hyvin. Kesäaika oli melko haasteellinen pilotoinnin suhteen, mutta se saatiin toteutettua. Ajankohta olisi voinut olla toimivampi syys- tai kevätkaudella. Saatu palaute oli pääosin hyvää ja hyviä kehittämisen kohteita löydettiin toteutuksen kautta. Konttipäällikön kokemus oli myös positiivinen. Uusi työnkuva oli toimiva ja se otetaan käyttöön Kontissa. Toki löysimme siitä vielä paranneltavaa. Saamamme palautteen perusteella työnkuvaa hiotaan vielä ennen, kun se otetaan käyttöön.

Työnkuvan kehittäminen ja sen pilotointi onnistuivat hyvin. Saatu palaute oli myös hyvää ja haastattelujen perusteella kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä. Asiakaslähtöinen ote työnkuvan kehityksessä oli kokemuksen mukaan onnistunut. Näkisin, että omaan työnkuvaan vaikuttaminen lisäsi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan motivaatiota työtehtävään. Motivaatio olisi voinut olla alempi silloin, jos uudet työtehtävät olisi vain määrätty. Asiakkaiden ja työntekijöiden kuuleminen lisäsi vuorovaikutusta työjohdon kanssa ja he olivat kiitollisia siitä, että heitä kuultiin prosessin aikana. Esimerkiksi yksi haastateltavista kommentoi seuraavasti:

Kyllä se tuntuu hyvältä, että meiltä tavallisilta duunareilta kysytään mielipidettä. Että ei vaan käsketä tehdä jotain ja todeta vaan et näin on hyvä. Me tätä hommaa kuitenkin tehään (kuntouttavan työtoiminnan asiakas, henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016.)

Lopputuloksena syntyi työelämän intressejä vastaava uusi työnkuva, joka otetaan käyttöön Porin Kontissa. Uutta työnkuvaa voidaan hyödyntää myös muissa Kontti-ketjun tavarataloissa. Ohjeistus siihen on annettu PowerPoint -esityksenä Kontti -ketjun jakoon (Liite 5). Moninkertaistunut kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä saatiin sijoitettua eri työpisteille onnistuneesti, joten asetetut tavoitteet täyttyivät.

## 10 POHDINTA

Toiminnallinen toteutus ja asiakaslähtöinen ote toimivat hyvin tässä opinnäytetyössä. Asiakaslähtöinen työnkuvan kehittäminen oli erilainen lähestymistapa aiheeseen kuin tutkimus. Vaikka opinnäytetyö laadittiin vastaamaan Kontin ajankohtaiseen tarpeeseen sijoittaa noin kuusinkertainen määrä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita eri työtehtäviin, oli sillä laajempaakin merkitystä. Samalla tehtiin asiakaslähtöisemmällä otteella työnkuvan muutosta. Näin ollen asiakkaat saivat vaikuttaa työhönsä ja kokivat motivaatiota uusia työtehtäviään kohtaan. Asiakaslähtöisen otteen kautta osa koki toteutuksen ajanjakson vaikuttaneen positiivisesti itsetuntoon, lisäten uskoa vaikuttamisen mahdollisuuksiin sekä rohkeutta kokeilla uusia työtehtäviä jatkossakin. Erityisesti pilotoinnin tuloksista yksi tapaus jäi mieleen, josta konttityönohjaaja kertoi;

*Sulkeutunut kuntouttavan työtoiminnan asiakas ikään kuin muuttui silmissä sosiaalisemmaksi ja itseensä luottavaisemmaksi. Hän vain tarvitsi mahdollisuuden osoittaa osaamistaan ja hän koki saamansa tuen ja kannustuksen merkittäväksi. (Konttityönohjaaja, Henkilökohtainen tiedoksi-anto 16.9.2016.)*

Minusta oli hienoa, että kokemus pilotoinnista sekä uudesta työnkuvasta olivat hyvät ja että työnkuva ja sen toteuttamisen malli otetaan käyttöön Kontissa. Laatimiani lomakehaastatteluja (Liite 1-4) voidaan käyttää jatkossa sellaisenaan tai niitä voidaan soveltaa käytännön osoittaman tarpeen mukaisesti. Myös laatimani PowerPoint esitys (Liite 5) jäi Konttiketjun käyttöön. He saavat siitä osviittaa, miten kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää tai soveltaa omissa työyhteisöissään.

