

”KERRANKIN IHMISLÄHEINEN JUTTU”

Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia FSHKY:n Sosku-hankkeen
sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta

Aalto Marianna ja Heino Satu

Kandidaatin tutkielma

Ohjaaja: Jussi Björninen

Kokkolan yliopistokeskus

Chydenius

26.1.2018

TIIVISTELMÄ

”KERRANKIN IHMISLÄHEINEN JUTTU”

Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia FSHKY:n Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta

Aalto Marianna ja Heino Satu

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Avoin yliopisto, Sosiaalityö, Kandidaatin tutkielma

Ohjaaja: YTM, HTM, Björninen Jussi

Tammikuu 2018

sivumäärä: 76 sivua + liitteet 7

Sosiaalinen kuntoutus tuli sosiaalihuoltolakiin vuonna 2014 (1301/2014). Sosiaalisen kuntoutuksen avulla tuetaan ihmisten elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä arkipäivän toiminnoista. Sosiaalinen kuntoutus kohdistuu erityisesti syrjäytymisvaarassa oleviin tai jo syrjäytyneisiin ihmisiin. Sosiaalisen kuntoutuksen ohella yhteiskunnallisten palveluiden kehittämisen keskiössä on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyden ajatuksena on asiakkaan vaikuttaminen ja osallistuminen niin sosiaalisen kuntoutuksen suunnitteluun kuin toteutukseenkin. Asiakkaan osallistuminen prosessiin vahvistaa asiakkaan sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta niin omassa elämässään kuin yhteiskunnallisissakin toiminnoissa.

Sosiaalista kuntoutusta kehitetään valtakunnallisessa sosiaalisen kuntoutuksen Sosku-hankkeessa. Hankkeen tarkoitus on tuottaa, kehittää ja pilotoida eri alueille uuden sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalisen kuntoutuksen palvelua. Sosku-hanke on käynnissä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä (FSHKY) vuosina 2015–2018.

Tutkimuksemme tarkoitus on tutkia FSHKY:n Sosku-hankkeen kehittämän sosiaalisen kuntoutuksen palvelun vaikutuksia ja kokemuksia niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin näkökulmasta. Tutkimuksemme koostuu palautteen keräämisestä hankkeessa mukana olevilta asiakkailta ja yhteistyötahoilta sekä palautteen analysoinnista. Tutkimus on laadullinen ja analyysi tapahtuu aineistosta nousevan teemoittelun kautta. Viitekehys tutkimuksessa rakentuu sosiaalisen kuntoutuksen, osallisuuden ja sosiaalista toimintakykyä tukeviin sisältöihin sekä verkostotyöhön.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että FSHKY:n sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on tukenut asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit ovat kuvanneet näitä vaikutuksia palautteissaan. Myös tutkimukseen valittu teoria tukee tämän kaltaisen työskentelyn vaikuttavuutta. Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen lisää osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä. Tämä työskentelytapa on tuonut alueen yhteistyökumppaneille uuden asiakastyön vaatimuksiin vastaavan palvelun ja uuden yhteistyökumppanin.

Avainsanat: Sosiaalinen kuntoutus, sosiaalinen osallisuus, sosiaalinen toimintakyky, Sosku-hanke, palveluohjaus, verkostotyö

Sisällysluettelo

JOHDANTO.....	1
1 SOSIAALISESTA OSALLISUUDESTA SOSIAALISEEN KUNTOUTUKSEEN.....	4
1.1 Sosiaalisen osallisuuden käsite	4
1.2 Sosiaalisen osallisuuden edistäminen Suomessa.....	6
1.3 Sosiaalinen kuntoutus laissa	6
2 SOSIAALISEEN KUNTOUTUKSEEN LIITTYVIÄ JULKAISUJA, TUTKIMUKSIA JA RAPORTTEJA.....	8
2.1 Sosiaalisen kuntoutuksen käsite	8
2.2 Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmät.....	9
2.3 Asiakkaan kokemus sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta	10
2.4 Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja tulevaisuus.....	10
3 SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN VALTAKUNNALLINEN HANKE	13
3.1 Tavoitelähtöinen sosiaalityö	13
3.2 Ongelmaratkaisun prosessimalli.....	15
3.3 Empowerment	18
3.4 Verkostotyö	20
3.5 Yhteenveto työmenetelmistä	22
4 PALVELUOHJAUS – YKSILÖLLINEN TYÖOTE.....	23
4.1 Palveluohjaus työtapana	24
4.2 Palveluohjauksen mallit.....	25
4.3 Palveluohjaajan rooli.....	27
4.4 Palveluohjauksen prosessi.....	29
4.5 Yhteenveto palveluohjauksesta	32
5 SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY	34
5.1 Luottamuksellinen suhde.....	36
5.2 Asiakkaan kunnioittaminen.....	37
5.3 Voimaantuminen ja valtautuminen	38

5.4	Seurauspedagogiikka	40
5.5	Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys.....	41
5.6	Dialogisuus.....	43
5.7	Yhteenveto sosiaalista toimintakykyä tukevista keinoista	46
6	TUTKIMUKSEN METODISET VIITEKEHYKSET	47
6.1	Laadullinen tutkimus.....	47
6.2	Aineiston keruu ja menetelmät	47
6.3	Aineiston analyysi.....	49
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	50
7	YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN PALAUTTEEN ANALYYSI.....	52
7.1	Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Sosku-hankkeesta.....	52
7.2	Kokemuksia hanketyöntekijöiden toimintatavasta ja työn sisällöstä	54
7.3	Sosku-hankkeen vaikutus oman työn sisältöön.....	55
7.4	Sosiaalisen kuntoutuksen vaikutukset työntekijän asiakkaaseen.....	56
7.5	Alueelliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset	57
7.6	Ideoita ja tulevaisuuden näkökulmia.....	58
8	ASIAKASPALAUTTEIDEN ANALYYSI.....	60
8.1	Konkreettinen apu arjessa.....	60
8.2	Tukea ja toivoa	61
8.3	Osallisuus ja vuorovaikutus.....	62
8.4	Luottamusta ja oivalluksia	63
8.5	Kokemus palvelun kokonaisuudesta	64
8.6	Hankkeen vaikutus elämään	66
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	67
	LÄHTEET	71
	TAULUKKO JA KUVIOLUETTELO	
	LIITTEET	

JOHDANTO

Tämä kandidaatin tutkielmamme liittyy valtakunnalliseen Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaan Sosku-hankkeen kehittämään sosiaalisen kuntoutuksen palveluun, jossa työskentelemme Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä (FSHKY). Haluamme tutkia FSHKY:n Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelun vaikutuksia ja kokemuksia niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin näkökulmasta.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä on perustettu 1.1.2014 ja siihen kuuluvat Forssan kaupunki sekä Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnat. Hyvinvointikuntayhtymä järjestää alueen asukkaille sosiaali- ja terveystalvet. Hyvinvointikuntayhtymämme arvot ovat olleet ohjaamassa hankkeemme sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kehittämistä koko hyvinvointikuntayhtymän alueelle. Ne ovat kirjattu hyvinvointikuntayhtymän strategiaan 2015, joka ulottuu vuoteen 2020 saakka. Hyvinvointikuntayhtymän arvot ovat ihmisläheisyys, rohkeus, yhteistyö ja luottamus. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2017.)

Euroopan sosiaalirahaston sosiaalisen kuntoutuksen Sosku-hanke aloitti FSHKY:llä lokakuussa 2015. Hanke päättyy maaliskuussa 2018. Hankkeen tarkoitus on tuottaa, kehittää ja pilotoida alueelle uuden sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalisen kuntoutuksen palvelua. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaaliohjauksen ja sosiaaliryön keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

FSHKY:n Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kohderyhmänä ovat kuntalaiset, jotka tarvitsevat elämäntilanteessaan runsaasti monia yhtäaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Heitä ovat esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjät, joilla on elämäntilanteessa kuntoutuksen tarvetta, sekä henkilöt, joille ei ole tällä hetkellä soveltuvia palveluja tarjolla. Kohderyhmänä ovat myös henkilöt, jotka tarvitsevat arkeen rytmitystä, mutta eivät tällä hetkellä kykene vielä kuntouttamaan työtoimintaan. Asiakaskuntaan kuuluvat myös vapautuvat vangit ja asunnottomat. Tarkkaa ikärajaa hankkeen kohderyhmään ei ole, vaan asiakkuus perustuu jokaisen henkilön yksilölliseen elämäntilanteeseen ja sen arviointiin. Tämä ”löyhä” rajaus asiakkaaksi pääsyyn perustuu siihen, että emme tahdo alueelle enempää palveluiden väliinputoajia.

FSHKY:n Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa on keskitytty intensiiviseen, yksilölliseen ja kokonaisvaltaiseen yksilötyöhön. Asiakkaita palveluumme on tullut monilta eri palvelualueilta sosiaali- ja terveydenhuollosta. Asiakkaat ovat voineet ottaa meihin itse yhteyttä tai jonkun läheisen kautta. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelumme toiminta tapahtuu kentällä, asiakkaan kodissa, ympäristöissä sekä arjessa. Palvelu ja sen sisältö etenevät täysin asiakkaan ehdoilla, hänen toiveidensa ja päätöstensä mukaisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu hankkeessamme on myös täysin vapaaehtoista eikä palvelulle ole määrätty tiettyä kestoaikaa. Palvelua saa niin kauan kuin siihen on tarvetta.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelumme tarkoitus on löytää asiakkaalle yhdessä ratkaisuja, mahdollisuuksia ja tarvittavia palveluita sekä tukitoimia hänen elämänsä eri osa-alueiden ympärille. Tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen, hyvä ja mielekäs arki sekä osallisuus omaan elämäänsä että päätöksen tekoon. Tätä tavoitteellista asiakastyötä teemme hankkeessamme monin erilaisin työmenetelmin sekä keinoin, joita avaamme tutkielmamme alussa teoreettisessa osuudessa.

Tutkimuksemme koostuu palautteen keräämisestä sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa mukana olevilta asiakkailta ja yhteistyötahoilta sekä palautteen analysoinnista. Tutkimus on laadullinen ja viitekehys rakentuu sosiaalisen kuntoutuksen, osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn sisältöihin sekä verkostotyöhön. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada selville, miten Sosku-hankkeen kanssa yhteistyötä tehneet yhteistyötahot sekä asiakkaat ovat palvelun kokeneet. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on uusi ja siinä käytettävät työotteet erilaisia, kokeilevia ja intensiivisiä. Olemme hanketyöntekijöinä kokeneet tämän työtavan tehokkaaksi, inhimillistä kärsimystä vähentäväksi, asiakasta arvostavaksi sekä eteenpäin vieväksi. Haluamme selvittää, millaisena yhteistyötahomme sekä asiakkaat tämän palvelun näkevät.

Tutkimuksesta saamme siis arvokasta tietoa uudesta palvelusta, sen vaikutuksista ja merkityksistä. Tämä on oleellinen asia työn jatkumisen kannalta hankkeen päätyttyä. Asiakkaitamme ovat heikompiosaiset, joiden palveluiden tarvetta on aina vaikeampi perustella, sillä he eivät ole yhteiskuntamme ”tuottava” osa. Siksi tieto ja näyttö ovat tärkeää. Tämän kautta työtämme pyritään myös tekemään näkyväksi. Tämän tutkimuksen tarkoitus on nostaa esiin ne asiat, jotka sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa on toimivaa ja hyvää. Lisäksi odotamme palautteista tietoa siitä, mitä tulisi vielä kehittää. Lähtökohtana on saada uuden sosiaalipalvelun, sosiaalisen kuntoutuksen, toteuttaminen FSHKY:n alueella toimivaksi ja alueen tarpeita vastaavaksi.

Tutkielman rakenne ja teoreettinen pohja kulkee aikajanallisesti sosiaalisen osallisuuden määritelmän ja historian kautta sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kehittymiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu uudessa sosiaalihuoltolaissa on synnyttänyt sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisen ja tutkimisen tarpeen. Tässä meidän sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke, Sosku, on tärkeässä roolissa. Hankkeessamme tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen ja sitä kautta osallisuuden kokeminen.

Asiakastyöskentelyssä olemme kokeilleet, soveltaneet ja yhdistäneet monia sosiaalialan työmenetelmiä sekä työotteita. Tutkimuksessamme avaamme tarkoin näitä keinoja, jotka toimivat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa. Hankkeen työntekijöinä emme voi olla yksin vastuussa FSHKY:n sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kehittämisessä, vaan teemme sitä yhdessä muiden yhteistyökumppaneiden sekä asiakkaiden kanssa. Siksi tutkimuksemme on tärkeä osa uuden palvelun kehittämistä.

1 SOSIAALISESTA OSALLISUUDESTA SOSIAALISEEN KUNTOUTUKSEEN

Suomessa toteutettava sosiaalinen kuntoutus on syntynyt sosiaalisen osallisuuden ajatuksesta. Sosiaalinen osallisuus ja sen lisääminen on sosiaalisen kuntoutuksen tehtävä. Tässä kappaleessa avaamme sosiaalisen osallisuuden ydintä ja sosiaalisen kuntoutuksen lain syntyä sekä sen sisältöä.

1.1 Sosiaalisen osallisuuden käsite

Sosiaalisen osallisuuden käsitettä käytetään usein syrjäytymisen vastakohtana, mutta sille ei ole olemassa kuitenkaan vakiintunutta määritelmää. Sosiaalinen osallisuus on siten laaja ja moniulotteinen käsite, jonka alle mahtuu erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. Sosiaalisen osallisuuden käsitteen juuret ovat yhteiskuntatieteellisissä teorioissa. (Leemann, Kuusio & Hämäläinen, 2015.)

Nykyinen käsite sosiaalisesta osallisuudesta on syntynyt 1970- ja 1980-luvulla Ranskassa yhteiskuntapoliittisissa keskusteluissa, jotka ovat johtaneet ensimmäisiin syrjäytymistä koskeviin sosiaalipoliittisiin ohjelmiin. Tavoitteena oli tuolloin tukea hyvinvointijärjestelmän ulkopuolelle jääneitä väestöryhmiä, kuten syrjäytyneitä, köyhiä ja vammaisia sekä mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteiskuntaan. Ranskassa syntyneet ideat syrjäytymistä torjuvista ohjelmista levisivät pian muihin Euroopan maihin ja Euroopan komissioon. 1990-luvun puolivälistä asti sosiaalinen osallisuus on ollut myös politiikan keskiössä Euroopan unionissa. (Leemann ym. 2015.)

Suomessa sosiaalipoliittinen keskustelu syrjäytymisestä on alkanut 1980-luvun alussa. Euroopan unionin kautta sosiaalisen osallisuuden käsite on löytänyt tiensä meidän suomalaisiin yhteiskuntapoliittisiin puheenaiheisiin. Sosiaalisesta osallisuudesta tuli merkittävä osa monia kansainvälisiä ja kansallisia kehittämisohjelmia. Sosiaalinen osallisuus nähdään sekä arvona että keinona torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä, edistää oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoista yhteiskuntaa. Euroopassa vietettiin köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunnan teemavuotta vuonna 2010, jolloin Suomessakin tehtiin kansallinen toimintasuunnitelma sosiaalisen osallisuuden lisäämiseksi. Suomessa sosiaalisen osallisuuden lisääminen on kirjattu sekä Kataisen että Sipilän hallitusohjelmissa. (Leemann ym. 2015.)

Euroopan komission laatimassa yhteisessä raportissa sosiaalinen osallisuus sisältää seuraavanlaisen määritelmän:

”Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jolla varmistetaan, että köyhyys- ja syrjäytymisvaarassa olevat saavat tarvittavat mahdollisuudet ja voimavarat osallistua täysipainoisesti talous-, yhteiskunta- ja kulttuurielämään ja saavuttaa kyseisessä yhteiskunnassa hyväksyttävänä pidettävän elintason ja elämänlaadun. Sillä varmistetaan, että he voivat osallistua enemmän päätöksentekoon, joka vaikuttaa heidän elämäänsä ja mahdollisuuksiinsa käyttää perusoikeuksiaan.” (Leemann ym. 2015.)

Sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä myös moniulotteisena ja nämä ulottuvuudet voivat olla yhtä lailla oikeuksia tai toimintoja. Lisäksi sosiaalinen osallisuus on monikerroksinen, joka ilmenee eri tasoilla, yksilöissä, perheissä ja yhteisöllisissä suhteissa. Sosiaalinen osallisuus jakautuu eri lailla eri ihmisillä. Jakautumiseen vaikuttavat useat eri tekijät, sosiaaliset suhteet ja niiden osa-alueet, sosiaalinen toimintakyky ja osallisuuden kokemus. Sosiaalinen osallisuus voidaan kuvata myös tunneperäisenä ja henkilökohtaisena ilmiönä, joka syntyy ihmisen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tunne voi olla kuulumista johonkin yhteisöön tai yhteiskuntaan sekä subjektiivinen vaikutelma omista vaikutusmahdollisuuksista oman elämän kulkuun. (Leemann ym. 2015.)

Ihmisen lähtökohdista riippuen sosiaalista osallisuutta voidaan edistää monin keinoin ja syrjäytymistä voidaan ehkäistä. Kansainväliset ja kansalliset kehittämissuunnitelmat ovat nimittäneet sosiaalisen osallisuuden edistämiseen liittyvät kohderyhmät. Niitä ovat työttömät, syrjäytymisvaarassa olevat, huono-osaiset, köyhät, asunnottomat, vammaiset, maahanmuuttajat sekä mielenterveys- ja päihdeongelmaiset. Sosiaalista osallisuutta edistetään edellä mainittujen kohderyhmien työmahdollisuuksien takaisella, sosiaalisten ongelmien sekä riskien ennaltaehkäisyllä. Edistämistä toteutetaan myös syrjäytymistä ja köyhyyttä ehkäisevillä toimenpiteillä sekä perusrakenteiden ja palvelujärjestelmän kehittämisen avulla. (Leemann ym. 2015.)

Kataisen ja Sipilän hallitusohjelmissa mainitaan myös sosiaalinen osallisuus palveluiden kehittämisen yhteydessä. Hallitusohjelmissa painotetaan osallisuuden lisäämiseksi myös työllisyyteen liittyvien palvelujen ja sosiaalisen kuntoutuksen tärkeyttä. (Leemann ym. 2015.)

1.2 Sosiaalisen osallisuuden edistäminen Suomessa

Sokra on sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke, joka tukee Euroopan sosiaalirahaston toimintahankkeita. Sokran määritelmän mukaan sosiaalinen osallisuus on sitä, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi omana itsenään ja pystyy vaikuttamaan elämänsä kulkuun ja yhteiskunnan sekä yhteisön yhteisiin asioihin. Osallisuuden kokemus edellyttää yhteyttä omiin ja yhteisiin voimavaroihin, joita ovat muun muassa luottamus ja kunnioitus, riittävä toimeentulo sekä palvelut. (THL 2018a.)

Luottamus antaa ihmiselle lupauksen pysyvyydestä ja toivosta. Se edellyttää yhteyttä ja vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Kun ihmiset voivat luottaa toisiinsa, he voivat kunnioittaa toisiaan ja uskaltavat näin myös tunnustaa riippuvuutensa muista. Toimeentuloa tarvitaan elämiseen, terveenä pysymiseen sekä toimimiseen. Palveluilla tuetaan yksilöllisiä yksilön toiminnan edellytyksiä. Tieto ja taito ovat osaamista, jota jaetaan ja käytetään erilaisissa kokonaisuuksissa. Ihmisellä on tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi toiminnassa. Mielekäs elämä rakentuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisten, taiteen tai luonnon kanssa. Ihmisen osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, millaisen osan sosiaalisesta toimintakyvystään ihminen pystyy ottamaan käyttöönsä. (THL 2018a.)

Valtakunnallisen sosiaalisen kuntoutuksen Sosku-hankkeen suuri tavoite on osallisuuden lisääminen ja sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen. Hanke on keskittynyt asiakkaan osallisuuden lisäämiseen sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen kautta. Sokran määritelmän mukaisesti tavoitteena on saada asiakas tuntemaan itsensä merkitykselliseksi, kuulluksi sekä osaksi omaa elämäänsä. (Kuntoutusportti 2018a.)

1.3 Sosiaalinen kuntoutus laissa

Keväällä 2009 sosiaali- ja terveysministeriö asetti työryhmän valmistelemaan uutta sosiaalihuoltolain lainsäädäntöä. Uudessa sosiaalihuoltolaissa kohteeksi ja keskiöön nostettiin yksilö sekä perhe tarpeineen. Sosiaalipalveluiden ja tukitoimien tulee tukea ihmisten arjen sujumista. Tämän vuoksi lakia alettiin kirjoittaa sekä uudistaa ihmisen tarpeista katsoen. Sosiaalihuoltolain uudistuksen taustalla ovat myös muutokset ihmisten toimintaympäristöissä ja asiakkuuksissa. Ihmisten ongelmat arjessa ovat entistä monimutkaisempia ja laajempia sekä sukupolvelta toiselle periytyviä. Näihin on-

gelmiin uudesta sosiaalihuollon laissa olevasta sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta toivotaan ratkaisua. (Palola, 2012.)

Sosiaalinen kuntoutus on tänä päivänä osa monialaista kuntoutusjärjestelmää ja sen toteutus edellyttää eri ammattilaisten ja organisaatioiden välistä tiivistä yhteistyötä ja niiden verkostoitumista. Tarve kehittää sosiaalisista kuntoutusta edelleen on kasvanut monesta eri syystä. Jatkuvasti kasvava pitkäaikaisyyttömyys, lisääntyvät päihde- ja mielenterveysongelmat, köyhyys, huono-osaisuus, nuorten koulutuksesta ja työelämästä syrjäytyminen tuottavat ongelmia, joiden ratkaisemiseksi tarvitaan tehostettua yksilöllistä tukea ja ohjausta, joka lisää ihmisten osallisuutta, tavoitteellista toimintaa sekä eri tukitoimien yhteistyötä. (Kuntoutusportti 2018b.)

Sosiaalinen kuntoutus määriteltiin ensimmäistä kertaa uudessa sosiaalihuoltolaissa vuonna 2014 (1301/2014). Sosiaalihuoltolaissa sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annettavaa tehostettua tukea, jolla vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä, torjutaan syrjäytymistä ja edistetään osallisuutta. Sosiaaliohjauksella sosiaalihuoltolaissa tarkoitetaan asiakkaan neuvontaa muun muassa palvelujen käytössä ja yhteen sovitetaan erilaisia tukimuotoja. Sosiaalityön tehtävä taas on rakentaa asiakkaalle sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus. (THL 2018b.)

Sosiaalihuollon asiakkuuden alussa tehdään palvelutarpeen arviointi lain mukaan. Palvelutarvetta täydennetään tarvittaessa asiakassuunnitelmalla, joka sisältää muun muassa asiakkaan ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista. (THL 2018b.)

Sosiaalinen kuntoutus toimii yhteen sovitettuna lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Se antaa kunnille myös mahdollisuuden toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelut tarvelähtöisesti. Työskentelytapoina voivat olla mm. yksilöllinen psykososiaalinen tuki, toiminnalliset ryhmät tai vertaistuki. (THL 2018b.)

2 SOSIAALISEEN KUNTOUTUKSEEN LIITTYVIÄ JULKAISUJA, TUTKIMUKSIA JA RAPORTTEJA

Sosiaalisesta kuntoutuksesta löytyy paljon materiaalia, koska aihetta on käsitelty Suomessa jo 1960-luvulta lähtien. Tuolloin on alettu miettimään sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä ja sen merkitystä. Myöhemmässä vaiheessa mukaan on tullut sosiaalisen kuntoutuksen palvelun sisällölliset merkitykset sekä siihen liittyvät työmenetelmät.

Olemme omaan kehittämistyöhömmme, sosiaalisen kuntoutuksen palvelumme sisältöön sekä asiakasryhmäämme liittyen valinneet yhteenvedossa olevaan taulukkoon 1 sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä julkaisuja, tutkimuksia sekä raportteja. Ne tukevat kandidatuksiamme sisältöä sekä työskentelyä sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kehittäjänä alueellamme.

Sosiaalista kuntoutusta on tutkittu lukuisissa pro gradu tutkielmissa, sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin, terveyden- ja hyvinvoinninlaitos THL:n ja Kuntoutussäätiön tekemissä selvityksissä. Lisäksi on tutkittu raporteissa ja erilaisissa hankkeissa ympäri maata, joita meidänkin hanke tällä hetkellä edustaa. Sosiaalinen kuntoutus on käsitteenä erittäin laaja, joten olemme rajanneet pois aiheet, jotka eivät kosketa meidän sosiaalisen kuntoutuksen palvelun sisältöä, asiakasryhmäämme tai yhteistyökumppaneitamme, joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä. Nämä pois rajatut aiheet ovat olleet terveydenhuollon puolelle sijoittuneita sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä aiheita, joita ovat mm. olleet vammaisille tai jostain erityisestä sairaudesta johtuvalle asiakasryhmälle suunnattuja tutkimuksia sekä raportteja.

2.1 Sosiaalisen kuntoutuksen käsite

Yksi hankkeemme valtakunnallinen tehtävä on miettiä, tutkia ja kehittää sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä, merkitystä ja sisältöä. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen, merkityksen ja siihen liittyvien teoreettisten asioiden pohdiskelu on tarpeellista. Veikko Niemen (1986) mukaan käytännön toiminta tarvitsee aina teoreettisen perustan, joka tukee toimintaa. Toiminta, jolla on perusta, on tehokasta ja kustannustehokkaampaa kuin toiminta, jolla ei ole tukena teoreettista pohjaa. Käytännön toiminnan tulisi olla kiinteästi perusteltavissa teorian avulla.

Vappu Karjalaisen ja Ilpo Vikkumaan Stakesille toimittama julkaisu, *Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Kolme tapaa nähdä sosiaalinen kuntoutus*, (2012, 36-37) käsittelee sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyä nykypäivänä. Julkaisussa on käsitelty sosiaalista ja kuntoutusta sanoina yhdessä sekä erikseen. Tärkeimmäksi ajatukseksi sieltä nousee, että sosiaalisen kuntoutuksen tarkoitus on katkaista syrjäytymiskierre ja etsiä uusia mahdollisuuksia parempaan elämään. Julkinen valta tai sosiaalisen kuntoutuksen palvelu ei voi määrittää sitä, mikä on ihmisen hyvä arki ja elämä, vaan jokainen määrittelee sen itse ja toimii sen mukaisesti. Tämä määritelmä tukee vahvasti meidän sosiaalisen kuntoutuksen palvelun sisältöä ja toimintatapaa yksilöllisessä asiakastyössämme.

2.2 Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmät

Kirsti Kuuselan ja Inkeri Kvickin *Pyörre-projektista (2002–2004, 38-42) Sosiaalinen kuntoutus, toiminnallisuus ja ryhmämuotoinen aikuissosiaalityö* löysimme tärkeitä elementtejä sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoihin ja menetelmiin. Pyörre-projektissa oli työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen panostettu. Työntekijöiden valtaa lisäävät elementit kuten tietokoneet ja työhuoneet olivat poistettu. Luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen rakennettiin neutraalilla ja puolueettomalla maaperällä. Keskinäisen luottamuksen synnyn jälkeen asiakas pystyy puhumaan oman elämänsä vaikeista asioista.

Stakesin julkaisussa *Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista* (Terhi Hinkka, Juha Koivisto ja Riitta Haverinen 2006) on tutkittu sosiaalisen kuntoutukseen liittyvää kirjallisuutta. Julkaisussa todetaan, että sosiaalisen kuntoutuksen palvelun toteuttaminen vaatii verkostotyöskentelyä sekä moniammatillisuutta. Haasteena monissa julkaisujen kirjallisuudessa on ollut myös intensiiviseen yksilölliseen työskentelyyn liittyvät resurssikysymykset. Meidän hankkeemme luoma sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on tällä hetkellä juurtumisvaiheessa ja painimme saman asian kanssa.

2.3 Asiakkaan kokemus sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta

Saila Kivirannan gradu-tutkielmassa, *Kuntouttava työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena. Nuorten kokemuksia kuntoutumisesta Duurin nuorten ryhmissä*, tutkittiin nuorten kokemuksia sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Tutkimuksessa selvisi, että nuoren motivaatiolla on suuri merkitys sosiaalisen kuntoutuksen onnistumisen kannalta. Tärkeinä nuoret pitivät tutkimuksen mukaan myös arvostavaa ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta työntekijään. Sosiaalinen kuntoutus prosessina myös herätti nuorissa toivoa ja antoi mahdollisuuksia elämän rakentamiseen. Samaa tutkimusta voi mielestämme kohdistaa myös aikuisiin. Jokaisella, iästä riippumatta, on samanlaisia tarpeita ja toiveita elämänsä suhteen. (Kiviranta 2015, 81-90.)

Myös Tiina Tuiskusen gradussa (2015, 51-54) *Ei maailma kaadu vaikka se välillä vähän horjuu* tutkittiin asiakkaan kokemuksia sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Tutkimuksen mukaan osallisuus omaan elämään kasvoi, asiakkaat pääsivät lähtemään ulos kotoaan ja kokivat yksinäisyyden vähentyneen. Tutkimuksessa tärkeäksi nousi myös vertaistuen merkitys sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa.

2.4 Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja tulevaisuus

THL:n raportissa (2016, 89-92) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa* (Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku) on kuntakyselyn avulla etsitty sosiaalisen kuntoutuksen paikkaa tulevaisuudessa. Onko se osa kuntouttavaa työtoimintaa vai aikuissosiaalityön palvelu? Paikasta huolimatta kaikki olivat sitä mieltä, että palvelu tulee kohdistaa asiakkaille, jotka eivät kykene välttämättä kuntouttavaan työtoimintaan tai ovat heikompiosaisia. Monet kunnat selvittelivät tuolloin kyselyn aikana sosiaalisen kuntoutuksen tuottamista kunnissaan ja useassa asiaa kehiteltiin juuri hankkeiden kautta. Tulevaisuus tulee näyttämään sosiaalisen kuntoutuksen paikan.

THL:n toteutti (2016, 42) *Kuntakysely sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta*. Kunnat pitivät sosiaalista kuntoutusta selkeänä ja johdonmukaisena asiana. Kuntien mielestä se on hyvin laaja-alaista ja siihen kuuluu monipuolisesti myös sosiaali-, terveys-, päihde-, mielenterveys- ja työllisyyspalveluita. Palvelun yksityiskoh-

dissa on kuitenkin suurta vaihtelua eri kuntien välillä. Sosiaalista kuntoutusta voidaan toteuttaa monin erilaisin tavoin. Kuntien näkemykset vaihtelevat sosiaalisen kuntoutuksen suhteesta kuntouttavaan työtoimintaan. Onko kyseessä palvelu, jonka tarkoitus on saada asiakkaat kiinni työelämästä vai palvelu, joka vahvistaa asiakkaan arkea ja elämänhallintaa sekä sosiaalisia suhteita.

Mika Ala-Kauhaluoman ja Matti Tuusan (2014, 6-7) tekemä *Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta* ottaa kantaa sosiaalisen kuntoutuksen lain määrittelyyn ja sisältökuvaukseen. Heidän mukaan ne on jätetty ymmärrettävistä syistä väljiksi, koska palvelun sisällöt syntyvät kuntoutujakohtaisesti jokaisen asiakkaan ja asiantuntijoiden yhteistyöllä. Tämä asettaa kuitenkin paineita sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnalliselle arviointi- ja kehittämistyölle. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena tulee olla kansalaisten oikeus parhaaseen mahdolliseen sosiaaliseen kuntoutukseen asuin-kunnasta riippumatta.

2.5 Yhteenveto tutkimuksista

Alla olevaan taulukkoon 1 olemme keränneet tässä kappaleessa esitetyistä sosiaalisen kuntoutuksen kirjallisuudesta yhteenvedon. Taulukossa kuvataan lyhyesti tutkimuksen nimi, julkaisija ja sisältö.

Taulukko 1. Yhteenveto sosiaalisen kuntoutuksen julkaisuista

Nimi ja tekijä	Laji	Sisältö
<i>Kuntoutus kanssamme Ihmisen toimijuuden tukeminen. Kolme tapaa nähdä sosiaalinen kuntoutuksessa.</i> Vappu Karjalainen ja Ilpo Vikkumaa 2012	Stakes julkaisu	Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen määrittelyä
<i>Pyörre-projekti 2002–2004. Sosiaalinen kuntoutus, toiminnallisuus ja ryhmämuotoinen aikuissosiaalityö.</i> Kirsti Kuusela ja Inkeri Kvick 2004	Helsingin kaupungin sosiaalivieraston selvitys	Sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoja
<i>Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista.</i> Terhi Hinkka, Juha Koivisto ja Riitta Haverinen 2006	Stakes julkaisu	Sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoja
<i>Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa.</i> Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku 2016	THL raportti	Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja tulevaisuus
<i>Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta.</i> Matti Tuusa, Mika Ala-Kauhaluoma 2014	Raportti sosiaali- ja terveysministeriölle	Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja tulevaisuus
<i>Kuntakysely sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta.</i> Henna Puromäki, Hannamaria Kuusio, Matti Tuusa ja Jarno Karjalainen 2016	THL tutkimus	Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja tulevaisuus
<i>Kuntouttava työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena. Nuorten kokemuksia kuntoutumisesta Duurin nuorten ryhmissä.</i> Saila Kivirinta 2015	Pro gradu	Asiakkaan kokemus sosiaalisesta kuntoutuksesta
<i>Ei maailma kaadu vaikka se välillä vähän horjuu.</i> Tiina Tuiskunen 2015	Pro gradu	Asiakkaan kokemus sosiaalisesta kuntoutuksesta

3 SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN VALTAKUNNALLINEN HANKE

Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa 2015–2018 (SOSKU) sosiaali- ja terveystalveluiden ammattilaiset ja asiakkaat eri puolella Suomea ideoivat, luovat, kehittävät ja testaavat yhdessä sosiaalisen kuntoutuksen palvelun toimintamalleja. Kehittämistyötä tukevat tutkimukset ja sosiaalisen kuntoutuksen koulutukset. Sosku-hanketta toteutetaan valtakunnallisesti useassa kunnassa ja toteutusta koordinoi Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL), Kuntoutussäätiö, Diakoniammattikorkeakoulu ja Metropolia Ammattikorkeakoulu. (THL 2018c.)

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun tarkoitus on vahvistaa ihmisten sosiaalista toimintakykyä, torjua syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. Sosiaalinen kuntoutuksen hanke toimii lain edellyttämällä tavalla. Sitä toteutetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Asiakkaalle annettava tuki on tehostettua ja sen avulla vahvistetaan ihmisen kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista. Sosiaalinen kuntoutus on palvelua, jossa yhdistyy niin yksilöllinen, toiminnallinen ja yhteisöllinenkin tuki. (Kuntoutusportti 2018a.)

Sosku-hanke on kehittämishanke, jonka tavoitteena on sosiaalisen kuntoutuksen asiakaslähtöisten toimintamallien ja työotteiden sekä laadun ja arvioinnin kehittäminen. Kehittämistyötä tehdään kokeilemalla, kokoamalla, jäsentämällä ja kuvaamalla hyviä käytäntöjä. Hankkeeseen kuuluu tutkimus, arviointi, vaikuttavuus, välineet ja mittarit. Sosku-hankkeessa tavoitteena on myös sosiaalisen kuntoutuksen osaamisen vahvistaminen koulutuksien avulla sekä valtakunnallisen verkostoyhteistyön luominen. (THL 2018d.)

Jokainen osallistuva hanke kehittää, kokeilee ja pilotoi sosiaalisen kuntoutuksen palvelua omiin alueellisiin tarpeisiinsa. Hankkeilla on myös erilaisia kohderyhmiä sekä toimintamalleja ja työtapoja. Avaamme seuraavaksi FSHKY:n Sosku-hankkeen käytössä olevia työmenetelmiä, joiden avulla lisäämme asiakkaan osallisuutta, estämme syrjäytymistä sekä lisäämme sosiaalista toimintakykyä.

3.1 Tavoitelähtöinen sosiaalityö

Sosiaalinen kuntoutus on palveluna ja käsitteenä uusi sekä laaja. Sen sisältöjä ei ole tarkasti rajattu. Vaikka se vaikuttaa välillä hyvinkin epäselvältä ja vaikeasti hahmotel-

tavana, on työskentely tavoitteellista. Sosiaalityössä asiakkaan ohjaamisessa on selkeä ja tavoitteellinen toimintatapa, johon kuuluvat järjestelmällinen rakenne sekä rakennetta tukevat vuorovaikutukselliset keinot. Sosiaalialalla saatetaan lähteä usein jo olemassa olevasta tiedosta, unohdetaan taidot ja usein päätytään turhautumiseen. Muutokseen pääseminen tarvitsee kuitenkin erilaisia taitoja, kuten ongelmaratkaisutaitoa, tietoisuuden kasvattamista sekä suunnittelua. (Absetz 2009, 16.)

Sosiaalityö voidaan jäsentää myös kolmivaiheiseksi ongelmaratkaisuksi; näkökulma vaikuttaa näin ammatti-identiteettiin, asiakassuhteisiin, yhteistyökumppaneihin sekä yhteiskuntaan. Lähestymistavasta on kuitenkin monia ja monenlaisia kiistoja sosiaalityön oppi- ja tutkimusalalla. Sosiaalityössä on arvosteltu tavoitesopimusta muun muassa ideologiseksi ja vanhakantaiseen malliin perustuvaksi, koska se saattaa antaa väärän kuvan ammattilaisen ja asiakkaan tasa-arvoisuudesta ja peittää ammattilaisen todellisen valta-aseman. Mallia on vastustettu myös sillä, että sosiaalityö ei ole vain asiakkaan auttamista, vaan siihen sisältyy aina kontrollia asiakkaan asioihin. Tavoitteelliselle työlle on kuitenkin tulevaisuudessa tarvetta, kun julkinen sektori menettää hallitsevaa asemaansa kansalaistoiminnan ja yhteisöllisyyden merkityksen kasvaessa. Tavoitteellisen työn tarpeen kasvu ilmenee, muun muassa asiakkaan yksilökohtaisessa palveluohjauksessa, joka on monessa suhteessa muistuttaa ongelmaratkaisutyöskentelyä. Ongelmaratkaisumallin käyttö vahvistaa myös sosiaalityöntekijän roolia yksilökohtaisena palveluohjaajana. (Rostila 2001, 13-15.)

Ongelmaratkaisussa sosiaalisen kuntoutuksen palvelussamme on kyse asiakkaan kanssa yhdessä tehtävästä yhteistyöstä, jonka tarkoitus on parantaa asiakkaan tilannetta perustuen hänen omiin voimavaroihinsa ja toiveisiinsa. Rostilan (2001, 15-16) mukaan tavoitesopimus voidaan nähdä työvälteenä asiakkaan oman aseman vahvistamisessa moniammatillisessa työskentelyssä. Ongelmaratkaisumallin jäsentäminen erilaisiin vaiheisiin näyttää sen, miten toiminta perustuu asiakkaan itse asettamiin tavoitteisiin.

Ratkaisukeskeisessä työskentelymallissa korostetaan asiakkaan voimavaroihin keskittymistä ja suuntautumista olemassa olevien ongelmien sijaan, vaikka ongelmien olemassaoloa ei kuitenkaan kielletä. Tämän työskentelymallin avulla asiakas kohdataan sellaisenaan kuin hän on oman elämäntilanteensa kanssa ja autetaan asiakasta näkemään ongelmien, ratkaisujen, kykyjen, resurssien ja voimavarojen olevan osaa arkea. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002, 124.)

Särkelä kuvaa sitä, miten ilman tulevaisuuden näkemistä ihminen on usein eksyksissä oman elämänsä kanssa. Menneisyydestä löytyy usein syitä erilaisiin retkahduksiin

ja toimintatapoihin, jotka estävät muutosta asiakkaan toimintavoissa. Tärkeää on tulevaisuudesta löytää syyt tehdä jotain toisin. Tulevaisuuteen liittyvät tavoitteet ja toimintamallit mahdollistavat muutoksen. (Särkelä 2011, 85.) Jotta sosiaalityö olisi hyvää, tulisi sen perustua selkeälle suunnittelulle, asetetuille tavoitteille sekä kokonaisvaltaiselle tilanteen kartoitukselle. Tämänkaltainen systemaattisuus sosiaalityössä sisältää kaksi elementtiä; toimimisen selkeissä ja tunnistettavassa prosessin raameissa sekä tiedon siitä, mitä tapahtuu ja miksi. Kyse johdonmukaisesta sosiaalityöstä, jossa edellytetään tietoa siitä, mitä yritetään saavuttaa, miten tavoite aiotaan saavuttaa ja milloin tavoite on saavutettu. (Rostila 2001, 35.)

3.2 Ongelmaratkaisun prosessimalli

Prosessimalli auttaa niin asiakasta kuin työntekijääkin työn kuvaamisessa ja siitä kertomisesta sekä tekee työskentelystä kaikille läpinäkyvämpää. Prosessi auttaa pitämään mielessä sen, että työskentelyn lähtökohtana ovat todella asiakkaan kanssa sovitut yhteiset tavoitteet. Vaikka prosessi on jäsenneilty, ei se estä työskentelyssä luovuutta, spontaanisuutta tai improvisointia, joita tarvitaan sosiaalityössä. Oikeastaan prosessin suunnittelu vapauttaa sekä työntekijän että asiakkaan voimia luovuuteen. (Rostila 2001, 17.)

Rostila kuvaa ongelmanratkaisumallin sisältävän kolme erilaista vaihetta; ensimmäinen on yhteisen tavoitteen asettaminen työskentelylle, toinen on toiminta kohti yhteistä tavoitetta ja kolmas työskentelyn päättäminen. Loogiseen ja johdonmukaiseen työskentelyyn päästäkseen työntekijän sekä asiakkaan tulisi kyetä vastaamaan kuuheen kysymykseen. (Rostila 2001, 59.) Vaiheet kysymyksineen on seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 1.