Opinnäytetyöstä ja erityisesti sen toiminnallisen toteutuksen tuomasta kokemuksesta on jatkossa hyötyä Kontti -ketjun muissa tavarataloissa, mikäli siellä syntyy tarvetta monipuolistaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työnkuvaa samalla tavalla kuin Porissa on tehty. PowerPointissa (Liite 5) esitetyt pilotointiin osallistuneiden henkilöiden kommentit puhuvat puolestaan työnkuvan ja toteutuksen onnistumisesta. Näin ollen toimipisteiden ei tarvitse alusta alkaen suunnitella vastaavaa toimenpidettä. PowerPoint -esitys on jaettu koko Kontti -ketjun

konttipäälliköille ja se tullaan esittämään heille myös Kontin järjestämällä konttipäällikköpäivillä. Esityksestä vastaa tuolloin Porin konttipäällikkö.

Asiakaslähtöinen haastatteluformi (Liite 1 & 2) taas voidaan jatkossa toteuttaa jo kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden tai osastolla toimivien henkilöiden tullessa Konttiin, kun muutkin haastattelut pidetään. Näin ollen haastatteluihin ei tarvitse kuluttaa ylimääräisiä resursseja. Laatimiani lomakkeita voidaan käyttää apuna tai kysymykset voidaan esittää vapaasti haastattelun lomassa.

Opinnäytetyötä tai laatimaani PowerPoint -esitystä voidaan myös käyttää muissakin työelämän yhteistyökumppaneiden kesken pidettävissä palavereissa, esimerkiksi Porin kaupungin kuntouttavan työtoiminnan tai TE -toimiston kanssa pidettävissä yhteistyöpalavereissa. Heidän kanssaan pidetään nimittäin säännöllisiä yhteistyöpalavereja, joissa seurataan miten asetetut työvoima- tai sosiaalipoliittiset tavoitteet käytännössä toteutuvat.

Lähdemateriaalin pohjalta sain ajatuksen, että kuntouttavaa työtoimintaa tulisi arvioida ja kehittää jatkuvasti. Vuosien saatossa työttömyys ja sen rakenteet ovat muuttuneet. Lisäksi asenteet työhön liittyen ovat muuttuneet. Jatkossa voisi ehkä tutkia näitä ilmiöitä tai arvioida tutkimuksellisesti esimerkiksi asiakaslähtöisen otteen vaikutusta aktivoinnin suhteen tarkemmin.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön prosessi oli kehittävä, myös ammatillisesti koin onnistumista. Sain kokemusta kehittämistyöstä, joka oli työelämälähtöinen. Koin onnistumista, kun asiakaslähtöisellä otteella oli positiivinen vaikutus. Koko prosessin koossa pitäminen, erilainen suunnittelutyö ja valmistelutyö antoivat hyvää kokemusta tulevaisuutta varten. Myös toteutuksen ja lopputuloksen onnistuminen antavat rohkeutta vastaaviin haasteisiin ja projekteihin jatkossa. Eettisten valintojen pohtiminen myös antoi kypsyyttä toimia vastaavissa tehtävissä tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä – opas  
Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Nettijulkaisu.  
Viitattu 15.5.2016.  
[https://fronter.com/diak/links/files.phtml/57388b9591134.1813446083\\$781515969\\$/Arkisto/Materiaaleja/Kohti\\_tutkivaa\\_ammattikaytan\\_toa.pdf](https://fronter.com/diak/links/files.phtml/57388b9591134.1813446083$781515969$/Arkisto/Materiaaleja/Kohti_tutkivaa_ammattikaytan_toa.pdf)
- Elenius, Antti 2007. Avaran diakonian puolustus. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Kirjapaja Helsinki, 158–176.
- Järvin, Satu 2005. Henkilöstön työtyytyväisyys ja organisaation muutos - Case Kajaanin Teknologiakeskus Oy. Opinnäytetyö. Nettilähde. Viitattu 2.12.2016  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7205/KHL1ASatuJ.pdf?sequence=1>
- Karjalainen & Karjalainen 2010. Teoksessa Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu. Kuntouttava työtoiminta -aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikka?. Raportti 38/2010. Yliopistopaino. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- Konttityönohjaaja 2016. Konttityönohjaaja, Porin Kontti. Henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016. Haastattelu
- Kopperi, Kari 2007 Miksi rakastaa lähimmäistä? -Luterilaisen diakonian teologian lähtökohtia. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Kirjapaja Helsinki, 143–157.
- Kuntouttavan työtoiminnan asiakas 2016. Henkilökohtainen tiedoksianto 16.9.2016. Haastattelu
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014. Asiakas. THL:n nettisivut. Viitattu 30.3.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/asiakas>
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) Viitattu 10.5.2016  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Nettilähde. Viitattu 2.12.2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Malkavaara, Mikko 2015. Diakonia ja diakonivirka. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisu 26. Kirkkohallitus. Helsinki. Viitattu 1.4.2017 [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/\\$FILE/255445\\_KH\\_Diakonia\\_ja\\_diakonivirka.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf)