Tavoitteen asettaminen Särkelän mukaan korostuu erityisesti sosiaalialan työssä, sillä asiakas pitäisi saada näkemään, ettei peli ole vielä menetetty ja mahdollisuuksia muutokseen löytyy. Asiakkaan tulisi kohdistaa ajatuksensa tulevaisuutta kohti, mitä hän aikoo sillä tehdä ja millaiseksi ihmiseksi tulla. Rooli työntekijänä tilanteen jakajana vähenee, kun asiakkaan omat tavoitteet elämälleen alkavat selkiintyä. Tällöin työntekijä siirtyy asiakkaan rinnalla kulkijaksi, joka auttaa asiakasta tavoitteen saavuttamisessa. Menneisyyden kokemukset sekä tulevaisuuden tavoitteet ja suunnitelmat muodostavat ehjän kokonaisuuden. (Särkelä 2011, 86.)

Tavoitteellisen ongelmaratkaisun ensimmäinen vaihe sisältää luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen, jossa kiinnitetään erityisesti huomiota vuorovaikutukseen. Tämä vaihe on erittäin tärkeä hankkeessamme. Lisäksi tehdään tilannekartoitus, asiakasta motivoidaan sekä työskentelystä laaditaan sopimus. Huomiota tulee kiinnittää ensimmäisen vaiheen nostamaan hyvään kommunikaatioon. Hyvän asiakassuhteen luominen tuo pitkälle kantavan pohjan työskentelylle. Kun asiakas tuntee olonsa turvalliseksi, luottavaiseksi ja ilmapiiri on myönteinen, asiakas puhuu hankaluuksiin liittyvistä tunteistaan ja kertoo tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat hänen tilanteeseensa. Asiakas ei saa kokea itseään uhatuksi ja hänen pitää luottaa työntekijän aitoon kiinnostukseen ja haluun auttaa. (Rostila 2001, 60-61.)

Prosessin vaihe	Sisältö
Vaihe 1	<p>Tavoite työlle.</p> <p>Mikä asiakkaalla on hätänä? Ongelma havaitaan ja tunnistetaan</p> <p>Mistä on tarkemmin ottaen kyse? Tilanne täytyy jäsentää, ymmärtää sekä analysoida.</p> <p>Mitä pitäisi yhdessä tehdä? Asiakas osallistuu tilanteen muutos-analysointiin ja tälle muutostyölle tulee asettaa selkeät tavoitteet, jotka jäsennetään selkeinä välitavoitteina, tekoina ja konkreettisena toimintana</p> <p>Kuinka se tehdään? Suunnitellaan asiakkaan kanssa yhdessä tarkemmin, miten tavoitteisiin päästään: mitä resursseja ja apuja asiakas tarvitsee muutokseen? Mitä asiakkaan itsensä pitäisi konkreettisesti tehdä?</p>
Vaihe 2	<p>Edetään tavoitetta kohti. Työskentelyssä pitää huolehtia siitä, että valittu toimintalinja toteutetaan ja korjataan tarvittaessa.</p>
Vaihe 3	<p>Yhteisen työskentelyn päättäminen. Tehtiinkö se, mikä oli tavoite? Selvitetään yhdessä, missä määrin asetetut tavoitteet saavutettiin, sovitaan työskentelyn päättymisestä ja mahdollisista jatkotoimista.</p>

Kuvio 1. Ongelmaratkaisun kolme vaihetta ja kysymykset Rostilan (2001) mukaan

Työntekijän roolin aitoudesta ja avoimuudesta ei olla yksimielisiä. Toisaalta korostetaan työntekijän ammatillista neutraaliutta ja toisaalta kannustetaan avoimuuteen. Avoin työntekijä osaa ilmaista tunteensa ja ottaa siitä vastuun. Työntekijän sanallisen ilmaisun on ajatusten ja tunteiden kanssa oltava yhdenmukainen. Työntekijänä odotetaan asiakkailta avoimuutta, joten tulee toimia itsekkin avoimesti ja inhimillisesti, pii-

loutumatta ammatillisuuden naamion taakse. Työntekijä ei kuitenkaan voi ilmaista liian vapaasti, sillä estoton tunteiden ilmaisu voi olla tuhoisaa. Tulee osata arvioida tilanteita ja säilyttää arviointikykyä tilanteessa kuin tilanteessa, eikä työntekijä voi keskittyä liikaa omiin tunteisiinsa ja unohtaa näin asiakasta. Työntekijä kantaa aina vastuun siitä, että hänen toimintansa edistää työskentelyä asiakkaan tavoitteita kohti. (Rostila 2001, 63-64.) Työntekijän tulee huomioida kohtaamisten yksilöllisyys. Asiakkaamme ovat persoonia ja itse teemme työtä persoonalla, se on aina työskentelysämme läsnä.

Toimiva asiakassuhde vaatii aikaa ja työtä muodostuakseen, alussa tärkeänä tehtävänä on selventää osapuolten roolit. Tämä tarkoittaa asiakkaan odotusten määrittämistä ja auttamisprosessin selittämistä asiakkaalle; työntekijän ja asiakkaan rooli on toimia yhteistyökumppaneina, jotka yhdessä etsivät ratkaisua asiakkaan ongelmaan. (Rostila 2001, 61.) Asiakkaamme saattavat yllättyä tilanteesta, jossa ollaankin tasa-vertaisia.

Tulee ilmaista asiakkaalle, että ymmärretään asiakkaan odotukset, ongelmat sekä hädän ja haluamme auttaa häntä näissä asioissa. Alkuvaiheessa on myös hyvä kertoa asiakkaalle mistä auttamisprosessissa on kyse sekä kertoa asiakkaalle kuuluvat vastuut ja oikeudet osallistua työskentelyyn; asiakkaan on itse tehtävä valintoja ja päätöksiä muutostyön edetessä. Asiakassuhteen rakentamisessa käytetään kolmea perustaitoa; empatiaa, kunnioitusta sekä aitoutta. Aitoon vuorovaikutukseen kuuluu myös positiivinen palaute. Palautteella on tärkeä merkitys asiakkaan muutosprosessissa, se kasvattaa asiakkaan halua muuttaa tilannetta ja kykyä nähdä tulevaisuuteen. Myönteistä palautetta voi asiakkaalle antaa vahvuuksista ja asiakkaan selviytymisestä sekä etenemisestä arjessa, vaikka se tapahtuisikin pienin askelin. Aitous vuorovaikutuksessa edellyttää työntekijältä myös tilanteen mukaista jämäkkyyttä asiakkaan asioissa. (Rostila 2001, 61,64.)

Asiakkaan oman todellisuuden ja tarpeiden sekä arvojen kartoittamisessa ongelmaratkaisutyössä käytetään voimavarojen kartoittamista. Asiakastyössä lähtökohtana on asiakasnäkökulma, jossa asiakas on mukana tilanteen arvioinnissa, koska asiakkaan tuottamat toiveet, tarpeet ja hankaluudet ovat työskentelyn tärkein aineisto. Voi siis sanoa sosiaalityön epäonnistuneen, mikäli se ei saa asiakkaassa herätettyä oman elämänsä asiantuntijaa. (Rostila 2001, 68.) Sosiaaliseen kuntoutukseen sisältyy tästä työtavasta monenlaisia elementtejä. Niitä ovat mm. tavoitelähtöisyys, voimavarakeskeisyys sekä ongelmanratkaisu. Tavoitelähtöisessä sosiaalityössä kaikki nämä elementit yhdistyvät.

3.3 Empowerment

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa oleellista on pyrkiä löytämään asiakkaan voimavarat ja saada ne käyttöön. Tällaisesta asiakastyön ilmiöstä käytetään yleisesti nimitystä empowerment, jonka useampia suomennoksia ovat muun muassa voimaannuttaminen, voimaantuminen ja valtaistuminen. Sosiaalityössä tätä termiä on käytetty paljon, sillä se kuvaa sosiaalityön luonnetta alistettujen ihmisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia lisäävänä toimintana. (Raunio 2006, 47.)

Empowerment on teorioissa aina sidoksissa arvoihin ja politiikkaan. Sosiaalialalla sen muodostumiseen ovat vaikuttaneet merkittävät sosiaaliset liikkeet, kuten esimerkiksi rauhanliike ja raittiusliike. Yhteistä näissä kaikissa on ollut tarkoitus muuttaa yhteiskunnallisia valta-asetelmia, poistaa sortavia rakenteita sekä vaikuttaa niin yksilöiden kuin yhteiskunnan arvoihin. 1990-luvun alusta on koettu voimakasta empowermentin muodonmuutosta sekä sen uudelleen tulkitseminen. Uusi tulkinta nosti esiin yksilön tietoisuuden sisältämiä muutosmahdollisuuksia enemmän kuin aikaisemmat tulkinnat. Empowermentin varhaisista ajoista lähtien tietoisuuden kasvattaminen on ollut osa sitä, mutta nyt se sai uuden itseisarvon sekä muutti kokonaisuudessaan käsitteen käyttöä. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009, 323-324.)

Sosiaalialalla empowerment nähdään arvona, joka haastaa perinteisempien toimintamallien arvoja. Adamsin mukaan empowermentilla tarkoitetaan kirjaimellisesti voimakkaaksi tulemistä, mutta sosiaalityössä sillä toki tarkoitetaan laajempaa sisältöä kuin vain voiman saamista. Sosiaalityössä se merkitsee asiakkaan oman elämän hallinnan saamisen lisäksi sitä, että työntekijä etsii voimavaroja asiakkaasta, jolla ne näyttävät olevan vähissä. Adams nostaa esiin yhden oleellisen empowermentin toteutumista haastavan tekijän; sosiaalialaa leimaavan kontrollin. Empowermentissa tarkoituksena on korostaa työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen muotoutumista uudella tavalla kuin ennen. (Adams 2003, 8,59; Adams, Dominelli & Payne 2002, 38.)

Keskusteluun empowermentista sisältyy lähes poikkeuksetta aina myös valta. Sosiaalityön kannalta oleellisin keskustelu on se, jossa sosiaalityön käytäntöjä on lähtökohtaisesti pidetty vallan kieltämisenä asiakkailta. Vallan epätasapaino asiakkaan ja työntekijän välillä on selkeästi nähtävissä silloin, kun valta ymmärretään hallinnolliselta näkökulmalta. Mikäli kontrollia ei tunnisteta, saatetaan sosiaalialalla ylläpitää ja tuottaa uudelleen vallan epätasapainoa. Ongelma muodostuu silloin, kun halutaan työn olevan asiakkaan osallisuutta vahvistavaa ja empowermentin kaltaista, mutta

asiakas kokee työn sen tukahduttavana. Tähän haasteeseen sosiaalityössä on pyritty vastaamaan esimerkiksi jaetun asiantuntijuuden ja dialogisten menetelmien kaltaisten ammatillisten käytäntöjen kehittämisen kautta. (Mäntysaari ym. 2009, 327.)

Robert Adams (2003) on määritellyt empowermentin sosiaalityön näkökulmasta kattavasti ja kiteyttänyt sen seuraavasti: empowermentin avulla on mahdollista vaikuttaa yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasolla elinolosuhteisiin muutoksen kautta. Empowermentin luo mahdollisuuden parantaa elämänlaatua, saavuttaa haluamia asioita sekä auttaa myös toisia saavuttamaan näitä. Yksilöllinen näkökulma liittyy empowermentin ensisijaisesti elämänhallintaan sekä yksilön vahvuuksiin. Riittävänä päämääränä voi pitää sisäisessä elämänhallinnassa ja koetussa elämänlaadussa tapahtuvaa muutosta. (Mäntysaari ym. 2009, 316-318.) Hankkeemme tuottaman sosiaalisen kuntoutuksen palvelun työn painotus on yksilöllisessä asiakastyössä.

Empowerment on sosiaalialan työntekijöille muistutus siitä, kuinka tärkeää on omistautua tekemään palvelut niitä käyttäville sopiviksi ja auttaviksi. On mahdollista, että empowerment katoaa ammattilaisten käsissä niin, että se ei enää juurikaan asiakkaita hyödytä. (Adams 2003, 8,59; Adams, Dominelli & Payne 2002, 207.) Ryhmä- ja yhteiskuntatasolla empowerment näkyy juuri haluna muokata ja parantaa palveluita sekä rakenteita.

Empowerment voidaan nähdä prosessin tuloksena. Se on kuvaus prosessista, jossa löytyneitä mahdollisuuksia käyttäen päästään tilaan, joka poistaa epäoikeuden tunnetta. Toisaalta, koska empowerment on ihannetilä sekä prosessi, johtaa tavoitteiden saavuttaminen usein uusien tavoitteiden asettamiseen. Empowermentin luonnetta kuvaa jatkuva edistymisen tavoittelu, jolloin tila onkin vain välivaihe jatkuvassa prosessissa. Tällöin yhden tavoitteen saavuttaminen voi mahdollistaa sen, ettei aikaisempaan voimattomuuden tilaan enää ole paluuta. (Mäntysaari ym. 2009, 319, 321-322.) Näin saadaan asiakas näkemään oma kykeneväisyytensä. Vaikka asiakasta autettiin, teki hän itse työn.

Empowerment näkyy myös työyhteisöissä, sillä nykypäivänä ei enää toimi perinteiset mallit vallasta yhden ihmisen kädessä, vaan tulosta saavutetaan esimerkiksi organisaatioissa kaikkien tietoisella yhteistyöllä. Tällöin vastuuta ja vapautta jaetaan enemmän niille, jotka kohtaavat todellisuuden päivittäin. Jotta organisaatio voi kehittyä ja vastata tuleviin haasteisiin, tarvitsee se toteutuakseen jokaisen organisaation jäsenen voimistumista (empowerment) eli valtaa tulisi kehittää suhteessa itseensä eikä ylitse muiden. Sellaisissa organisaatioissa, joissa vallitsee empowerment-

kulttuuri, ei tuoda päätöksiä ylhäältä alaspäin neuvottelematta tai ilman dialogia. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 28.)

3.4 Verkostotyö

Oleellinen osa sosiaalisen kuntoutuksen palvelua on verkostoissa toimiminen. Kaikkiaan verkostoista ja verkostotyöstä voidaan tarkoittaa monia erilaisia asioita. Verkostonäkökulma tuo huomion rakenteiden sijasta suhteisiin ja prosesseihin. Verkostomaiset suhteet eroavat hierarkkisista järjestelmistä, sillä niissä ei ole yhtä hallitsevaa keskusta eikä toimintaa ole määritelty valmiiksi luoduilla säänoillä. Sen sijaan kontrolli jäsentyy toiminnan tapahtumisen kautta avoimemmalla toimintakentällä. (Eriksson 2009, 36).

Verkostotyö kokoaa yhden kokonaisuuden osiksi toimijat, käytännöt ja instituutiot. Tämän uudenlaisen kokonaisuuden tarkoitus on yhdistää aiemmin toisilleen tuntemattomat tekijät. Kun eri toimijat on saatu yhteen, kiinnittyy huomio vuorovaikutukseen. Huomion keskellä on myös alati muuttuva kenttä, joissa verkostot ja niiden eri tahot ilmenevät. Verkostoissa olennaisinta on se, ettei kysymys ole yksittäisestä instituutiosta vaan suuremmasta joukosta erilaisia tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi ihmiset, käytännöt, teoriat ja tavoitteet. Yhdessä nämä tekijät saavat aikaan jotain sellaista, mitä ei aikaisemmin ollut olemassa. (Eriksson 2009, 36–37).

Suomessa verkostotyötä on tehty pitkään ja verkostotyö nimen se on saanut 80-luvun lopulla. Sosiaalialalla ei oikeastaan verkostoihin liittyvää työtä voi olla tekemättä, sillä asiakkailla on sosiaaliset suhteensa vaikka heidät yksilöinä kohdattaisiinkin. Lisäksi ammatillinen työ liittyy aina suoraan tai välillisesti siihen, mitä muut ammattilaiset verkostossa ovat tehneet tai tekevät. (Arnkil & Seikkula 2009, 11.) Erityisesti länsimaissa näkyy työtöteen erottelun kaksijakoisuus, työskentely yksilön kanssa ja työskentely verkoston kanssa. Ikään kuin kyseessä olisi kaksi erillistä tapaa toimia. Muissa kulttuureissa yksilö nähdään useammin osana verkostoa. Yksin ja ilman läheisiä yksilöä ei yksinkertaisesti ole olemassa. Länsimaissa verkoston voidaan nähdä olevan olemassa, tehdään sen kanssa töitä tai ei. Käsitteellinen yksilön ja verkoston erottaminen toisistaan on johtanut siihen, että myös yksilötyö ja verkostotyö ovat erotettu toisistaan. (Suominen & Tuominen 2007, 81.)

On erilaisia työmuotoja, joita voidaan sanoa verkostotyöksi. Yhteistä on se, että työskennellään yhdessä asiakkaan läheisverkoston sekä viranomaisverkoston kanssa.

Työskentelyssä hyödynnetään kaikkien toimijoiden näkemyksiä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Verkostotyö on työmuoto, jonka sisälle on rakennettu työmenetelmiä. Tavoitteena työmenetelmissä on eri toimijoiden näkökulmien hyödyntäminen. Usein asiakkaan elämätilanteessa on useampi taho kietoutuneena asiakkaan ongelmiin. (Mönkkönen 2007, 130.)

Yhteinen tavoite verkostotyössä on eri asia kuin yhteinen ongelmanmäärittely. Tavoite on verkoston rikkauten hyödyntäminen ja tätä rikkautta ovat erilaiset näkökulmat. Moniammatillisissa verkostoissa työntekijöiltä odotetaan tasavertaisuutta, ammatista tai koulutuksesta huolimatta. Muita osallistujia ja heidän esiin nostamia näkökulmia tulee arvostaa sekä toisaalta tulee olla rohkea tuomaan esille omia näkökulmia asiaan. Vuorovaikutuksen tulisi olla ymmärrettävää kaikille. Erittäin tärkeää verkostotyössä on asiakkaan rooli ja tärkeintä olisi se, että asiakkaan kuulluksi tuleminen varmistetaan kaikin keinoin. Asiakkaalla on aina oltava ensimmäinen sana asioistaan keskusteltaessa. (Suominen & Tuominen 2007, 83.) Tämän kautta työntekijät pyrkivät työskentelemään sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti lisäten enemmistöstä poikkeavien kansalaisten resursseja, jotta he voisivat omaa yhteiskunnallista asemaansa parantaa. Miten asiakkaat pystyvät hoitamaan asioitaan, jos yhteinen kieli ammattilaisten kanssa puuttuu? Lisäksi nyky-yhteiskunnassa tunnutaan unohtaneen, että asiakkaat eivät ole vain yksilöasiakkaita, vaan apua tarvitsevat asiakkaat ovat yhtä lailla oman yhteisönsä jäseniä. (Korkiamäki, Nylund, Raitakari & Roivainen 2008, 14).

3.5 Yhteenveto työmenetelmistä

Alla olevassa taulukossa 2 avaamme vielä lyhyesti edellä mainittujen työmenetelmien sisältöjä. Näitä käytämme sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa yksilöllisessä asiakastyöskentelyssä.

Taulukko 2. Yhteenveto työmenetelmistä

Menetelmä	Sisältö
Tavoitelähtöinen sosiaalityö	Tavoitteellinen toimintatapa, jossa asiakkaan voimavaroihin kiinnitetään enemmän huomiota ongelmien sijaan. Työ on tavoitteellista asiakkaan määrittelemien tavoitteiden kautta. Suunnataan katsetta tulevaisuuteen ja muutoksen mahdollistaviin toimiin.
Ongelmaratkaisun prosessimalli	Malli on konkreettinen työväline kysymyksineen muutostyölle. Tuo sosiaalityöhön työntekijän ja asiakkaan välille lisää läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Huomio kiinnittyy paljon vuorovaikutussuhteeseen ja varsinkin prosessin alun tärkeyteen.
Empowerment	Työtapa, jossa työntekijä etsii asiakkaasta voimavaroja ja auttaa asiakasta saamaan oman elämänsä hallintaan. Luodaan osallisuudelle mahdollisuuksia. Empowermentin kautta voidaan vaikuttaa yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasolla.
Verkostotyö	Verkostotyöllä kootaan yhteen toimijat, käytännöt ja instituutiot. Huomioidaan asiakkaan äänen kuuluminen ja yksilön sijoittuminen osaksi omia yhteisöjään. Erilaisissa verkostoissa toimiminen asiakkaan tilanteen vaatimalla tavalla ja hankitaan erilaisia näkökulmia asioihin sekä tilanteisiin. Pyritään kokonaisvaltaiseen työskentelyyn.

4 PALVELUOHJAUS – YKSILÖLLINEN TYÖOTE

Olemme valinneet monista tärkeistä ja tarpeellisista työmenetelmistä lähempään tarkasteluun palveluohjauksen, koska siinä yhdistyvät edellä mainitut menetelmät sekä sosiaalisen kuntoutuksen ydin meidän sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa.

Palveluohjaukselle on suomalaisessa yhteiskunnassa tarvetta, sillä palvelut ja niitä tuottavat tahot ovat monipuolistuneet, palveluiden koordinoijaa tarvitaan. Sosiaalialan palveluissa julkinen sektorin toiminnan suuntaus tekee entistä enemmän tilaa yksityisille yrityksille, vapaaehtoisille, järjestöille, epävirallisille yhteisöille sekä omaisille. (Raunio 2000, 78.) Tämä palveluntuottajien monipuolistuminen saattaa olla ongelmallista asiakkaan kannalta, sillä monipuolisesta tarjonnasta muodostuukin palveluviidakko, jossa ei pärjää yksin. Jo esimerkiksi FSHKY:n alueella on monipuoliset palvelut kaupungissa, mutta ne eivät aina yllä seutukunnissa asuville.

Palveluohjaus on käsitteenä hyvin laajasti ymmärrettävä termi ja työnmuoto. Lyhyesti palveluohjausta voi kuvata asiakastyön menetelmänä sekä tapana palveluiden yhteensovittamiselle. Palveluohjausta on henkilökohtaista, asiakaslähtöistä sekä asiakkaan etua painottava työnmuoto. Toisaalta palveluohjaus on myös menetelmä organisoida sosiaali- ja terveysalan palveluja sekä harjoittaa palveluhallintoa. (Suominen & Tuominen 2007,7.) Palveluohjaus on itsenäiseen elämään tukemista sekä osallisuuden vahvistamista. Työhön kuuluu asiakkaan nostaminen oman elämänsä asiantuntijaksi.

Suomessa organisaatiotasolla tapahtuvaa palveluita yhteen sovittavaa palvelua tarvitaan useastakin syystä. Yksi on se, että yhteiskunnallisten rakenteiden muutokset ovat muuttaneet myös sosiaalisia rakenteita monella tavalla. Esimerkiksi ihmisten sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet, perhemallit ovat muuttuneet, työttömyys lisääntynyt ja työn saanti suurilta osin määräaikaista. Sosiaalialalla asiakaslähtöisyyden näkökulman syntymiseen on myös omalta osaltaan vaikuttanut uusien työmallien etsiminen, kun asiakas nähdäänkin tasavertaisena kumppanina. Kolmantena syynä palvelun tarpeellisuudelle voidaan nähdä sosiaaliturvalainsäädännön vaikeaselkaisuus. Suomen lainsäädäntö on melko kattava ja sitä on kehitetty osittain sekä vaiheittain. Ehkä juuri tästä syystä siitä on kehittynyt kokonaisuus, joka on vaikeasti hallittavissa ammattilaisilla, puhumattakaan asiakkaista. (Hänninen 2007, 11.)

4.1 Palveluohjaus työtapana

Työmuotona palveluohjaus, kuten hankkeemme työkin, eroaa merkittävästi sektori-vastuullisesta sekä viranomaisvaltuuksilla tapahtuvasta työstä. Palveluohjaajana työskentelevä tai palveluohjauksellista työtapaa käyttävä työntekijä joutuu etsimään tavan toimia riippumattomana palvelujärjestelmästä, ilman oikeuksia tehdä asiakasta koskevia päätöksiä. (Suominen 2009, 22.)

Varsinkin, kun asiakkaan palvelun tarve on pitkäaikainen ja monimutkainen on palveluohjaus tulosta tuottava työskentelytapa. Palveluohjaukseen sisältyy luottamus siitä, että voimavarat löytyvät asiakassuhteesta, jota luodaan ilman valmista käsikirjoitusta. Siihen liittyy oleellisesti epätietoisuuden sietämistä, joustamista, henkilökohtaisuutta, tasa-arvoisuutta ja jatkuvuutta. Olennaista on asiakkaan aito kohtaamisen sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen. (Hänninen 2007, 11-12.) Palveluohjaus on pitkäaikaisten ja monimutkaisten tarpeiden vuoksi työskentelymenetelmänä pitkäjänniteisyyttä vaativa, jossa työntekijä auttaa asiakasta löytämään soveltuvat palvelut ja tukee asioidensa hoitamisessa palveluverkostossa. Työntekijän vastuulla on asiakkaan palvelukokonaisuuden sujuvuus koko prosessin ajan. (Liukko 2006, 15.)

Ruotsissa tehdyt haastattelut palveluohjauksen asiakkaille ovat osoittaneet, että asiakkaat odottavan työntekijän olevan aina hyvän, eli asiakkaan toimivan ja terveen elämän puolella. Asiakkaat tietävät siis, että heidän vaikeuksiaan voidaan ymmärtää, mutta työntekijä puolustaa aina muutosta parempaan. Asiakkaan rooli palveluohjauksessa on toimia toimeksiantajana, joka määrittelee yhteistyön laadun sekä omat ja tarpeensa mukaan on yhteydessä omaan työntekijäänsä. Palveluohjaus perustuu siihen, että asiakkaat tulevat palvelun piiriin vapaaehtoisesti, eikä näin ollen velvollisuutta asiakkuuteen ole. (Suominen 2009, 23.)

Myös palveluohjauksen toteuttamisessa saattaa olla muutamia ansoja, joihin työntekijä voivat kompastella. Työntekijä voi esimerkiksi ajautua asiantuntija-ansaan, josta palveluohjauksessa pyritään pois. Asiantuntija-ansaan on helppo joutua, mikäli aiemmat työtehtävät ovat nimenomaan tätä vaatineet. Asiantuntijuus onkin hyvää silloin, kun asiakas itse kysyy tai viestii odottavansa työntekijältä asiantuntijuutta. Keskitien löytäminen on tässä asiassa oleellista. Myös kannan ottaminen asioihin on luonteeltaan kaksijakoinen. Työntekijän kuuluu, ja joskus täytyy ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen. Tulee kuitenkin olla tilanne-herkkä siitä, miten ja milloin kannanottoa tulee käyttää. Esimerkiksi kannanotto kannattaa usein tuoda varovaisesti esiin, ettei asiakas koe tarpeelliseksi asettua heti puolustelukannalle. Työntekijän tulee osoittaa

asiakkaalle olevansa hänen puolellaan ja ymmärtävänsä asiakasta. Näin ollen kannotto kannattaa tuoda esille asiakkaan esille ja kysyä, miten hän itse muotoilisi asian. (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008, 79.)

Kiiirehtiminen jo itsessään kertoo, että toimitaan vastoin palveluohjauksen periaatteita, sille ei ole sijaa tässä työmuodossa. Kiiirehtiessä työntekijä pyrkii nopeasti eteenpäin, koska kokee, että täytyy saada jotain näkyvää tulosta aikaiseksi heti. Tämä usein johtaa siihen, että asiakas kokee, ettei hätä kuulla, eikä tämä ole työskentelylle hyvä lähtökohta. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan tuskin tulee tartuttua muutoksen mahdollisuuteen. (Koski-Jännes ym. 2008, 80.) Lisäksi on huomioitava, että usein palveluohjauksen asiakkaiden ongelmat ovat sen luonteisia, että vaativat pidempiaikaista apua. Juuri siksi usein palveluohjaukseen päädytäänkin, sillä muut palvelut odottavat liian nopeasti ja liian suuria tavoitteita näkemättä kokonaistilannetta.

4.2 Palveluohjauksen mallit

Palveluohjauksen toteuttamiseen on olemassa erilaisia malleja, joista esittelemme Pietiläisen ja Seppälän (2005) esittämät viisi mallia, jotka hekin ovat koonneet eri lähteistä. Näissä malleissa toteutuminen riippuu siitä, miten palvelut määritellään suhteessa asiakkaaseen ja mikä asiakkaan elämäntilanne on. Lisäksi esittelemme Suominen ja Tuomisen (2007) tekemän kolmen palveluohjauksen mallin jaon.

Palveluohjauksen mallit Pietiläisen ja Seppälän mukaan ovat perinteinen palveluohjaus, intensiivinen ja yksilöllinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämistä korostava palveluohjaus, siirtymävaiheen palveluohjaus sekä asianajomalli. Perinteisessä mallissa työntekijä toimii palveluviidakossa asiakkaan apuna monipuolisena asiantuntijana. Keskeistä on huolehtiminen siitä, että asiakas etenee suunnitelman mukaisesti sekä palveluiden hallinta. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 13.)

Yksilöllisessä ja intensiivisessä palveluohjauksessa ohjaus tapahtuu asiakkaan lähiympäristössä, arjen käytäntöön liittyvissä asioissa sekä niiden opettelussa. Intensiivisessä mallissa työskentelyn tarve nousee asiakkaan vaikeasta elämäntilanteesta ja avun tarpeesta siinä. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 13.) Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden elämäntilanne on usein se, että he vaativat intensiivistä työskentelyä. Intensiivisessä palveluohjauksessa keskeistä on rajattu asiakasmäärä sekä asiakkaan vaikea tilanne, joka vaatii tämän kaltaista työskentelyä. Asiakkaan motivoiminen on olennaista sekä tukeminen ja palveluohjaajan osallistuminen asiakkaan palvelujen

järjestämiseen, tarvittaessa myös hoitoon. (Hänninen 2007, 15.) Käytännössä tämä voi tarkoittaa yhteydenottoa muihin asiakasta hoitaviin tahoihin esimerkiksi verkostokokouksen järjestämiseksi tai palvelun aloittamiseksi. On kuitenkin muistettava, että palveluohjaaja ei toimi viranhaltijana eikä viranomaispäätösten tekijänä, vaan asiakkaan suostumuksella yhteistyössä tämän kanssa. Tämä saattaa helpottaa asiakkaan luottamuksen saavuttamisessa, sillä palveluohjaaja on ammattilainen, mutta hänen kanssaan työskennellessä ei jaella niin etuisuuksia kuin sanktioitakaan, mutta hän toimii yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava malli luonnollisesti korostaa asiakkaan oman toiminnan tukemista, voimavarojen sekä asiakkaan oman sosiaalisen verkoston tuen käyttöön ottamista. Asiakkaan tärkeänä pitämät asiat määrittävät toimintaa ja asiakas tekee itse omaa tilannettaan koskevat päätökset. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 13.) Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava malli kuvaa myös sosiaalisessa kuntoutuksessa toteutuvaa työtä, mutta se ehkä näkyy vähän pidemmällä olevissa asiakkaissa. Lisäksi monella palvelun asiakkaalla omat sosiaaliset verkostot ovat pieniä, entistä käyttäytymistä tukevia tai niitä ei ole ollenkaan.

Siirtymävaiheen palveluohjauksen lähtökohtana on nimensä mukaisesti tulossa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Muutos voi olla esimerkiksi muutto tai koulutuksen aloittaminen, jotain mikä muuttaa asiakkaan arkea. Tässä mallissa korostuu yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä sekä organisaatioiden ja muiden tahojen välillä. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 13.) Sosiaalisessa kuntoutuksessa osa asiakkaista on sellaisia, että he tarvitsevat tukea esimerkiksi koulutuksen tai palvelun aloittamisessa ja jatkumisessa.

Asianajomallissa palveluohjaaja toimii asiakkaan oikeuksien puolustajana ja nostaa esiin palveluiden puutteita. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa on selkeästi nähtävissä myös tämä malli, sillä työntekijän roolina korostuu asiakkaan puolella toimiminen. Tämän kautta osoitetaan asiakkaan palveluissa esiin nousevien puutteita sekä asiakkaan oikeuksien puolustamisen tarve toimimattomien rakenteiden ja palveluiden vuoksi. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 13.)

Suomisen ja Tuomisen mukaan palveluohjaus voidaan myös jakaa kolmeen palveluohjauksen pääryhmään tai malliin. Nämä pääryhmät ovat perinteinen tai yleinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus sekä intensiivinen palveluohjaus. Perinteisessä mallissa (vrt. Pietiläinen & Seppälä) ei korosteta asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ja työntekijä nähdään palvelujärjestelmän hallitsevana sekä asiakasta ohjaavana. Tässä korostuu palveluiden yhteensovittaminen ja työntekijällä

saattaa olla paljon enemmän asiakkaita verraten muihin malleihin. Intensiivinen palveluohjaus on määritelty samoin, kuin Pietiläinen ja Seppänen ovat mallia kuvanneet. (Suominen & Tuominen 2007, 31-32.)

Voimavarakeskeisessä mallissa korostuu (vrt. Pietiläinen & Seppälä 2005 itsemääräämisoikeutta korostava malli ja asianajomalli) asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan omien tavoitteiden tärkeys. Tässä mallissa lähdetään asiakkaan voimavaroista, toissijaista ovat ongelmat ja sairaudet. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellista suhdetta korostetaan, työntekijä toimii asiakasta tukien ja neuvoen kumppanina. Tärkeää on myös kiinnittää huomio rakenteellisiin tekijöihin, jotka vaikeuttavat asiakkaan etenemistä. (Suominen & Tuominen 2007, 32.) Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa korostuu myös asiakkaan omien tavoitteiden tärkeys sekä voimavaroista liikkeelle lähteminen.

Eroavaisuus vanhoista asiakastyön käytännöistä näyttäisi olevan yhteistä kaikille palveluohjauksen malleille. Niihin kuuluu asia-, hakemus- ja päätöskeskeisyyden sijasta kokonaisvaltaisempi näkökulma asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa. Näissä malleissa on lähtökohtana asiakaslähtöisyys, jossa poistutaan hierarkkisista ja joustamattomista organisaatiolähtöisistä malleista. Tämä antaa tilaa luovemmille toimintatavoille sekä mahdollistaa joustavampia yhteistyön muotoja muiden tahojen kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 14.) Palveluohjaukselliset mallit ovat varmasti tulevaisuudessa enemmän näkyvillä, koska selkeä tilaus niille Suomessa löytyy.

4.3 Palveluohjaajan rooli

Palveluohjaajan rooli on monimuotoinen ja toisaalta ehkä tästä syytä epäselvä. Ehkä suurin kysymys nousee siitä, onko palveluohjaaja asiantuntija vai kumppani. Vastauksia on monenlaisia. Kumppanina palveluohjaaja tarkastelee asiakkaan tilannetta yhteisestä näkökulmasta ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden peilata omaa elämänsä. Tämän kautta asiakas voi löytää sanoja vaikeille asioille ja tulla ymmärretyksi, jonka kautta mahdollistuu asioiden käsitteleminen. (Suominen 2007, 17-18.)

Palveluohjaaja on kokonaisuuden ylläpitäjänä silloin, kun asiakas kulkee palvelusta toiseen. Palveluohjaajan tekemät päätökset perustuvat aina johonkin asiantuntijuuteen. Asiantuntijuutta on kuitenkin monenlaista, kuten esimerkiksi työkokemus, koulutukset, työn tekemisen kautta saatu tieto sekä hiljainen tieto. Kaikkiaan palveluohjaajan roolissa toimiminen vaatii omalla tavallaan ammattilaisen roolista pois opettelu,

sillä asiakkaan tahdissa etenevä työskentely vaatii uudenlaista asiantuntijuutta. (Suominen 2007, 18.) Luottamuksellisuus, aito kohtaaminen ja asiakkaan hyväksyminen ovat edellytyksenä palveluohjaustyölle, oli rooli kumpi hyvänsä. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla on monesti jo kokemuksia viranomais- ja auttamistahoista, jotka eivät ole heitä aidosti kuunnelleet, eikä luottamusta ole syntynyt puolin tai toisin. Palveluohjaaja on tässä todella merkittävässä asemassa, mikäli hän saa asiakkaaseen kontaktin ja viestitettyä, että aidosti kuuntelee.

Asiakkaat kuvaavat usein palveluohjaajaa myös ammattimaiseksi ystäväksi. Suomen tekemässä haastattelussa asiakkaat kuitenkin kertoivat, etteivät pidä palveluohjaajaa ystäväenä, vaikka tätä kohtaan tunnetaan syvää luottamusta, joka syntyy uskosta työntekijän ammatillisuuteen. Asiakkaat kuvasivat, ettei ystävään luoteta samoin kuin ammattilaiseen, palveluohjaaja nähtiin ystävääkin luotettavampana. Työntekijätkin kokivat, että asiakkaat haluaisivat kutsua työntekijää ystäväksi, mutta he ajattelevat että niin ei kuulu sanoa. Useilla asiakkailla palveluohjaaja saattaa olla ainoa ihminen, jonka kanssa voi oikeasti ja avoimesti keskustella vaikeista asioista. Työntekijät kuvasivat myös sitä, että ystävyysuhteissa joutuu antamaan itsestään enemmän, ammatillinen suhde voi tuntua turvallisemmalta ja siksi asiakkaat voivat luottaa palveluohjaajaan. Työntekijät kuvaavat asiakassuhteen pitävän sisällään paljon ystävyysuhteen elementtejä, vaikka työntekijän rooli onkin selkeästi olla ammattilainen. (Suominen & Tuominen 2007, 18; Suominen 2010, 16,47.) Tämän vuoksi ammattimainen ystävä on hyvä termi kuvaamaan palveluohjaajan roolia molempien, niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta.

Iisalmen Kriminaalihoitolaitoksen syksyllä 2006 päättynyt tukipalvelukokeilu kuvaa muun muassa palveluohjauksellista työtettä ja sen kautta nousevaa työntekijän roolia. Iisalmen alue-toimistoon palkattiin tukihenkilö, jota useat asiakkaat kävivät tapaamassa. Tukihenkilön roolissa korostui ohjauksen sekä henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta syntyvän tuen merkitys. Palvelun suorittaneet kuvailivat tukihenkilön kannustavan ja vahvistavan muutosta käyttäytymisessä sekä muutoksen ylläpitämisessä. Tukihenkilön rooli koettiin tasavertaisena ja hänen osallistuminen palvelutehtäviin toi kokemuksen tukihenkilöstä yhtenä henkilönä muiden joukossa ja vuorovaikutus nähtiin omaan arkeen liittyvänä. Tukihenkilö koettiin helpommin lähestyttäväksi kuin kriminaalihoitolaitoksen virallisemmassa kontekstissa työskentelevien työntekijöiden, koska tukihenkilö toimi paikan päällä auttaen ja ohjaten palvelusuunnitelmien tekemisessä ja räätälöinnissä. (Linderborg 2006, 648.)

Tiedon hakeminen on yhteinen prosessi, jossa palveluohjaaja ei ole kaikkietävä ja asiakas saa olla mukana asioiden selvittämisessä. Työntekijä ja asiakas voivat esimerkiksi selvittää Internetistä tarvittavan palvelun tiedot, sopia että palveluohjaaja varaa ajan ja tapaamiseen mennään yhdessä. Asiakas on aina se, joka tekee päätöksen, haluaako työntekijän mukaan tapaamisiin tämän siihen tarjoutuessa. (Narumo 2006, 46,50.) Tärkeää palveluohjauksessa on myös tieto siitä, että työntekijän tuki on saatavissa kysymällä.

Vaikka työskentely palveluohjauksessa on asiakaslähtöistä, on työntekijän vastuulla se, että työskentely tapahtuu realiteetit huomioon ottaen. Työntekijän tulee kuitenkin tukea asiakasta tämän päätöksissä, vaikka ne työntekijän näkökulmasta näyttäisivät epäedullisilta tai toimimattomilta. Asiakas saattaakin onnistua valitsemallaan tiellä ja vaikka asiakas ei onnistuisi, on tärkeää että hänellä on työntekijä tukemassa. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko asiakkuuden ajan.

Palveluohjauksessa selvitetään asiakkaan tuen tarpeet, tarjolla olevat tuet ja palvelut sekä kartoitetaan niistä asiakkaan tarpeisiin vastaavat. Palveluohjaajan roolina on toimia palveluiden koordinaattorina eli työntekijällä on kokonaiskuva alueen palveluista. Työntekijän tehtävänä on tehdä vaihtoehdot näkyviksi asiakkaalle sekä motivoida asioiden hoitamiseksi eteenpäin. Näin ollen työntekijä työskentelee asioiden eteenpäin viejänä sekä välittäjänä asiakkaan ja yhteiskunnan välillä. (Narumo 2006, 52-53.)

Kaiken kaikkiaan parhaiten palveluohjaajan roolia voi kuvata asiakkaiden esiin nostamalla näkökulmalla. Asiakkaat tarvitsevat tukea elämäänsä, mutta selkeästi jokainen käyttää palveluohjausta eri tavoin ja omista tarpeistaan lähtien. Palveluohjauksessa muodostuva suhde työntekijään on henkilökohtainen. (Suominen 2010, 30.) Tutustuminen on tärkeää ja asiakkaan tunteminen voivat olla yksi keino päästä asiakkaan kanssa hyviin tuloksiin. Kun asiakkaalla on kokemus suhteen henkilökohtaisuudesta, tuo se motivaatiota tehdä asioiden eteen jotain, verraten virastojen luomaan anonyymiin asiakkuuteen.