[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/\\$FILE/255445\\_KH\\_Diakonia\\_ja\\_diakonivirka.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf)

[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/\\$FILE/255445\\_KH\\_Diakonia\\_ja\\_diakonivirka.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf)

Porin kaupunki i.a. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 10.5.2016.

[http://pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/aikuissosiaalityo/kuntouttava\\_tyoitoiminta.html](http://pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/aikuissosiaalityo/kuntouttava_tyoitoiminta.html)

Punainen Risti 2011-2012. Työllistämispalvelut Kontissa. Viitattu 30.3.2017

<https://kontti.punainenristi.fi/tyollistamispalvelut>

Punainen Risti 2016. Suomen Punaisen Ristin Kontti – kierrätystavaratalot.

Teoksessa Kontti – vuosi 2015. Kirjapaino Kari

Punainen Risti i.a. Mikä on Suomen Punainen Risti? Viitattu 10.5.2016

<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Punainen Risti i.a. Konttikaupalla hyvää. Viitattu 10.5.2016

<http://kontti.punainenristi.fi/>

Punainen Risti i.a. Opas uudelle työntekijälle. Tuloste opiskelijan hallussa.

Punainen Risti i.a. Työllistämistoiminta. Viitattu 10.5.2016

<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/tyollistamistoiminta>

Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna

1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki. Kirjapaja.

Sakasti 2010. Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen. Viitattu 24.3.2017

[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/diakonia\\_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/diakonia_yo.pdf)

[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/diakonia\\_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/diakonia_yo.pdf)

Sakasti i.a. Kristillinen ihmiskäsitys. Viitattu 24.3.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2E1F70>

<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2E1F70>

Seppä, Hannele Aktivoiko aktivointisuunnitelma? Opinnäytetyö. Liiketalouden

koulutusohjelma. Samk 2015. Viitattu 24.3.2017

- <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95001/OPINNAYTETYO%202015.pdf?sequence=1>
- STM 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8. EDITA Oyj. Helsinki
- STM 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon uudistamistyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19 Helsinki. Nettijulkaisu. Viitattu 2.12.2016 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112304/URN%3ANBN%3Afi-fe201504222919.pdf?sequence=1>
- STM 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21 Helsinki. Nettijulkaisu. Viitattu 2.12.2016 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1>
- Suomen Punainen Risti 2013. Punaisen Ristin arvot ja periaatteet. Järjestökoulu. Viitattu 1.4. 2017 <https://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/Punaisen%20Ristin%20arvot%20ja%20periaatteet%20PERUS%202013.pdf>
- Suomisanakirja 2017. Viitattu 30.3.2017 <https://www.suomisanakirja.fi/pilotointi>
- THL 2015. Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita – KOPPI-hankkeen tuloksia. Työpäperi 7/2015 Juvenes –Print Suomen yliopistopaino Oy Tampere. Nettijulkaisu. Viitattu 6.12.2016 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125702/URN\\_ISBN\\_978-952-302-438-0.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125702/URN_ISBN_978-952-302-438-0.pdf?sequence=1)
- Tuli, Nina 2016. Konttipäällikkö Suomen Punaisen Ristin Kontti, Porin yksikkö. Henkilökohtainen tiedoksianto 9.5.2016. Haastattelu
- Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. PS-kustannus.
- Vilka Hanna & Airaksinen, Tiina 2003 Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.