4.4 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjaus on tavoitteellinen prosessi, jossa edetään vaiheesta seuraavaan. Vaikka palveluohjauksen vaiheet voidaan nimetä ja löytää prosessin sisältä, ovat ne arjen työssä usein limittyneinä osittain toisiinsa. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 37).

Palveluohjauksen prosesseja on kuvattu eri tavoin, esittelemme seuraavaksi kolme erilaista prosessimallia.

Ensimmäisiä palveluohjauksen prosessimalleista ovat esittäneet Ala-Nikkola ja Sipilä (1996), he kuvasivat kansainvälisiin kirjoituksiin perustuen palveluohjauksen prosessin viisivaiheisena. Prosessin sisältö tapahtui seuraavassa järjestyksessä: Asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuranta sekä hoiva-järjestelyn korjaaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Valikoinnissa tarkoituksena on se, että palvelu kohdennettaisiin niihin asiakkaisiin, jotka sitä tarvitsevat. Palvelutarpeiden arviointi on oleellista, koska usein asiakkaiden tarpeet palveluille ovat pitkäaikaisia sekä monimutkaisia. Arviointi on tehtävä tarkkaan ja palvelut asiakkaalle koottava räätälöidysti. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen on nimensä mukaisesti palveluiden kokoamista ja järjestämistä sekä kokonaisvaltaisen suunnitelman kokoamista. Viimeisessä vaiheessa tarkastellaan asetettujen tavoitteiden toteutumista ja huolehditaan siitä, että palvelun päättyessä asiakkaalla on jokin tukiverkko, palveluiden jatkuvuus tulee siis turvata. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Ikaalilainen palveluohjausmalli kuvaa myös kattavasti palveluohjauksen prosessia ja siihen liittyviä sisältöjä. Olemme koonneet sen soveltaen myös viisivaiheiseksi prosessimalliksi seuraavaan kuvioon 2.

Palveluohjauksen prosessimalli	
1. Vaihe - Palveluohjaustarve	Todetaan tarve palvelulle ja tehdään sopimus palveluohjauksen aloituksesta
2. Vaihe - Lähtötilanne	Selvitetään lähtötilanne ja asetetaan tavoitteet
3. Vaihe - Mahdollisuudet	Etsitään vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia
4. Vaihe - Työskentely	Palveluprosessin toteuttaminen, koordinointi ja seuranta
5. Vaihe – Päätös jatkosta	Tavoitteiden tarkastaminen ja palveluohjauksen päättäminen

Kuvio 2. Palveluohjauksen prosessi Ikaalilaista palveluohjausmallia (Reito 2009) mukaillen

Ikaalilaisessa palveluohjausmallissa palveluprosessin nähdään koostuvan palveluiden yhteensovittamisesta sekä asiakkaan prosessin ohjauksesta. Työntekijöille tämä tarkoittaa käytännössä asiakkaan prosessin toteutumisen seuranta sekä koordinoitua eri organisaatioiden ja hallinnon välillä. Työntekijöiden tulee selvittää asiakkaan kokonaistilanne ja sen kautta koota suunnitelma, joka jättää tilaa sen räätälöinnille

tarpeen tullen. Palveluohjauksellinen työ on asiakkaan tukemisen lisäksi myös palveluiden hankintaa asiakkaalle ja yhteydenpitoa eri tahoihin. (Reito 2009.)

Palveluprosessissa tärkeänä asiana korostuu viranomaisten rooli palveluohjauksen tarpeen huomioimisessa sekä palvelun oikea-aikaisuudessa. Lisäksi malli mahdollistaa sen, että joku kantaa vastuuta asiakkaan saamasta palvelukokonaisuudesta. (Reito 2009.) Kuten sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa, asiakkaat ovat hukassa palvelukokonaisuuksien viidakossa ja myös oma asiakkuus monessa eri tahossa voi vaikeuttaa kokonais kuvan hahmottamista.

Palveluohjauksen nähdään tuottavan olevassa olevien palveluiden uudelleen organisoitua, joka tuo resursseja hallitaan tehokkaammin ja siten vapauttaa asiantuntijat omiin perustehtäviinsä. Palveluohjaus työskentelyn mallina tuo oman toimintatavan, jossa mahdollistuu joustavan verkoston luomisen ja toimintaa ohjaava koordinoitu yhteistoiminnallisuus. Näin eri tahojen tieto asiakkaan tilanteesta voidaan koota kokonaisuudeksi. (Reito 2009.) Kun asiakkaan tilanteesta on kokonaiskuva, helpottuu asiakkaan auttaminen, ohjaaminen ja palveluiden kohdentaminen.

Palveluohjaus voidaan kuvata myös yksinkertaisesti kolmivaiheisena prosessina, johon kuuluu alkuvaihe, työvaihe sekä lopetusvaihe. Alkuvaiheessa työntekijä kohtaa asiakkaan ”siellä missä hän on”, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Tässä vaiheessa tärkeintä on luottamuksellisen suhteen luominen sekä liikkeelle lähteminen asiakkaan määräämän tahdin mukaan. Ennen kuin työvaiheeseen siirrytään, tulee luottamuksen olla pitävällä pohjalla, sillä sen kautta tuettavat voimavarat löytyvät. (Suominen & Tuominen 2007, 41-42.)

Työvaiheessa työskentely on konkreettista ja edetään asiakkaan osoittamaa tietä toiminnallisuuden kautta. Asiakkaalle etsitään sopivia palveluita ja hänen kanssaan yhdessä päätetään, mitkä palvelut hän tarvitsee sekä mitä asioita hän kykenee itse hoitamaan. Myös asiakkaan vastuuta omasta tilanteesta voidaan lisätä, sillä luottamuksellinen suhde mahdollistaa sen, että voidaan puhua asioista avoimesti. Esimerkiksi työntekijä voi ottaa puheeksi, mikäli asiakas ei pidä lupaamastaan kiinni ja voidaan miettiä, oliko tavoite asiakkaan oma vai vaikuttiko siihen mahdollisesti jokin. Työvaihetta kuvaa sen jatkuvuus, silloin työskentely asiakkaan kanssa on vakiintunutta. (Suominen & Tuominen 2007,42.)

Lopetusvaiheessa otetaan palvelun lopettaminen puheeksi, kun tavoitteet on saavutettu. Tässä vaiheessa tapaamiset ovat jo harventuneet ja niiden tarkoituksena on lähinnä arjen toimivuuden seuraaminen. Vasta silloin, kun asiakas kykenee itse aset-

tamaan elämäänsä tavoitteita ja toimimaan aktiivisesti niiden saavuttamiseksi, on palveluohjaajan tarve ehkä päätynyt. Lopetusvaiheen tarkoituksena on saattaa asiakas muiden sosiaalisten verkostojen osaksi. (Suominen & Tuominen 2007, 42-43.)

Usein törmätään olettamuksesta siitä, että palveluohjaus toimisi saman kaavan mukaisesti ennalta määriteltynä prosessina. Vaikuttajana taustalla on todennäköisesti ajatus siitä, että mikäli palveluohjauksen prosessi on määriteltä, voi sen mukaan toimimalla toteuttaa laadukasta asiakastyötä. On kuitenkin pidettävä mielessä, että liian tiukka kaavan noudattaminen vähentää asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa palvelun sisältöön ja itse prosessin kulkuun. (Suominen & Tuominen 2007, 40). On kuitenkin hyvä apu työntekijöille tiedostaa työskentelyn vaiheet, koska se helpottaa työn seuraamista.

4.5 Yhteenveto palveluohjauksesta

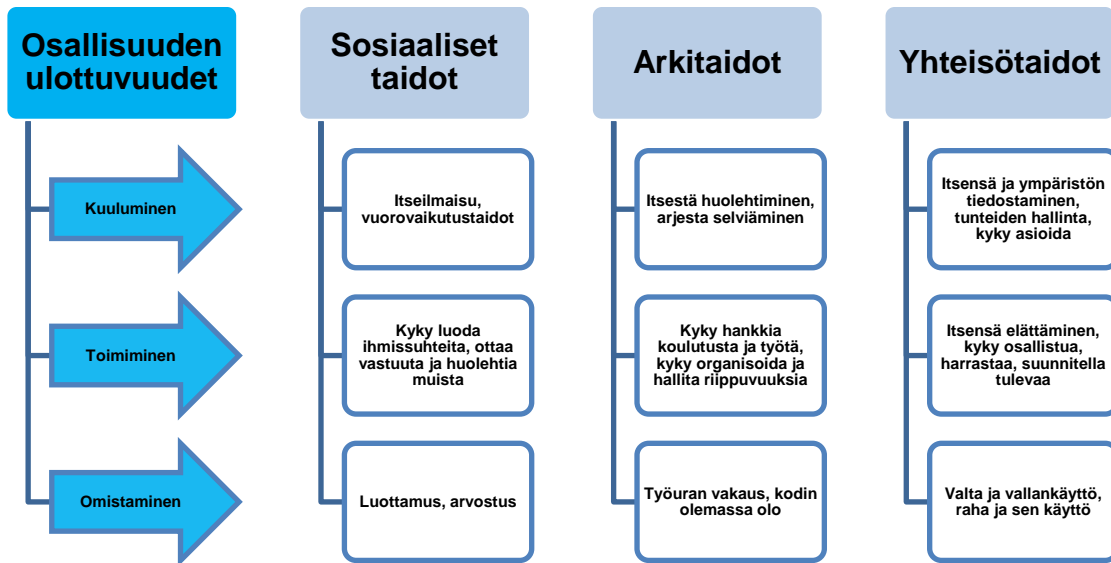
Seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon 3 olemme tiivistäneet palveluohjauksen työotteen peruselementit. Tämän menetelmän avulla tuemme asiakkaan sosiaalista toimintakykyä sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa.

Taulukko 3. Yhteenveto palveluohjauksesta

Palveluohjaus	
Työmuoto	Palveluohjaus on työmuoto, jossa työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu ilman viranomaisvaltuuksia. Työ perustuu pitkäjännitteeseen vuorovaikutuksessa luotuun luottamukseen ja ennalta määrittelmättömään etenemiseen, asiakas ohjaa suunnan työskentelylle. Työntekijän rooli on poistua asiantuntijasta rinnalla kulkijaksi. Työmuoto sopii asiakkaille, joiden palveluntarve on pitkäaikainen ja monimutkainen.
Mallit	Palveluohjauksesta löytyy monenlaisia malleja, joista tässä työssä esitellään yksilöllinen ja intensiivinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava malli, siirtymävaiheen palveluohjaus sekä asianajomalli. Palveluohjaus on myös jaettavissa perinteisen tai yleisen, voimavarakeskeisen ja intensiivisen palveluohjauksen pääryhmään. Oleellista malleissa on se, että ne mahdollistavat luovien ja joustavien työtapojen käytön.
Palveluohjaajan rooli	Palveluohjaajan rooli on monipuolinen ja monimutkainen, se eroaa perinteisestä työntekijän roolista. Palveluohjaaja toimii kumppanina ja ammattimaisena ystävänä, jossa asiantuntijuus rakentuu työskentelyssä uudella tavalla. Oleellista on aitous, luottamus ja asiakkaan hyväksyminen, työntekijä toimii tasavertaisena asiakkaan kanssa. Työ on asiakaslähtöistä ja henkilökohtaista. Usein palveluohjaaja toimii myös asiakkaan palveluiden koordinaattorina.
Prosessi	Palveluohjaus on tavoitteellinen prosessi, josta tässä työssä esitellään viisivaiheinen prosessimalli. Prosessimallissa työskentely tapahtuu palveluohjaustarpeen tunnistamisesta, lähtötilanteen kartoittamisesta sekä tavoitteiden asettamisesta. Tämän jälkeen selvitetään vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joista edetään varsinaiseen työskentelyyn, koordinointiin ja seurantaan. Lopuksi tarkastetaan tavoitteet, asetetaan uudet tai päätetään työskentely. Oleellista on eri vaiheiden limittyminen toisiinsa ja kokonaisuudessaan prosessi, joka jättää tilaa arjen muuttujille.

5 SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoite on vahvistaa ja tukea ihmisen sosiaalista toimintakykyä, jotta hän voisi kokea osallisuutta omassa elämässään, ympäristössään ja yhteiskunnassa. Terveystieteiden ja hyvinvointilaitoksen tutkija Helka Raivio (2017) kuvailee sosiaalisen toimintakyvyn monimuotoisuutta kuviossa 3. Raivion (2017) mukaan sosiaalinen toimintakyky voidaan jakaa ihmisen sosiaalisiin taitoihin, arkitaitoihin sekä yhteisötaitoihin.

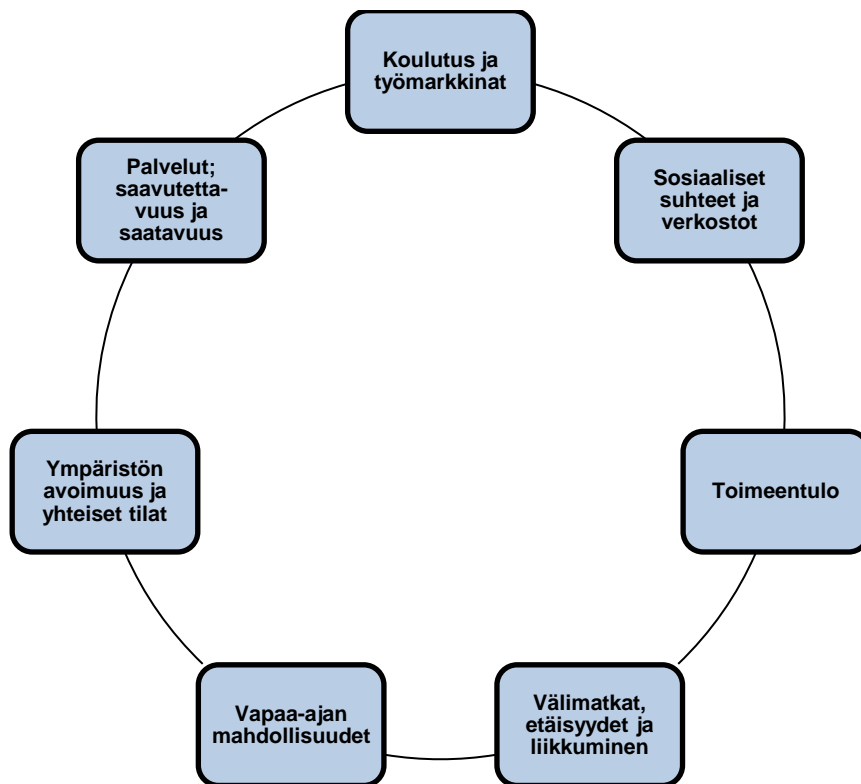


Kuvio 3. Sosiaalinen toimintakyky Raiviota (2017) mukailleen

Sosiaaliset taidot kuvaavat ihmisen sisäisiä kykyjä toimia vuorovaikutuksellisissa tilanteissa ja suhdetta muihin ihmisiin. Sosiaaliset taidot ovat taitoa itsensä ilmaisemisessa ja ihmissuhteiden luomisessa. Se on kykyä luottaa ja arvostaa sekä huomioida muut. Arkitaidot kuvaavat sitä, että ihminen kykenee hoitamaan arkensa niin, että asumisen ja toimeentulon edellytykset mahdollistuvat. Yhteisötaitojen avulla ihminen voi olla osa ympäristöään ja yhteiskuntaa sekä kykenee luomaan itselleen mielekkään arjen. Yhteisötaitoihin liittyy myös kyky suunnitella tulevaisuutta. Nämä erilaiset taidot näkyvät osallisuudessa kuulumisen, toiminnan ja omistamisen kautta. Ilman osallisuuden ulottuvuuksia taidot eivät voi ongelmitta toteutua. (Helka Raivio 2017 kuva 3.)

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 4 Raivio (2017) käsittelee toimintaympäristön merkitystä sosiaaliseen toimintakykyyn. Toimintaympäristö voi eri tavoilla mahdollistaa tai kaventaa sosiaalisen toimintakyvyn toteutumista. Ympäristön, koulutuksen tai työmarkkinoiden tarjonnalla on suuri merkitys ihmisen arkeen. Se vaikuttaa toimeen-

tuloon ja mahdollistaa erilaisten sosiaalisten verkostojen syntyminen. Palveluiden saatavuus vaihtelee alueittain paljon, joten esimerkiksi asuminen kaupungissa tai maaseudulla vaikuttaa näihin. Vapaa-ajan mahdollisuudet korostavat oman elämän mielekkään sisällön tärkeyttä.



Kuvio 4. Toimintaympäristön asettamat odotukset, mahdollisuudet ja rajoitukset Raiiota (2017) mukailten

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön ja sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön tai yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa sekä niiden tarjoamien mahdollisuuksien ja rajojen puitteissa. Se ilmenee esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, rooleista suoriutumisena, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä yhteyden ja osallisuuden kokemuksina. (Raivio 2017.)

On erilaisia keinoja, joilla sosiaalista toimintakykyä voidaan herätellä ja ylläpitää sekä vahvistaa. Ne sisältyvät aikaisemmin kuvattuihin työmenetelmiin. Nämä kaikki keinot sisältävät myös elementtejä tuottamastamme sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Seuraavaksi esittelemme erilaisia keinoja, joiden avulla ammattilainen voi vahvistaa asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. (Raivio 2017.)

5.1 Luottamuksellinen suhde

Ihmisten hyvinvoinnissa keskeinen elementti on luottamus. Ihmisten luottamus sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuuteen on vähentynyt ja osittain jopa menetetty. Syynä tähän on se, että ihmisten omat kokemukset sekä oman elämän asiantuntijuus sivuutetaan. Asiakkaan kokemusten kuulematta jättäminen, mitätöinti sekä puuttuva vuorovaikutus haastavissa elämäntilanteissa vievät luottamusta auttajatahoihin, jos tätä on edes ollut. (Metteri 2003, 157-158.) Mitä on siis tehtävissä luottamuksen luomiseksi ja säilyttämiseksi?

Freire kuvaa luottamuksen nousevan siitä, että ihminen kykenee näkemään toisen toiminnassa aidot ja konkreettiset pyrkimykset. Mikäli sanat eivät vastaa tekoja, ei luottamus kestä eikä sitä synny. (Freire 2005, 100.) Käsitteenä luottamus pitää sisällään suuren positiivisen latauksen, koska sillä kuvataan yhteistyötä, työnjakoa ja pitkälle kantavaa voimaa. Lisäksi luottamus lisää ihmisten turvallisuuden tunnetta. (Hänninen 2007, 13.) Luottamuksen syntyminen vie aikaa ja työssämme olemme huomanneet, että se tulee puolin ja toisin ansaita.

Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu asiakkaan tunne siitä, että työntekijä hyväksyy asiakkaan sellaisenaan, ongelmineen kaikkineen. Asiakas tulee hyväksyä sen hetkisen tilanteen mukaan ja kun hän haluaa muutosta, on hyväksyttävä hänet muutokseen pyrkivänä ihmisenä. Muutos ei kuitenkaan saa olla hyväksymisen ehtona. Työntekijän on kyettävä erottamaan asiakas ja hänen tekonsa, eikä epäeettisiä tekoja ole tarpeen hyväksyä. Se voi viedä jopa asiakkaan luottamuksen, jos työntekijä hyväksyy eettisesti epäilyttävät teot, sillä usein asiakas hakee hyväksyntää itselleen eikä teoilleen. (Särkelä 2011, 31-32.)

Lishman kuvaa auttamiseen pyrkivässä vuorovaikutussuhteessa empatian olevan erittäin tärkeä osa. Sosiaalityön asiakkaat kokevat paljon suuria ja vaikeita tunteita, muun muassa ahdistusta, vihaa, surua ja menetyksiä. Lisäksi se heijastuu heidän läheisiin, mahdollisesti aiheuttaen kritiikkiä, välttelyä ja torjumista. Mikäli sosiaalityöntekijä saa asiakkaan vakuuttumaan siitä, että ymmärtää tällaisten tunteiden voimakkuuden, mutta ei anna niiden hallita häntä, voi asiakaskin vakuuttua siitä, että ne ovat kohdattavissa ja voitettavissa. (Lishman 2009, 84.)

Työntekijän ja asiakkaan on pystyttävä luottamaan siihen, että yhdessä pyritään parempaan tekemättä mitään loukkaavaa toista kohtaan. Luottamuksen syntyminen työntekijää kohtaan voi olla kovia kokeneelle asiakkaalle hankalaa ja aikaa vaativaa.

Aikaisemmista ihmissuhteista ei välttämättä ole hyviä kokemuksia. Asiakkaalla ei myöskään aluksi ehkä ole edes syytä luottaa työntekijään, vaan luottamus luodaan ajan ja tekojen kautta. Luottamuksen syntyminen on tärkeää, koska se mahdollistaa muutoksen eteenpäin viemisen. (Särkelä 2011, 34–36.) Olemme huomanneet, että on tärkeää huomioida luottamuksen syntyyn vaikuttavat asiat, edistää niitä ja antaa asiakkaalle aikaa.