## LIITE 1 Alkuhaastattelulomake osastolla työskentelevälle henkilölle

Lomake 1 - Alkukartoitus

Osastolla työskentelevälle henkilölle



Nimi:

Osasto:

Avun tarpeen kartoitus:

- Kerro työtehtävät, jotka vievät sinulta suuren osan työajasta:
  
- Kuvaile työpisteellesi syntyviä tukkoja, jotka hidastavat tavaran kulkua myyntiin:
  
- Kuvaile, millaista apua kaipaat työhösi:

Toiminta kummihenkilönä:

- Kuvaile työtehtäviä, joita voisit antaa apulaiselle:  
:
  
  - Kerro, miltä ajatus tuntuu, että saat apulaisen osastollesi:
-



Lomake 1 - Alkukartoitus



Vapaa sana (tässä kohdassa voit esim. kertoa ajatuksistasi):

## LIITE 2 Alkuhaastattelulomake kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle

Lomake 1 - Alkukartoitus

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle (osa 1)



Nimi: \_\_\_\_\_

Lomakkeessa sinulta kysytään työtehtävääsi ja kehittymiseen liittyviä asioita. Rastita sinulle oikea vaihtoehto (x).

Työpiste tällä hetkellä:

Alkulajittelu Vaatetarkastus 

Työssä kehittyminen:

Oletko tyytyväinen nykyiseen työtehtävääsi:

Kyllä Ei 

Vapaa sana:

Oletko kiinnostunut kehittymään eli etenemään työtehtävissä?

Kyllä: Ei 

Vapaa sana:

Voisitko toimia avustavissa työtehtävissä osastolla, jos sinua ohjaa oma kummihenkilö?

Kyllä: Ei 

Vapaa sana:

---

Lomake 1 - Alkukartoitus

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle (osa 2)



Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen: Rastita (x), millä osastolla toivoisit saada työskennellä (max 2 vaihtoehtoa):

- |                         |     |                           |     |
|-------------------------|-----|---------------------------|-----|
| 1. Huonekalut .....     | ( ) | 7. Astiat & Sisustus..... | ( ) |
| 2. Kuljetus.....        | ( ) | 8. Kodin tekstiili.....   | ( ) |
| 3. Pienkoneet.....      | ( ) | 9. Asusteet.....          | ( ) |
| 4. Pukeutuminen.....    | ( ) | 10. Kengät & Laukut.....  | ( ) |
| 5. Urheiluvälineet..... | ( ) | 11. Tuunaus.....          | ( ) |
| 6. Lelut .....          | ( ) | 12. Silitys .....         | ( ) |

Mahdolliset rajoitteet

Onko sinulla jokin rajoitus (esimerkiksi fyysinen), joka vaikuttaa työhön/työtehtäviin (x):

Kyllä ( )

Ei ( )

Mikä/Mitkä:

Miten rajoittaa:

---

Lomake 1 - Alkukartoitus



Vapaa sana (Tässä kohdassa voit kertoa esim. ajatuksistasi):



## LIITE 3 Loppuhaastattelulomake osastolla työskentelevälle henkilölle

Lomake 2 – Arviointilomake



Osastolla työskentelevälle henkilölle

Nimi:

Osasto:

Arviointipalaute:

Ruusut:

- Kerro, mitkä asiat koit toimiviksi uudessa toimintamallissa:

Risut:

- Kerro, mitkä asiat eivät toimineet uudessa toimintamallissa:

Kehittämissideat:

- Kuvaile, miten toimintamallia voisi mielestäsi vielä kehittää

Kokemukset kummihenkilönä toimimisesta:

- Kerro, miten koit kummiuden:

- Kerro, mikä oli haastavaa:

- Kerro, mikä oli antoisaa:
-

Lomake 2 – Arviointilomake



Vapaa sana ( Tässä kohdassa voit kertoa ajatuksistasi/ kokemuksistasi tai kommentoida esimerkiksi toimintamallin toteutusta):



## LIITE 4 Loppuhaastattelulomake kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle

Lomake 2 – Arviointilomake



Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle (osa1)

Nimi: \_\_\_\_\_

Työpiste projektin alussa (x):

Alkulajittelu ( )

Vaate tarkastus ( )

Työpiste projektin päätyttyä (x):

Alkulajittelu .....( )

Vaate tarkastus .....( )

Osaston avustavat tehtävät ... ( )

Jokin muu .....( )

Mikä: \_\_\_\_\_.

Arviointipalaute: Tässä osiossa arvioidaan projektia eli uutta toimintamallia. Ajatuksena on, että saamamme palautteen avulla voimme kehittää kuntouttavaa työtoimintaa. Vastaamalla autat meitä auttamaan ja tekemään Kontista entistä paremman työpaikan.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin:

Ruusut:

- Kerro, mikä toimintamallissa oli toimivaa/onnistunutta:

Risut:

- Kuvaile asioita, jotka mielestäsi eivät toimineet/onnistuneet toimintamallissa:

Kehittäminen:

- Kerro, miten mielestäsi toimintamallia voisi vielä kehittää:



Lomake 2 – Arviointilomake



Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle (osa 2)

Kerro kokemuksistasi projektin aikana:

- Kerro, mikä oli haastavaa/Epämieluisia:
  
- Kerro, mikä oli antoisaa/Mielekästä:

Tulevaisuus:

Tässä osiossa tarkoituksena on kartoittaa, millaisia vaikutuksia projektilla on ollut sinuun eli onko projektista ollut apua sinulle.

- Kuvaile, miten toimintamalli on motivoinut sinua:
  
  - Kuvaile, miten projekti voisi vaikuttaa tulevaisuuteesi (esimerkiksi työllistymisen suhteen):
-



Lomake 2 – Arviointilomake



Vapaa sana (Tässä kohdassa voit kertoa ajatuksistasi/kokemuksistasi tai kommentoida esimerkiksi toimintamallin toteutusta)

## LIITE 5 PowerPoint esitys Kontti -ketjuun

1

**TOIMINTAMALLI KONTIN KUNTOUTTAVAAN TYÖTOIMINTAAN**

ESITYS JOULUKUUSSA 2016 -EMILIA HEINILÄ

Kontti Pori

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

2

**TAUSTAA:**

- Porin Kontti on teke yhteistyötä Porin kaupungin kuntoutuksen työtoiminnan kanssa.
- Aiemmin Kontti työllisti 2-4 kuntoutuksen työtoiminnan asiakasta kuukaudta kohden.
- Vuoden 2016 alussa Kontti solmi Porin kaupungin kanssa uuden sopimuksen, jonka perusteella Kontti sitoutui työllistämään keskimäärin 25 asiakasta/kk.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

3

**UUSI TOIMINTAMALLI MUOTOUTUU**

- Kuntoutuksen työtoiminnan asiakkaiden moninkertaistuessa Kontissa tuli tarve tarkastella työnkuvaa uudelleen.
- Työnkuvaa alettiin laajentamaan sillä kaikki eivät mahtuneet voimassa olevan mallin osoittamille työpisteille (tavaran lajittelu/ tekstiilien tarkastus).
- Uutta mallia kehitettiin ja pilotoitiin yhteistyössä Diakin opiskelijan (Emilia Heinilä) kanssa, joka teki prosessista opinnäytetönsä.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

4

**TÄSTÄ LÄHDIMME LIIKKEELLE:**

- Pian muutoksen jälkeen huomattiin tarve kehittää kuntoutuksen työtoiminnan toimenkuvaa.
- Työskentely alkoi suunnittelulla, jonka mukaan muotoutui ajatus monipuolisemmasta työtehtävästä.
- asiakkaat sijoitetaan eri työtehtäviin osastoille siten, että heitä ohjaisi kummihenkilö (Kummihenkilö = osaston työntekijä, joka ohjaa, neuvoo ja tukee asiakasta työssä).
- Malli päätettiin pilotoida kesän 2016 aikana.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

5

**ASIAKSLÄHTÖISYYS**

- Pilotointi tehtiin, jotta saisimme palautetta asiakkailta sekä kummihenkilöiltä. Näkisimme paremmin myös toimintamallin toimivuuden sekä kehityskohteet.
- Ennen pilotointia tehtiin alkukartoitus - haastattelu, jonka perusteella valittiin pilotointiin osallistuvat henkilöt (asiakkaat + kummit).
- Pilotoinnin jälkeen keräsimme palautteen.
- Halusimme saada asiakkaiden ja henkilöstön äänet kuuluviin toimintamallin suhteen.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

6

**TOIMINTAMALLIN PERUSAJATUS**

- Alkuperäinen työtehtävä laajentuu siten, että kuntoutuksen työtoiminnan asiakas saa mahdollisuuden edetä työtehtävissään.
- Työtehtävät määräytyvät osastojen tarpeiden mukaan sekä asiakkaan kiinnostuksen mukaan.
- Mielekästä työtä asiakkaalle ja osaston työtaakka kevenee.
- Asiakkaalle annettavat työtehtävät kevenettyjä ja vähemmän vastuuta sisältäviä kuin palkkatuella työskentelevän henkilön.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kierätyksessä lähtökäyttö