5.2 Asiakkaan kunnioittaminen

Sosiaalialalla asiakkaan kunnioittaminen perustuu asiakkaan subjektiuden kunnioittamisesta. Asiakas on aina tilanteesta riippumatta subjekti, sillä kaikilla on halu olla jotain, olla tarvittu sekä olla osa jotain yhteistä. Sosiaalityössä asiakas on usein subjekti hänelle epäedullisilla toiminnan kentillä, esimerkiksi päihdeongelmaa ylläpitävissä toiminnoissa sekä päihdeongelmaisten ystävien ryhmässä. Subjektin vastakohtana on ei-subjekti. Subjektius on asiakkaan nykyhetkessä, siinä mikä on nyt, mutta siellä minne hän pyrkii, ei asiakas vielä ole subjekti. Tällöin sosiaalityön keinoin tulisi luoda asiakkaalle mahdollisuus uudelle subjektiudelle, jotta asiakas voi luopua vanhoista toiminta edellytyksistä. (Särkelä 1994, 43-44,49.) Asiakkaan muutosvastarinta saattaa johtua siitä, että sosiaalityössä asiakas viedään pois sieltä missä hän on jotain, kohti elämää missä hän ei ole vielä mitään.

Asiakkaan kunnioittaminen sosiaalialalla tulee näkyväksi ihmisoikeuksien ja ihmisarvon puolustamisena kaikissa tilanteissa. Ihmisarvo kuuluu kaikille, riippumatta käytöksestä tai toiminnasta. Sosiaalialalla tämä merkitsee itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, osallistumisoikeutusta, oikeutta tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeutta yksityisyyteen. Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen on asiakkaalla oikeus tehdä valintoja ja niitä on edistettävä sekä kunnioitettava riippumatta siitä, mitkä arvot ja elämänvalinnat työntekijää ohjaa. Edellytyksenä on, että asiakkaan valinnat eivät uhkaa muiden oikeuksia. Työntekijän tulee myös edistää asiakkaan osallisuutta omaan elämäänsä lisäämällä mahdollisuuksia vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin sekä toimiin. Pyrkimys on myös auttaa asiakasta parantamaan vaikutusmahdollisuuksiaan yhteiskunnan täysvaltaisena jäsenenä. (Talentia 2010.)

Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja yksilönä, joka on osa läheisverkostoaan sekä ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. On kyettävä huomioimaan kaikki asiakkaan elämän alueet kokonaisuutena. Asiakkaan yksityisyyttä tulee

suojella sekä kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta noudattamalla sosiaalityötä koskevia salassapitosäännöksiä. (Talentia 2010.)

Yhteistä meille kaikille on se, että ihminen haluaa kaikissa elämän tilanteissa tulla kohdelluksi kunnioitettavasti, eikä tämä tarve katoa missään vaiheessa. Sosiaalialalla vaikeassa tilanteessa olevat asiakkaat saattavat toimia itselleen epäedullisella tavalla, mutta tästä huolimatta hänellä on oikeus keskustella tilanteesta ja saada kokea tulleeensa kuulluksi. Mikäli asiakkaan näkökulmia ja tarpeita ei kunnioiteta tai apu osoitetaan ylhäältä alaspäin, ei asiakkaan kohtelu ole silloin kunnioittavaa. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002, 49.) Lopputuloksena on usein takajaloillaan oleva asiakas, joka ei ole asioiden etenemisen kannalta otollisinta. Loukattu asiakas keskittyy suojelemaan omaa arvokkuuttaan, jolloin jo vuorovaikutus asiakkaan kanssa saattaa vaikeutua.

Ihmisille on tärkeää säilyttää oman arvon tunne silloinkin, kun hän tietää toimineensa arvo- ja moraalimaailmaansa vastaisesti. (Ekström ym. 2002, 49). Tällöin työntekijän tulisi löytää keino, kuinka asia voitaisiin ottaa puheeksi ja työn alle ilman, että asiakas kokisi ”menettävänsä kasvonsa”.

5.3 Voimaantuminen ja valtautuminen

Käsitteenä voimaantuminen ja valtautuminen voidaan määritellä niin, että voimaantuminen nähdään yksilön prosessina. Valtaantuminen taas kuvaa yhteisöjen sekä laajemman yhteiskunnallisen kontekstin voimavarojen vahvistumista. Myös voimaantumiseen sisältyy vaikuttaminen, sillä usein on kyse oman yhteisön aseman ja osallistumisen mahdollisuuksien parantamisesta. Voimaantumista voi nähdä ihmisten kyvykkyydessä luovien ratkaisujen ja vaihtoehtojen löytämiseksi ongelmiin sekä vastuun kantamisessa oman elämänsä kehityssuunnasta. (Henttinen, Iija & Mattila 2009, 106.)

Valtautuminen on yksi empowermentin suomennoksista, joka itsessään jo kertoo, että kyse on vallan siirtämisestä. Valta tulisi antaa heille, joilla sitä ei ole tai heidän pitäisi itse se ottaa. Askheimin mukaan valtautumisen erilaisista määritelmistä yhteistä on optimistinen näkemys siitä, että ihmisillä on mahdollisuuksia ja resursseja osallistua elämäänsä koskeviin valintoihin sekä toimintoihin. Valtautumisella on kaksi ulottuvuutta; yksilöllinen ja rakenteellinen. Jako on samankaltainen kuin empowerment käsitteessä. Yksilöulottuvuus koskee henkilökohtaisen elämän osallisuuden

vahvistamista kun taas rakenneulottuvuus keskittyy oman elämän osallisuuden mahdollisuuksia heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin puuttumisen. Näin ollen valtautuminen on sekä päämäärä että väline. Valtautumisen käsite korostaa osallisuuden vahvistumisen tärkeyttä sekä toisaalta tuo näkyväksi osallisuuden puutteen, oman elämänsä suhteen sivussa olemisen ongelman. Mikä on sosiaalityön osuus valtautumisessa? Käsite voidaan nähdä toisaalta marginaalissa elävien vailla valtaa olevien asiakkaiden prosessina, toisaalta se voidaan nähdä sosiaalityön välineenä. (Juhila 2006, 120-121.)

Valtautumisen keskiössä ovat asiakkaat itse, joten sosiaalityöntekijöiden roolia on kuvattu muun muassa katalysaattoriksi, tutkijaksi ja mahdollistajaksi. Rosen (2003) mukaan jokaisella on vahvuuksia ja kykyjä, joita täytyy kehittää ja vahvistaa ennen toiminnan tasoa. Tämän näkemys sisältää ajatuksen siitä, että ihminen kykenee oppimaan, kasvamaan. Tämän kautta hän kykenee vaikuttamaan oman elämänsä tarkoituksen muotoutumiseen, mikäli hänelle annetaan tarpeeksi ohjausta sekä riittävät aineelliset resurssit. Vahvuuksien tunnistaminen edellyttää aitoa tilanteeseen paneutumista; miten asiakas on vaikeassa tilanteessa jaksanut hoitaa itseään ja läheisiään? Vahvuuksien kehittäminen tulisi toteuttaa yhdessä asiakkaan kanssa niin, että hän lähtee mukaan elämänsä suunnan muuttamiseen, tarkoituksien etsimiseen sekä suunniteluun ja toteuttamiseen. (Juhila 2006, 122.)

Menetelmänä valtautuminen näyttää perustuvan paikallisiin tietoihin sekä erojen kunnioittamiseen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä ei ole ulkopuolelta tarjoilla normatiivisia muutostavoitteita, vaan valtautuminen yhdistyy yksilöllistymiseen sekä elämään liittyvään keskusteluun. Valtaistuminen onnistuakseen vaatii asiakkaan oman motivaation ja muutoksen lisäksi vastaanottavaa yhteiskuntaa, joka pitää sisällään muun muassa riittäviä palveluja, aineellisia resursseja sekä työllistymis- ja jatkumahdollisuuksia. (Juhila 2006, 122.) Edellä mainitut seikat korostavat sosiaalityön merkitystä valtautumisen mahdollistajana, sillä mikä muu taho paremmin voisi olla rakentamassa vastaanottavaa yhteiskuntaa, joka tarjoaa riittävästi apua, mahdollisuuksia ja resursseja?

Sosiaalityön ideaalisena menetelmänä valtautumista tarkasteltaessa, tulee muistaa, että lähestymistavassa on myös omat vaaransa. Fook, Parker ja Pease (1999) määrittelevät eroja modernille ja postmodernille valtautumiselle. Modernissa valtautumisessa ongelmana on ammattilaisten toiminta, jossa he ovat omineet lähestymistavan itselleen pois niiltä, joiden valtautumisesta on kysymys. Tällöin valtautumisesta tulee jotain sellaista, mitä jotkut tekevät toisille eli vähemmän valtaa omistaville. Kysymyk-

sessä on vallan ottamisen ja antamisen dilemma; onko valtautumista se, että saa vallan toiselta? Eikö valta silloin jää edelleen sen antajalle? Post-moderni valtautuminen sopii paremmin kumppanuussuhteeseen rakentuvaan sosiaalityöhön, sillä se määrittää vuorovaikutuksellisten taitojen kehittämiseksi. Tämän kehittämisen kautta tulee mahdolliseksi kyseenalaistaa vallalla olevia näkemyksiä sekä tuoda esiin toisenlaisia tulkintoja. Postmodernista valtautumisesta löytyy tilaa moninaisuudelle sekä eroille. (Juhila 2006, 122-123.)

Entistä enemmän voimaantumista painottavaan keskusteluun hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseksi ollaan siirtymässä ja tähän vaikuttaa organisaatioiden, luovuuden sekä jaksamisen ongelmat yhteiskunnassa. Voimaantuminen ei ole vallan ottamista, eivätkä sen tarkoitusperät ole yksilön hallinnan tai kilpailun arvomaailmassa. Voimaantuminen lähtee sosiaalisen oikeudenmukaisuuden, yhteistoiminnallisuuden ja tasapainon arvojen korostamisesta. Se kietoutuu elämänhallinnan, voimavarojen, asioiden mahdollistamisen sekä toimintakykyisyyden löytämiseen. (Räsänen 2002, 18-19.) Voimaantuminen on taistelua ihmisarvoisesta elämästä ja se vaatii ihmisten kriittistä havahtumista niin yksilön, organisaation ja yhteiskunnan tasolla. Tulee pyrkiä kartoittamaan arvoja, vastuuta ja valintoja sekä mikä on seuraus nykyisestä toiminnasta. Tarvitseeko suunta muuttua?

5.4 Seurauspedagogiikka

Yhtenä menetelmänä sosiaalisessa kuntoutuksessa käytämme seurauspedagogiikan menetelmää. Sosku-hanke koulutti kuntayhtymän alueella eri palvelualueiden ammattilaisia muun muassa seurauspedagogiikan käyttöön. Tarkoituksena oli se, että kaikilla olisi käytössä yhtenäinen menetelmä asiakkaan hyväksi.

Seurauspedagogiikka perustuu eksistentiaaliseen filosofiaan sekä humanistiseen ihmiskäsitykseen. Ajatuksena on se, että kaikilla on edellytykset hyvään elämään sekä tieto siitä, mitä se juuri itselle on. Kukaan ei valitse huonoa. Tässä menetelmässä on suuri kunnioitus asiakkaan valintoja kohtaan, sillä hän itse päättää omasta elämästään. Työntekijän tehtävänä on mahdollisimman konkreettisesti tehdä asiakkaan mahdollisuudet sekä seuraukset näkyviksi, jotta asiakas voisi todella tehdä valintoja. (Kurtén-Vartio 2016a) Asiakkaan annetaan tehdä myös päätöksiä, jotka työntekijän mielestä voisivat olla epäedullisia asiakkaalle. Tehtävänä on olla mukana ilossa kun asiat onnistuu sekä tukena, jos asiat eivät suju.

Seurauspedagogiikassa tartutaan siihen, mitä asiakas sanoo. Tällä osoitetaan, että asiakasta kuunnellaan, mutta samalla myös edellytetään vastausta kysymyksiin. Mikäli asiakkaan sanat ja teot ovat ristiriidassa, uskotaan tekoja ja tehdään tämäkin asiakkaalle näkyväksi. (Kurtén-Vartio 2016a) Asiakas ei siis voi puhua itseään pois vastuusta.

Oleellista seurauspedagogiikassa on saada asiakkaalta vastaus siihen, haluaako asiakas sitä, mitä hänellä nyt on? Ja mikäli hän ei halua, mitä se muutos olisi. Ja mitä asiakkaan itse tulisi tehdä, jotta muutos voisi tapahtua. (Kurtén-Vartio 2016a) Asiakkaan kanssa yhdessä etsitään erilaisia vaihtoehtoja. Asiakkaille on tärkeä kokemus tulla otettua todesta, että heitä todella uskotaan. Tavoitteiden saavuttaminen on myös helpompaa, kun on tukea, vaikka vastuu silti säilyy asiakkaalla. (Kurtén-Vartio 2016b)

Seurauspedagogiikka ei sovellu kaikille sosiaalisen kuntoutuksen palvelun asiakkaille, sillä se vaatii asiakkaalta kykyä ja taitoa nähdä syy- ja seuraussuhteet. Esimerkiksi vaikeasta mielenterveysongelmaa sairastava ei välttämättä kykene oman sisäisen maailmansa vuoksi ymmärtämään ympärillä olevia syy- ja seuraussuhteita.

5.5 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys ovat menetelmä sekä tapa olla vuorovaikutussuhteessa toisen kanssa. Ratkaisukeskeisessä olennaista on, että ihminen kohdataan sellaisenaan kuin hän on ja miten hän oman elämäntilanteensa ja ongelmansa kokee. Ongelmien olemassaoloa ei kielletä, eikä oleteta niiden olevan helposti ratkaistavissa. Ne nähdään yhtäläillä osana elämää kuin kääntöpuolena olevat ratkaisut, voimavarat sekä kyvyt. Haasteellisinta näyttäisi olevan näiden esiin nostaminen silloin, kun elämä näyttää kovimmat puolensa. (Ekström ym. 2002, 124.)

Asiakslähtöisyys korostuu tässä työmallissa ja asiakkaana voi yksilön lisäksi toimia myös ryhmä tai perhe. Voimavarakeskeisyyttä kuvaa asiakkaan osaamisen hyödyntäminen pulmien ratkaisemisessa, lisäksi menneisyyden tarkkailu tapahtuu voimavaran näkökulmasta. Yleisesti ottaen ratkaisukeskeinen työtapa on vapaa ja salliva, joten se mahdollistaa myös muista työmuodoista löytyvien ideoiden käytön, kuten esimerkiksi narratiiviset menetelmät. (Ratkes 2012.)

Alla olevassa kuviossa 5 voi nähdä hyvin kattavasti ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen liittyvät peruselementit. Näitä elementtejä löytyy paljon myös Sosku-hankkeen tuottamasta sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä on olennaista se, että asiakas on toimiva subjekti omassa tilanteessaan. Asiakas on tietävä, tahtova ja tunteva. Työntekijän tulee muistaa, että asiakkuus näyttää ihmisen todellisuudesta ja persoonallisuudesta vain pienen osan, vaikka on tärkeää, että työntekijä ottaa asiakkaan puheet todesta. (Ekström ym. 2002, 125.)



Kuvio 5. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden 12 askelta Hellen (1999) mukaan

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen liitettäviä tausta-ajatuksia ja toimintaperiaatteita on useita, joista Helle (1999) on koonnut kahdentoista askeleen listan, joka auttaa sosiaalialan ammattilaista ottamaan käyttöön ratkaisukeskeisyyden kehukset. Olemme koonneet nämä 12 askelta edellisellä sivulla olevaan kuvioon 5.

Työskentelyssä asiakkaan voimavarojen löytämiseksi saattaa työntekijä usein huomata, että asiakas on jo tehnyt jotain muutoksia käyttäytymisessä ja toiminnassaan tavoitetta kohti, mutta ei itse näe tätä. Tällöin työntekijän tehtävä on saada asiakas näkemään jo tapahtunut muutos ja tätä kautta kasvattaa asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiinsa. Tässä auttaa myös työntekijät havainnot asiakkaan ongelmien ulkopuolisesta elämästä, voi nostaa esiin mielihyvää tuovia asioita sekä asiakkaan hyviä piirteitä. Yhdessä voi myös kartoittaa niitä asioita, jotka ovat auttaneet selviytymisessä. (Ekström ym. 2002, 126,129.)

Asiakastyön etenemisen kannalta on olennaista toimiva asiakassuhde ja sen laatu. Tässä avainasemassa on toimiva vuorovaikutus ja dialogi työntekijän ja asiakkaan välillä. Molemmilla osapuolilla on tässä tärkeä roolinsa. Toimivaa vuorovaikutusta tukevat useat asiakastyön elementit, joista nostamme tässä tutkielmassa esiin muutamien mielestämme keskeisen asian.

5.6 Dialogisuus

Dialogisuus voi tuoda selkeyttä asiakastyöhön, vaikka dialogisuudella ei aina onnistuta poistamaan epäsuhtaisia valta-asetelmia, tuottamaan kumppanuutta tai rauhoittamaan tuen ja kontrollin ristiriitoja. Sen kautta voi sekä työntekijä että asiakas saada tilanteeseen ja asioihin useampia näkökulmia ja sen kautta laajentaa toiminnan vaihtoehtoja. (Arnkil, Eriksson & Seikkula 2001, 108.) Dialogi kuvaa yhteyttä ihmisten välillä, jotka yhdessä etsivät asioiden merkitystä. Dialogi ei siis voi olla tilanne, jossa toinen nimeäisi ja antaisi merkityksen toisen puolesta. Se on luovaa toimintaa, eikä väline vallan saamiseksi. (Freire 2005, 97.)

Kun sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan itsensä tuottama tieto elämästään ja lähtökohdistaan, voidaan osallisuuden nähdä toteutuvan. Osallisuuden vahvistamiseksi pelkkä kuulluksi tuleminen ei aina itsessään riitä, vaikka kuulluksi ja vakavasti otetuksi tuleminen voi olla asiakkaalle muutoin tärkeä osallisuuden kokemus. Asiakkaan tietoja voi arvioida ja muuttaa yhdessä hänen kanssaan, mikäli asiakkaan tuottama tieto nousee asiakkaan ja työntekijän dialogin keskeiseksi elementiksi. (Juhila

2006, 119.) Toisaalta kuulluksi tulemisen voi nähdä olevan dialogista silloin, kun työntekijä on aktiivisesti kuunteleva eikä vain tietoa vastaanottava.

Dialogisuus on enemmän kuvaus asenteesta, joka lähtökohtana on dialoginen suhde. (Arnkil & Seikkula 2009, 89). Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja kykyä muuttaa vuorovaikutuksen suuntaa sitä kohti. Yksi perustavanlaatuinen elementti on vastavuoroisuus, jossa jokainen voi vaikuttaa tilanteen luomiseen ja sen suuntaan. Asiakastyössä tämä tarkoittaa yhteisen ymmärryksen rakentamista sen sijaan, että mentäisiin joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. Edetään siis yhdessä molempien ehdot huomioiden. (Mönkkönen 2007, 86-87.)

Freire nostaa esiin näkökulman siitä, onko dialogisuus mahdollista silloin, jos toinen osapuoli näkee itsensä parempana ja tietävämpänä? Entä miten käy dialogisuuden, mikäli toinen osapuoli kokee olevansa toista korkeaa-arvoisempi? Freire painottaa sitä, että ihmisten kohdatessa ei ketään ole täysin viisas eikä täysin tietämätön. (Freire 2005, 99.) Dialogisuudessa yhteisellä ymmärryksellä ei tarkoiteta vain yhteensulautumista, vaan uuden alueen löytymistä ihmisten välille. Keskusteluyhteyksien ja tasa-vertaisen suhteen luominen on oleellista sen sijaan, että vuorovaikutuksen tavoite olisi ongelmien analysointi tai asiakkaan ymmärtäminen pelkästään siten, että asiakkaan näkökulma olisi hallitsevassa asemassa. (Mönkkönen 2007, 94.)

Keskusteltaessa dialogisuus ei tarkoita vain kysymistä ja kysymyksiin vastaamista, vaan keskustelua ohjataan ihmisten välisen vuorovaikutuksen alueella. Vastakohtana tälle voi nähdä monologin, jossa perustana keskustelulle on toisen pään sisällä olevat asiat, joihin puhuja viittaa maailmaa arvottaessaan. Puhujat asettuvat dialogisuudessa ympärillä olevien vuorovaikutuskenttien kanssa yhteyteen niin, että pyritään ottamaan toiset keskusteluun osallistujat huomioon ja jättämään heidän vastauksilleen tilaa. Nämä vastaukset avaavat lisää näkökulmia, eivätkä ole määräyksiä tai anna lopullista vastausta esitettyyn asiaan. (Arnkil & Seikkula 2009, 90.) Dialogisessa suhteessa tavoiteltavaa on se, että syntyisi yhteisiä ihmettelyn hetkiä, joissa työntekijä voi siirtyä tietämättömyyden alueelle ja tieto voidaan rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2007:95). Aitoa dialogisuutta ei ole ilman kriittistä ajattelua, joka näkee todellisuuden prosessina, ei pysyvänä tilana. Dialogi ei ole irrallisena toiminnasta, se on kiinni tässä hetkessä. (Freire 2005, 101.)