7

Punainen Risti  
Kontti

- Asiakkaalle nimetään kummihenkilö tukemaan ja opastamaan työtehtävissä.
- Kontin työnjohto tekee päätökset osastolle sijoittuvista asiakkaista sekä heille nimettävistä kummihenkilöistä.
- Valinta perustuu osaston tarpeeseen.
- Valinnassa pyritään huomioimaan molempien osapuolten valmiudet haasteellisempaan työtehtävään.

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu

8

Punainen Risti  
Kontti

### TOIMINTAMALLIN PILOTOINTI

- Alkukartoituksen perusteella saimme tietää, että osastolla oli tarvetta apukäsilie
- Halukkuutta löytyi uusiin tehtäviin sekä kummihenkilönä toimimiseen
- Toimintamalli pilotoitiin kesän 2016 aikana
- Pilotointiin osallistui 6+6 henkilöä
- Henkilön toimenpiteestä riippuen vertailuajankohta oli pari viikkoa - kaksi kuukautta

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu

9

Punainen Risti  
Kontti

- Pilotoinnin lopuksi keräsimme palautteen kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta sekä osaston kummihenkilöiltä. Palaute kerättiin myös työnjohdolta.
- Palautteen ja omien havaintojen perusteella toimintamalli koettiin toimivaksi ja se otetaan käyttöön Porin Kontissa

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu

10

Punainen Risti  
Kontti

### Otteita kutyn asiakkaiden palautelomakkeista:

- "Olen oppinut uusia työtehtäviä ja haluaisin sijoittua samantyyppisiin tehtäviin avoimille työmarkkinoille"
- "mielestäni ei mitään negatiivista"
- "työjohto voisi tarkemmin kertoa työtehtävien rajat"
- "työtoveri on hyvä - voi kysyä häneltä, niin ei tarvi aina hakea työnjohtoa kun kysyttävää"
- "uskallan helpommin aloittaa uusien asioiden tekemistä"
- "olen aloittanut kuntouttavasta, olemme suunnitelleet koulutusta seuraavaksi ja tarkoituksena on päästä vakituisen työhön jonnekin"
- "kaikki toiminut hyvin. On ollut hyvät neuvonantajat ja minut otettiin hyvin vastaan"
- "Apu mitä olen saanut on motivoinut minua auttamaan myös muita"
- "Olen innostunut aloittamaan nyyynnin ammattitutkinnon"

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu

11

Punainen Risti  
Kontti

### Palautetta kummihenkilöiltä:

- "oli erittäin opettavainen jakso"
- "haastavaa keksiä toiselle tekemistä, kun ei tiedä mitä jaksaa..."
- "lisäkädet aina tervetulleita apuun"
- "mielestäni kummisuus oli hyvä asia"
- "helppottaa, kun voi opettaa ja ohjeistaa uutta työntekijää henkilökohtaisesti"
- "tutustuu paremmin työaveriin"
- "yhden nimetyn henkilön ohjauksessa oppii johdonmukaisesti tekemään annetut työt"
- "kummisuus = tärkeä tehtävä"
- "oli mukavaa kertoa omasta osastosta ja työtehtävästä ja opettaa toista"
- "lisäsi omaa työtä ja vähäinen yhteinen aika väillä haastoi"
- "olisi kiva saada vaikuttaa apulaisen valintaan"
- "oli kiva saada apulainen, helpotti"

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu

12

Punainen Risti  
Kontti

### TOIMINTAMALLIN TULEVAISUUS

- Toimintamalli otetaan käyttöön Porin Kontissa
- Alkukartoitusta voidaan tehdä jo asiakkaiden tullessa Konttiin (alkuhaastattelu); ketkä voisivat vapaaehtoisesti työskennellä muissa tehtävissä kummihenkilön opastaessa
- Konttipäällikkö laati selonteon ja rajauksen uudesta työnkuvasta, eli mitä se pitää sisällään (Esimerkiksi tuotteiden hinnoittelu ei kuulu työnkuvaan...). Samaten selvitetään, mitä kummin tehtäviin kuuluu

KONTTI - OIKEA AARREKAUPPA Kontti-kerätyöväenvalokoulu