Asiakkaan oikeus tulla arvostetuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi on dialogisuudessa olennaista. Asiakkaat saattavat olla hämmentyneitä useista eri palveluverkostoista, joissa tavoitteet saattavat olla erilaiset ja jopa ristiriitaiset. Tällöin ”koordinaattori”, joka auttaa asiakasta luovi-maan palveluverkoissa on tarpeen. (Oivo 2009.) Dialogis-

sa tärkeää on otollisen tilan luominen kommunikaatiolla. Tällä tarkoitetaan sellaisen infrastruktuurin luomista työelämään, jossa eri tahojen edustajat voivat kohdata toisensa tasavertaisesta ja kaikkien ääni kuullaan. (Henttinen ym. 2009, 92.)

Dialogisen kohtaamisen onnistumisen edellytykset ovat hyvinkin samanlaisia kuin palveluohjauksellisessa työotteessa. Tärkeää on usko ihmisiin ja luottamus ihmisten kykyyn ajatella sekä toimia. Lisäksi merkittävää on työntekijän uteliaisuus, jonka kautta hän kykenee näkemään erilaisia vaihtoehtoja ja löytää toivon näkökulman työskentelyyn. Motivaatio nousee ja muutosprosessi mahdollistuu uudella tavalla uteliaisuuden kautta. (Oivo 2009.) Aito dialogi kuvaa yhdessä toimintaa, kyselyä ja kuuntelua, valintojen tekemistä sekä toisen puheen tulkintaa kunnioittavasti ja oivaltaen. Dialogissa asiakas ja työntekijä vievät myönteisellä tavalla yhteistä asiaa eteenpäin. (Henttinen ym. 2009, 83-84.)

Esimerkiksi palaverissa työntekijän vastuulla on luoda yhteistyöverkostoja, joista on asiakkaalle hyötyä. Jotta saavutettaisiin hyvin läheisverkostojen voimavarojen käyttöön otto, tarvitaan dialogisia kohtaamisia ihmisten sekä verkostojen välillä. Uhkana dialogisuuden toteutumattomuudeksi on usein monimutkaisten tilanteiden hallinnan tarve, jolloin monologiaan sortuvat useasti ammattilaiset. Tietämisellä voidaan myös tappaa uteliaisuus. Dialogisuudessa työntekijöiden olisi hyvä miettiä ”kuinka puhua niin, että toisessa syntyy halu kuunnella ja kuinka kuunnella niin, että toisessa syntyy halu puhua.” (Oivo 2009.)

Aidon yhteyden luominen asiakkaaseen vaatii työntekijältä herkkyyttä tarttua asiakkaan puheessa nostamiin asioihin ja siitä nousevan sanoman ytimeen. Näin ollen keskustelu saa työntekijän kyselemään ja on kohdennettua. Asiakkaalle syntyy tunne vuoropuheluun- ja kuunteluun kutsutuksi. (Henttinen ym. 2009, 79.) Dialogisuus vaatii uskoa kummaltakin osapuolelta. Se vaatii työntekijän uskoa asiakkaaseen ja asiakkaan uskomista työntekijään siinä, että ihmisellä on kyky tehdä ja uudistaa sekä halu tulla kokonaisemmaksi ihmiseksi. (Freire 2005, 99). Jotta tämä voisi onnistua, tulee työntekijän pyrkiä antamaan aikaansa sopivasti asiakkaalle, jotta voisi auttaa asiakasta kasvamaan omaksi itsekseen ja säilyttämään työntekijästä erillisen toiseutensa. (Henttinen ym. 2009, 86).

Eteenpäin vievänä sekä uudistavana voimana toimii dialogissa se, että kukaan ei voi tietää lopputulosta etukäteen. (Arnkil & Eriksson 2009, 37). Työskentely dialogisessa suhteessa tuo mahdollisuuden luovaan työskentelyyn. Luovuus on tärkeää siksi, että juuri luovuuden ja innovatiivisuuden kautta ihminen pystyy nostamaan esiin uusia

ongelmia, mutta ennen kaikkea yhteen ongelmaan monia erilaisia ratkaisuja. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 45.)

5.7 Yhteenveto sosiaalista toimintakykyä tukevista keinoista

Sosiaalista toimintakykyä voidaan ylläpitää ja tukea monilla tavoilla, nämä esiteltynä alla olevassa taulukossa 4. Keinoista monet ovat asiakastyön lähtökohtia, joiden äärelle ammattilaisten tulisi pysähtyä ja tarkastella omaa toimintaansa näiden kautta.

Taulukko 4. Yhteenveto sosiaalista toimintakykyä ylläpitävistä keinoista

Keino sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi	Sisältö
Luottamuksellinen suhde	Luottamus on hyvinvoinnin keskeinen elementti, johon tulisi työssä kiinnittää huomiota. Luottamukselliseen asiakassuhteeseen kuuluu kokemus siitä, että hyväksytään sellaisena kuin on ja voi luottaa työntekijän toimivan hyvillä pyrkimyksillä. Luottamus mahdollistaa asioiden etenemisen.
Kunnioitus	Asiakasta ja hänen subjektiivuttaan tulee kunnioittaa, hänelle kuuluu ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus. Asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti ja yksilönä.
Voimaantuminen ja valtautuminen	Työskentelyssä tämä näkyy asiakkaan henkilökohtaisen osallisuuden vahvistamisena sekä osallisuuden mahdollisuuksia heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin puuttumisenä. Työntekijä toimii katalysaattorina ja mahdollistajana.
Seurauspedagogiikka	Menetelmä, joka perustuu ihmisten itsemääräämisoikeuden ja valintojen kunnioittamiseen ja uskoon siitä, että kaikki haluavat itselleen hyvää. Menetelmässä tartutaan siihen mitä asiakas sanoo ja uskotaan asiakasta. Työntekijän tulee yhdessä asiakkaan kanssa etsiä vaihtoehtoja ja mahdollisimman konkreettisesti avata valintojen seuraukset. Vastuu päätöksistä pysyy asiakkaalla.
Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys	Tämä on menetelmä sekä tapa olla vuorovaikutuksessa. Olennaisinta on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen sellaisenaan kuin hän on ja kuinka hän oman tilanteensa kokee. Tässä työssä on kuvattu ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden kaksitoista peruselementtiä.
Dialogisuus	Dialogi on yhteisen ymmärryksen luomista, jossa pyritään tilanteeseen, että kaikki tulevat aidosti kuulluksi. Se on tasavertaista ja vastavuoroista vuorovaikutusta. Aidon yhteyden luominen asiakkaaseen vaatii työntekijältä herkkyyttä tarttua sanottuihin asioihin. Dialogia vaatii luovuutta ja luottamusta.

6 TUTKIMUKSEN METODISET VIITEKEHYKSET

Tämä kandidaatin tutkielma on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on koottu teema-haastattelun avulla. Haastattelut on toteutettu suullisesti, kirjallisesti sekä sähköpostitse. Aineisto on koottu kahdelta ryhmältä, yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta, kumpienkin erityistarpeet huomioiden.

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus tutkii elämää ja tutkimuksen keskiössä ovat erilaiset merkitykset. Tarkoituksena ei ole todentaa mitään tiettyä oletusta vaan löytää nämä oletukset. Laadullinen tutkimus on usein aineistolähtöinen. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2017.) Tuotimme palautekyselyn kautta kaksi haastatteluaineistoa, jotka sitten jäsen-tyivät omiksi teemoikseen ja sisällöikseen (kappaleet 7 ja 8).

Laadullinen tutkimus sopii kandidaatin tutkielmaamme myös työnkuvamme vuoksi. Osana laadullista tutkimusta on osallistuvuus tutkittavien elämään sekä kenttätyö tapana päästä hyvään vuorovaikutukseen. (Eskola & Suoranta 2000, 16). Sosiaalisen kuntoutuksen palvelussamme kohtaamme asiakkaita heidän kotonaan ja arjessaan. Työmme tapahtuu kokonaan kentällä, toimistossa emme tapaa asiakkaita. Samoin tapaamme yhteistyökumppaneitamme, esimerkiksi kotikäynneillä tai heidän toimistoissaan.

Tämän tutkielman lähtökohtana on se, että varsinkin asiakkaat saisivat äänensä kuuluviin. Myös yhteistyökumppaneiden ajatukset ovat tärkeitä. Laadullinen tutkimus mahdollistaa muun muassa sitaattien käytöllä yksilön äänen esiin nostamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 24.) Asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneiden ajatukset, mielipiteet ja toiveet ovat meille tärkeitä.

6.2 Aineiston keruu ja menetelmät

Aineisto tähän kandidaatin tutkielmaan on kerätty kesän ja syksyn 2017 aikana. Aineiston kohderyhmänä olivat FSHKY:n Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelun asiakkaat sekä yhteistyötahot, joiden kanssa on ollut yhteistyötä Sosku-

hankkeen toiminnan aikana. Yhteistyökumppaneista osan kanssa yhteistyö on ollut tiivistä, osan kanssa väljempää tai jopa kertaluontoista. Haastateltavissa asiakkaissa oli miehiä ja naisia, ikäjakauma aineiston keruun aikana oli 18-73. Haastateltaviksi valikoituivat asiakkaat, joiden kanssa oli työskennelty vähintään 3 kuukautta, jotta kysymyksiin vaikutuksista voisi vastata.

Asiakkailta on kerätty palaute asiakkaiden kotona heitä haastatteleamalla, muutama asiakas vastasi kirjallisesti täyttämällä itse lomakkeen. Asiakkaat saivat itse päättää vastaustavasta, mutta monelle kirjoittaminen oli epämieluisaa ja haastavaa. Hankkeen työntekijä kävi palautelapun (liite 3) keskustellen asiakkaan kanssa läpi ja kirjasi samalla vastauksia. Lopuksi palautelappu luettiin yhdessä läpi ja tehtiin tarvittavat lisäykset ja muutokset, mikäli niihin oli tarvetta.

Yhteistyökumppaneilta palaute kerättiin sähköpostitse kyselyllä, johon oli mahdollista vastata anonyymisti. Palaute lähetettiin kaikille Sosku-hankkeen kanssa yhteistyötä tehneille työntekijöille. Palautteessa (liite 2) oli avoimia kysymyksiä ja työntekijät ohjeistettiin kyselyn sähköpostissa vastaamaan kattavasti ja perustelemaan vastauksensa.

Aineiston keruu asiakkailta tapahtui teemahaastattelun avulla, myös yhteistyökumppaneiden kyselyssä käytettiin ennalta valittuja teemoja. Haastattelussa edettiin ennalta valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymyksien varassa. Vaikka teemahaastattelu on etukäteen suunniteltu, antaa se tilaa haastateltavan tulkinnalle sekä asioille antamilleen merkityksille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelu on avoimen- ja lomakehaastattelun välimuoto. Se on paljon käytetty menetelmä, koska se vastaa hyvin moniin laadullisen tutkimuksen lähtökohtiin. (Hirsjärvi ym. 2015, 208.)

Teemahaastattelu on avoin haastattelu, jossa haastattelijan tehtävänä on luoda tilanteesta avoin ja luonnollinen. Tällainen haastattelu on tavallista keskustelua, vaikka sitä ohjaa haastattelijan valitsemat teemat. Avoimessa keskustelussa on tilaa haastateltavan muistoille, tuntemuksille, mielipiteille ja perusteluille. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2017.) Haastattelut toteutettiin tavallisten asiakaskäyntien yhteydessä pyrkien tekemään siitä näin mahdollisimman helppo ja rento tilanne. Teemahaastattelu on hyvä vaihtoehto silloin, kun aiheita ei ole vielä paljoa tutkittu ja vastausten suuntia on vaikea tietää etukäteen. (Hirsjärvi ym. 2015, 205.) FSHKY:n sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on uusi, eikä sitä ole aiemmin tutkittu.

Yhteistyökumppaneita on paljon, koska toimimme kuntayhtymässä. Tästä syystä teetimme yhteistyökumppaneille sähköpostitse kyselyn, joka lähetettiin kaikille niille

työntekijöille, joiden kanssa on Sosku-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palvelun aikana ollut yhteistyötä. Resurssimme eivät olisi riittäneet kaikkien haastattelemiseen. Sähköpostin lähettämistä rajasimme myös siksi, että emme voi lähettää kaikille FSHKY:n noin 2000 työntekijälle ja yleinen ohjeistuskin neuvoo välttämään sähköpostien lähettämistä kaikille, jos se ei todella kaikkia koske. Kysely lähetettiin myös muille yhteistyökumppaneille kuntiin ja kolmannelle sektorille.

Laadullinen tutkimus on hyvä ratkaisu, kun toivotaan tietoa ihmisten itsensä antamista merkityksistä ja käsityksistä. Mikäli tutkimiseen löytyy kiinnostava ja vakuuttava teoria, voi sen tueksi tehdä oman kyselylomakkeen. (Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto 2017.) Asiakkaiden kanssa täytimme monen osalta lomakkeen yhdessä. Yhteistyökumppaneiden kohdalla arvioimme, että he kykenevät vastaamaan lomakkeeseen itse heille sopivalla ajalla ja vastaukset tulivat meille anonyymeinä. Asiakkaiden vastaukset käsiteltiin anonyymeinä.

Kyselyssämme on paljon avoimia kysymyksiä, sillä ne mahdollistavat vastaajan omin sanoin ilmaista itseään. Tämä mahdollistaa sen esiintuomisen, mikä on vastaajan mielestä tärkeää ja keskeistä kysyttävästä aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2015, 201.) Avoimet kysymykset mahdollistavat myös uusien ja ennalta arvaamattomien aiheiden esiin nousemisen.

6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysointi tapahtui monenlaisen työvaiheen ja teemoittelun kautta. Asiakkaiden haastattelut olivat valmistuessaan paperilla, joten ensimmäinen vaihe oli tämän aineiston litterointi. Litterointi tarkoittaa haastattelun kirjoittamista tekstiksi. Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, millaista tarkkuutta analyysi vaatii. (Ronkainen ym. 2011, 119.) Litterointi tapahtui ensin sanasta sanaan ja varsinaiseen analyysiin tekstistä jätettiin pois turhia täytesanoja sekä asiakkaan anonyymiyttä vaarantavat osiot. Samankaltaisesti käsitelimme myös yhteistyötahojen vastausten ”raakadatan”, joka tuli tiedoston muodossa.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on usein mielenkiintoista ja haastavaa aineiston elämänläheisyyden ja runsauden vuoksi. Aina tutkija ei pysty hyödyntämään kaikkea keräämäänsä aineistoa, eikä kaikkea ole aina tarpeen analysoidakaan. (Hirsjärvi ym. 2015, 225.) Aineistojen sisällön ja määrän vuoksi valitsimmekin

analyysitavaksi teemoittelun, jolloin saamme oleellisimmat ja tärkeimmät asiat nostettua esiin aineistosta.

Teemoittelu tapahtuu nostamalla esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Aineistosta voidaan nostaa sen sisältämät keskeiset aiheet ja näistä muodostaa erilaisia teemoja. Onnistuakseen analyysi tarvitsee teorian ja empirian vuoropuhelua, joka näkyy näiden toisiinsa lomittumisena. Teemoittelu on suositeltava tapa aineiston analyysiin silloin, kun tavoitteena on jonkin käytännöllisen tutkimusongelman ratkaisu. (Eskola & Suoranta, 2000, 174-175,178.)

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on tavallisesti kuvattu reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Molemmat termit kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta, mutta eri näkökulmista. Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen toistettavuutta eli sitä, mikäli samaa ilmiötä tutkittaisiin samalla tavalla, kuinka samankaltaisia vastauksia saadaan. Tutkimuksen voidaan olettaa olevan luotettava silloin, mikäli samankaltaisuutta löytyy merkittävästi. (Metsämuuronen 2006, 56.) Tämänkaltaisen palautekyselyn toteutimme asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme vuonna 2017 koskien kokemuksia sosiaalisen kuntoutuksen palveluamme. Näihin vastauksiin löytyi yhteneväisyyttä ja näiden vastausten pohjalta kokosimme osan kyselyjen teemoista. Toistettavuutta tutkimukseen voisi tuoda tulevaisuudessa esimerkiksi vielä kolmannella kyselyllä ja kaikkien kyselyiden tutkimuksella.

Validiteetti kuvaa sitä, että tutkitaanko tutkimuksessa sitä, mitä alun perin pitikin. Onko pysytty valitussa aiheessa ja vastaako tutkimus suoraan kysymyksiin vai aiheisiin tutkimuskysymysten vierestä. Validiteetin kautta voidaan tarkastella tutkimuksen luotettavuutta myös käsitteiden ja analyysin onnistumisen näkökulmasta. (Metsämuuronen 2006, 56-57.) Tutkimusta ja analyysiä tehdessämme pidimme koko ajan mielessä tutkimuksen punaisen langan. Olemme pyrkineet aiheen laajuudesta huolimatta tutkimukselle oleelliset tutkimukset, teoriat ja aineiston.

Tämä tutkimus on siinä mielessä ainutlaatuinen, että olemme siinä sekä tutkijoita että tutkittavia. Saamme tästä kandidaatin tutkielmasta myös hyötyä hankkeemme tulosten raportointiin, vaikka se ei tässä tutkimuksessa ole esillä eikä vaikuta tutkimuksen sisältöön. Saamme tietoa työstämme ja siitä, miten voimme sitä vielä kehittää ja samalla tutkimme tuloksia. Olemme pyrkineet koko työskentelyn ajan tarkastelemaan

toimintaamme ja saatuja palautteita objektiivisesti ja säilyttämään tätä kautta tutkimuksen luotettavuuden.

Toimintaamme kuvaa toimintatutkimuksen lähestymistapa, jossa tutkimisen lisäksi toiminnan samanaikainen kehittäminen nähdään osana strategiaa. Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan laajasti eri menetelmiä salliva tutkimusote. Yksi toimintatutkimuksen lähtökohta on reflektointi, jonka kautta pyritään löytämään uudenlaista ymmärrystä ja tätä kautta kehittää toimintaa. Toimintatutkimukseen kuuluu myös aiheen muutoksen tutkiminen historiasta nykypäivään, uuden tiedon tuottaminen, kokeileminen käytännössä sekä saadun tiedon rinnastaminen aikaisempaan tietoon ja teorioihin. (Heikkinen 2010, 214,219,227.) Tämä kuvaa mielestämme hyvin tätä kandidaatin tutkielmaa, toimintaamme kentällä ja aineiston hankintaa.

Eettistä pohdintaa teimme koko kandidaatin prosessin ajan. Eettiset kysymykset tutkimukseen liittyen ovat suomalaisessa yhteiskunnassa vielä melko uusia, eikä kattava säännöstö ole. Tutkijan on siis itse tehtävä ratkaisut toteuttaakseen eettisesti hyväksyttävää tutkimusta. (Eskola & Suoranta 2000, 52.) Pyrimme tehtävää toteuttaessa huomioimaan eettiset kysymykset ja problematiikan sekä tekemään vastuullisia päätöksiä.

Pyrimme myös noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Tässä oleellista on muun muassa rehellisyys ja avoimuus tutkimuksessa, henkilön yksityisyyden suojan huomioiminen sekä tutkimuksen suunnittelu. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2017.) Tutkimuksellemme on haettu tutkimuslupa FSHKY:n ohjeiden mukaan (liite 1). Käytimme myös paljon aikaa oman roolimme pohtimiseen ja sen miettimiseen, miten toteutamme tutkimusta. Tutkimukseen kerätty aineisto tullaan hävittämään tutkimuksen julkaisemisen jälkeen ja tähän asti se on säilytetty huolellisesti. Tutkimus tullaan toimittamaan yliopiston lisäksi FSHKY:lle ja THL:lle.

7 YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN PALAUTTEEN ANALYYSI

Keräsimme palautekyselyn eri palvelualojen ammattilaisilta, joiden kanssa olemme asiakastyön merkeissä toimineet, joista kyselyyn vastasi 19. Yhteistyömme eri toimijoiden kanssa on voinut olla tiivistä tai se on voinut liittyä esimerkiksi kertaluonteiseen tiedusteluun tai asiakkaan asioiden hoitamiseen.

7.1 Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Sosku-hankkeesta

Kokemus yhteistyöstä hankkeen työntekijöiden kanssa koettiin vastausten perusteella sekä toimivana että ajoittain epäselvänä. Useammassa palautteessa kuvattiin yhteistyötä tarpeellisena, antoisana ja kokonaisvaltaisena. Palveluohjauksellinen työote nousi esiin tärkeänä elementtinä.

”...(työntekijät ovat) ottaneet huomioon myös yhteistyökumppaneiden toiveet ja kulloisenkin tilanteen.” N12

Yhteistyössä epäselvyyttä on ollut siinä, etteivät vastaajat ole aina tienneet, kenen asiakkaan luona käydään, mitä työn sisältöjä on ja tämän vuoksi palvelun hyödyntäminen on koettu hankalana. Koska vastaukset ovat anonyymejä, emme tiedä ovatko näin kokeneet työntekijät olleet tiiviissä vai satunnaisemmassa yhteistyössä. Palautteista voidaan kuitenkin päätellä, että yhteydenpitoa puolin ja toisin olisi jossain tilanteissa voinut olla enemmän. Tiedonkulkuun tulee kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota. Kuitenkin usea työntekijä koki palvelun toimivana.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu koettiin tarpeisiin vastaavana ja yhdessä vastauksessa kuvattiin käytäntöjen selkiintymistä ajan kuluessa. Työntekijöillä on myös ollut paljon asiakkaita, joista on huolta ja jotka ovat olleet syystä tai toisesta palveluiden ulkopuolella. Myös näihin asiakkaisiin on palvelun aikana pystytty tarttumaan.

”Toimivaa kun käytännöt alkoivat muotoutua. Alkuun tuntui että oli asiakkaita, jotka eivät kelvanneet soskuunkaan koska olivat palveluiden väliinputoajia.” A5

Asiakkaiden kohtaamisesta tuli paljon hyvää palautetta, työntekijät ovat kokeneet hanketyöntekijöiden toimineen asiakaslähtöisesti. Asiakastyön koettiin onnistuneen hyvin. Yleisesti ottaen joustavuus ja byrokratian puuttuminen korostui positiivisesti vastauksissa. Asiakkaiden luonteva kohtaaminen ja palvelun helppo saatavuus sekä sujuvuus koettiin onnistuneina asioina hankkeessa.

"Helppoa, asiat hoituvat nopeasti ja helposti, ilman raskaita byrokratia kuvia." A4

Työntekijät kokivat sosiaalisen kuntoutuksen palvelun sellaisena, jossa byrokratia ei ole työn esteenä. Tämä nähtiin palvelun toimivuuden ja joustavuuden mahdollistajana. Tärkeäksi koettiin palvelun aloittamisen helppous, edes virallisissa asioissa ei nähty byrokratiaa olevan. Joustavuutta on lisännyt työntekijöiden mukaan se, että hanketyöntekijät työskentelivät asiakkaan tarpeista lähtien.

"... palvelu on hyvin joustavaa. Asioita tehdään asiakkaan tarpeista lähtien, eikä sen mukaan mitä nyt on valmiina tarjolla, joka nyt voisi vähän vastata asiakaan tarpeisiin. N2

Työntekijät arvostivat sitä, ettei palvelun sisältöä ole etukäteen päätetty. He kokivat tärkeänä sen, että asiakkaiden on ollut mahdollista saada asiakkaan tarpeista lähtevää kokonaisvaltaisempaa ja ajallisesti vapaampaa palvelua, jota ei kunnissa muuten olisi mahdollista tarjota. Asiakasmäärät sekä kaikkien kuntien tasapuolinen kohtelu olivat myös palautteessa esiin nousseita asioita. Asiakasmäärä on hankkeen alusta asti ollut tiiviiseen, viikoittaiseen asiakastyöhön mitoitettu ja asiakkaita on aktiivisessa työskentelyssä yleensä ollut 10-15 per työntekijä. Tästä on käyty paljon keskustelua ja edelleen työntekijät kokivat, että asiakasmäärät ovat liian pieniä.

"Itse on ollut vaikea "sulattaa" sitä, että on kaksi työntekijää ja asiakkaita vain toistakymmentä per työntekijä. Hanketyö on vienyt osan työajasta, mutta toisiin yksiköihin verrattuna, joissa työntekijöillä on 100 asiakasta, niin pistää miettimään, että onko tällaiseen toimintaan varaa." I10

Määrät huolestuttivat työntekijöitä tuloksellisuuden näkökulmasta. Osassa palautteista todettiin, että tällaisella tiiviillä yksilötyöllä voidaan kustannuksia jopa säästää, kun muutos asiakkaiden arjessa on pysyvämpää. Suurin osa koki, että kunnat on huomi-

oitu tasapuolisesti. Yleisesti ottaen koettiin, että hankkeen työntekijät ovat tehneet kaiken mahdollisen niiden resurssien rajoissa, joita on ollut.

7.2 Kokemuksia hanketyöntekijöiden toimintatavasta ja työn sisällöstä

Vastauksissa annettiin paljon palautetta hanketyöntekijöiden toimintatavoista. Kiitosta annettiin ammattitaidosta ja luovuudesta. Hanketyöntekijät koettiin helposti lähestyttävinä. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelua ei rajoita erilaiset työn raamit tai tehtäväkuvaukset, joka mahdollistaa tämänkaltaisen toiminnan.

”Yhteys asiakkaisiin ja avoimia uusille asioille ja mahdollisuuksille.” J4

Työntekijät kuvasivat, että yhteistyö hanketyöntekijöiden kanssa oli mukavaa. Vaikka tehdään kehittämistyötä, tapahtuvat päätökset yhteistyössä heidän kanssaan. Hankkeen tuottama sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on yhteistyökumppaneiden kanssa kehitetty ja hanketyöntekijät ovat myös työntekijöitä varten, tätä he kuvasivat vastauksissaan. He kokivat hankkeen työskentelyn läpinäkyvänä. Työntekijät kertoivat, että sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on tuonut jotain uutta palveluiden kenttään, tällaista palvelua ei ole ennen ollut. Työ on konkreettista ja kentällä tehtävää.

”Yhteistyö kaikkien tahojen kanssa. Arvokas sosiaalinen työ, joka on paikannut aiempaa tyhjiötä ja vienyt konkreettista tukea ja apua sinne, missä sitä tarvitaan. Ammattitaitoiset ja toimeen tarttuvat työntekijät ovat olleet oikeita aarteita!” J11

Työntekijät kuvasivat työn sisällön koostuvan luottamuksellisen suhteen rakentamisesta ja asiakkaan toiveiden kuuntelusta. Työntekijät arvioivat sen olevan asiakkaalle erityisen merkityksellistä, että apua antava ei ole viranomainen. Työ nähtiin asiakaslähtöisenä ja prosessina. Työntekijät kokivat myös saavaansa ammatillista tukea hankkeen työntekijöiltä oman työnsä tekemiseen ja keskustelua on voinut käydä kaikesta alaan liittyvästä.

Hankkeen työntekijöiden toimintatavat koettiin merkityksellisinä ja matalalla kynnyksellä toimivina. Työn sisällön koettiin kehittyvän asiakassuhteen aikana, asiakkaan tarpeista lähtien.

”Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaaminen; ilman vaatimuksia, asiakkaan toiveita kuunnellen, puolueettomalla maaperällä. Luottamussuhde lähtee kasvamaan jo ensi kohtaamisella hienosti.” J3

7.3 Sosku-hankkeen vaikutus oman työn sisältöön

Sosiaalinen kuntoutus uutena palveluna helpotti työntekijöiden huolta asiakkaista, koska palvelu huomioi myös palveluiden väliinputoajat ja niiden ulkopuolella olevat. On tullut uusi palvelu, johon asiakasta voi ohjata. Työntekijät luottavat palvelun olevan laadukasta ja asiakkaan elämänlaatua parantavaa.

”Olen voinut luottaa siihen, että asiat menevät eteenpäin sellaiseen tahtiin, johon asiakas on itse valmis ja kykenevä.” E13

Uuden palvelun lisäksi asiakkaat pääsivät oikeiden palveluiden piiriin ja työskentely asiakkaan kanssa helpottui. Huoli näistä asiakkaista on vähentynyt. Sosiaalinen kuntoutus on voinut tarjota uuden työvälineen asiakkaan tukemiseen. Työntekijät saivat tästä palvelusta uuden yhteistyötahon. Se helpotti työntekijöiden oman työn tekemistä.

”...(asiakkaan elämänlaatu on parantunut) ja se on helpottanut taas oman työni tekemistä ja asiakkaan palveluiden saamista.” E4

Hanketyöskentely on erilaisilla tavoilla esimerkiksi ohjausryhmän ja koulutusten kautta mahdollistanut ammattilaisten verkostojen laajenemisen. Palaute hankkeen järjestämisestä koulutuksista (seurauspedagogiikka, Sosiaalisen kuntoutuksen seminaari ja Muutostyön pilarit) oli hyvää ja ammattilaiset saivat niistä uusia työvälineitä ja tietoa työhönsä.

”Sosku-hankkeen järjestämä koulutus antoi paljon. Olen muutamia kertoja hyödyntänyt koulutusmateriaalia asiakkaiden kanssa.” E2

Työvälineiden lisäksi hanketyöntekijöiden toiminta vaikutti siihen, että monet työntekijä ovat lähteneet pohtimaan omaa rooliansa työntekijänä. Erityisesti viranomaistyön tuoma leima mietityttää ja hankkeen työntekijöillä sen puuttuminen on juuri nähty

asiakastyötä edistäväksi tekijäksi. Useampi työntekijä pohti, voiko viranomaisen toimia myös ei-viranomaisen roolissa.

7.4 Sosiaalisen kuntoutuksen vaikutukset työntekijän asiakkaaseen

Työntekijät kokivat, että sosiaalinen kuntoutus on kokonaisvaltaista työskentelyä, jota toteutettiin matalalla kynnyksellä. Myös työntekijät näkivät asiakkaan tilanteen laajemmin. Työskentely nähtiin yksilöllisenä ja asiakkaan arjessa tapahtuvana.

”Auttanut huomioimaan asiakkaiden elämäntilanteita kokonaisvaltaisemmin.” E7

Vaikutusta hankkeen työllä asiakkaan elämään koettiin olevan. Työ nähtiin asiakasta eteenpäin vievänä. Työntekijät kuvasivat vaikutuksia positiivisina ja asiakkaan itsenäisyyttä tukevinä. Osalla itsenäisyys ja oman elämän hallinta on löytynyt siinä määrin, ettei asiakkuutta ole enää tarvittu.

”Sosku-hankkeen arvokas työ on kannatellut ihmisiä. Asiakkaiden kohtaamista heidän omassa ympäristössään olisi hyvä jatkaa ja lisätä myös muiden toimijoiden taholta.” F12

Palvelun nähtiin kannattelevan asiakkaita. Työntekijät kokivat palvelun tärkeänä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat ovat itse kertoneet hyötyvänsä tapaamisista ja kokeneensa ne tärkeäksi. Lisäksi työntekijät näkivät asiakkaansa etenemisen. Eteneminen ja muutostyö vaativat aina asiakkaan oman motivaation, jota koettiin työntekijöiden tukeneen. Myös organisaation näkökulmasta palvelu koettiin vaikuttavaksi.

”Hankkeella on ollut vaikutusta yksittäisten ihmisten elämään ja merkittäväällä tasolla myös seutukunnallisesti sekä yhteiskunnallisesti. Helpottanut yksinäisyyden torjunnassa” G13

”Sosku-hanke tukee juuri niitä, jotka ovat putoamassa tavallaan palveluiden välimaastoon ja eivät oikein kuulu mihinkään. Nämä henkilöt ovat olleet heikossa asemassa ja heidän elämäntilanteensa vahvistaminen on ollut kyseenalaista. Tähän Sosku-hanke on sijoittunut hyvin täyttämään tätä aukkoa.” G12

Huono-osaisille koettiin olevan huonosti palveluja saatavilla. Palvelulla oli työntekijöiden mielestä iso merkitys kaiken heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden elämässä. He ovat kohderyhmä, joka tarvitsee intensiivistä ja pitkäkestoista kotiin vietävää palvelua.

”Kaikki ovat tarvinneet enemmän tukea kuin avohoito on voinut tarjota eikä tuettuun asumiseen ole päässyt. Joidenkin asiakkaiden kanssa Satu ja Marianna saivat luotua hyvän yhteyden ja yhteistyö esim kotikäyntien muodossa toteutui.” A6

Koettiin, että heikommassa asemassa olevat saivat heille kuuluvaa apua, josta usein jäivät paitsi. Koska tuen tarpeet ovat niin massiivisia, kokivat työntekijät tärkeänä asiana sen, että asiakkaat saivat myös konkreettista apua ja tukea. Omien resurssien ei koettu riittävän tällaiseen työhön.

”Asiakkaat ovat kyenneet asumaan omassa kodissaan. Heidän elämänsä on löytynyt enemmän sisältöä. Hyvinvointi on varmasti lisääntynyt mm. siksi, että arjen perusasioissa on opastettu ja niitä on toteutettu yhdessä työntekijöiden kanssa. Elämänhallinta on lisääntynyt. Ihmisarvoinen elämä (mm. ravinto, hygienia, kodin siisteys ja taloudellinen tilanne) ovat todennäköisesti kohentuneet työn ansiosta.” G11

Palvelun nähtiin vaikuttavan erityisesti arjen perustavanlaatuisten asioiden järjestyseen tai parantumiseen. Esimerkiksi asunnon hankinta ja asioiden järjestely yhdessä asiakkaan kanssa nähtiin tärkeänä. Rinnalla kulkevan työn nähtiin auttavan asiakkaita näkemään myös oman osaamisensa, että he pystyvätkin toimimaan ja asiat tulevat hoidetuksi.

7.5 Alueelliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset

Palautteiden mukaan työntekijät kuvasivat hankkeen työntekijöiden tuottaman palvelun olevan hyvää ja tarpeellista työtä, varsinkin aikuissosiaalityön näkökulmasta. Tämnäkaltaiseen työskentelyyn kaivattiin lisää resursseja, koska koettiin, että palvelun tarvitsijoita olisi enemmän, mitä palvelua on saatavilla. Palvelu toimii kaikilla kuntayh-

tymän alueilla ja työntekijät kokivat työskentelyn sekä tasapuolisena että Forssa painotteisena.

”Kyllä on, asiakkaita on ollut mahdollista ohjata kaikista kunnista tasapuolisesti.” C18

Edelleen tärkeäksi asiaksi nousi palvelu, jonka asiakkuutta ei ole tarkasti rajattu. Palvelu nähtiin merkityksellisenä myös taloudellisesta näkökulmasta. Tämänkaltaisen konkreettisen ja yksilöllisen työn nähtiin säästävän yhteiskunnan kustannuksia ja resursseja, esimerkiksi terveydenhuollon ja sosiaalityön osalta.

”Laajemmin uskon Sosku-toiminnan olevan myös taloudellisesti kunnille kannattavaa, asiakkaat tulevat autetuiksi pienin satsauksin. Uskon, että Soskun turvin voidaan tukea asiakasta kotiin ja välttää esim asumispalvelukustannuksia.” G7

Huoli tällaisen palvelun jatkumisesta näkyi vastauksista. Nähtiin surullisena se, mikäli rahan puutteen vuoksi tärkeää työtä ei jatketa. Mikäli tällä työllä voidaan estää esimerkiksi jatkuvat viranomaisyhteydenotot ja käynnit tai laitosjaksoja, ovat säästöt kuntatasolla merkittäviä.

7.6 Ideoita ja tulevaisuuden näkökulmia

Työntekijöiltä nousi ideoita sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen. Tämä kertoi työntekijöiden pitävän sosiaalista kuntoutuspalvelua tärkeänä ja tarpeellisena niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kannalta. Tämä kertoi myös työntekijöiden sitoutumisesta ja välittämisestä sekä halusta kehittää sosiaalityötä ja sen menetelmiä edelleen.

”Sosku-hankkeen juurruttaman työn tulee jatkua eli pysyvät työntekijät, oma toimintatila ja riittävä rahoitus. Yhteiset kokoontumispaikat (vertais-tuki ja yhteisöllisyys).” H11

Koska työn nähtiin tarvitsevan resursseja, toivottiin sosiaaliselle kuntoutukselle omia työntekijöitä. Työntekijät alueella ovat olleet jo pidemmän aikaa huolissaan myös asiakkaidensa pärjäämisestä kotona, sillä koettiin monien asumisen taitojen olevan heikot. Asumispalveluihin kaivattiin lisää resursseja.

”Tarvittaisiin toimintakeskus, josta voisi organisoida asumisen tukea/ esim. kerrostalo, jossa olisi asuntoja asiakkaille ja yhteinen oleskeluhuone, jossa voisi pestä pyykkiä, maksaa laskuja tehdä yhdessä ruokaa. Tänne voisi tulla myös sellaiset tuen tarpeessa olevat jotka eivät asuisi ko. talossa. Asumispalveluohjaajia tulisi olla useampia, nuorten ja esim. päihteidenkäyttäjien tarpeet voivat olla erilaisia.” H4

Työntekijät näkivät, että kunnan itse tuottama asumispalvelu tulisi edullisemmaksi ja olisi inhimillisempää kuin laitoksessa asuminen. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen ja tulevaisuuteen kaivattiin toimijoita myös kolmannelta sektorilta, joiden kanssa yhteistyöllä voitaisiin kehittää nykyisiä ja mahdollisesti uusia palveluita. Esimerkkinä tällaisesta palvelusta nousi monen tahon ylläpitämä kierrätyskeskus. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelua toivottiin osaksi jo olemassa olevia palveluita.

”Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu pitäisi juurruttaa osaksi palveluverkoston ja luoda mahdollisesti uusia toimintakäytäntöjä. Monet mielenterveyspäihde-, tai asumisongelmaiset asiakkaat voivat nyt jäädä vaille palvelua, koska eivät kykene työvoiman palveluihin.” H5

”Sosku-hankkeen luomat palvelut tulisi saada Fshky:n tarjottaviin palveluihin vakioksi. Hanke ei saa kuivua kokoon hankeajan päätyttyä, koska muovatuille palveluille on olemassa käyttäjiä.” H12

Matalan kynnyksen toiminta ja yhden luukun periaate olivat työntekijöille tärkeää. He toivoivat palveluihin asiakkailleen joustavaa ja helppoa palvelua, joka konkreettisesti pystyy koskettamaan asiakkaan arkea.

”Matalan kynnyksen auttaminen on tervetullut tähän hyvin tiukasti kategorioituun asiantuntija-/ virkamiesverkostoon. Monen ihmisen arkielämä on muuttunut hankkeen myötä arvokkaaksi ja mielekkääksi, ihminen tuntee itsensä ”ihmiseksi” ja osaa arvostaa itseään. Tämän kaltaisen toiminnan tulisi jatkua, ettei ihmisen auttaminen olisi liian selkeästi rajattua vaan mennään ihmisen omien, itsemäärittelemien tarpeiden mukaan ja saavutetaan ihmiselle itselleen mielekäs arki.” G1

8 ASIAKASPALAUTTEIDEN ANALYYSI

Asiakkaistamme 13 vastasi palautekyselyyn Sosku-hankkeen tuottamasta yksilöllisestä sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Asiakkaat kuvailivat, mitä mieltä he ovat meidän tekemästämme työstä ja mitä he ovat meiltä saaneet. Haastatteluun osallistuneet olivat olleet sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa vähintään 3 kuukautta. Kuvaamme tässä osassa asiakkaiden kokemuksia sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta niillä sisällöillä, joita asiakkaat nostivat tärkeinä esille.

8.1 Konkreettinen apu arjessa

Asiakkaiden arjen tarpeisiin vastaaminen palautekyselyn perusteella onnistui asiakkaiden mielestä. Asiakkailta tiedusteltiin, miten he ovat kokeneet sosiaalisen kuntoutuksen palvelun heitä auttaneen. Asiakkaat kuvasivat paljon keskustelua sekä konkreettisia asioita, joita oli yhdessä hankittu tai tehty.

Asiakkailla on usein osaamattomuutta ja neuvottomuutta asioiden hoitamisessa tai voimat eivät yksinkertaisesti riitä. Asiakkaiden neuvottomuus asioiden hoitamisessa näkyy erityisesti kotona. Asiakkaista osa oli asunnottomia ja osa asui asumiskelvottomissa asunnoissa.

”Vihdoin oman asunnon! Kaikki sähkö sopimukset, vuokra-asiat, siivousvälineitä, muuttoilmoituksen jne.. Kaikki mitä muuttamiseen kuuluukin + muuta apua.” A13

Asunto on tärkeä asia, jossa asumismukavuus ja ympäristön merkitys korostuu. Yksi työtehtävä palvelussa oli luoda asumiselle puitteet. Usein palautteissa esiin nousi myös avun tarve viranomaisasioissa sekä tukien hakemisessa. Yleisesti ottaen apu ja tuki asioiden hoitamisessa nähtiin tärkeänä, ei tarvitsekaan aluksi selviytyä yksin.

”Tukea raittiuteen. Nyt on uusi asunto ja edessä toivottavasti vieläkin raittiimpi elämä! Ihana uusi alku!” A13

”Jos kaikki menee vinksin vonksin, sitten on jossain joku, joka tarvittaessa tulee ja sitten maailma pelastuu.” A6

Asiakkaat kertoivat saaneensa mielekästä tekemistä ja vaihtelua arkeen. Asiakkaat kuvasivat sitä, kuinka perusasioiden kuntoon saaminen ja tekemättömien asioiden hoitaminen helpotti. Kun asiat järjestyi, päästiin seuraavien ongelmien käsittelyyn, sillä asiakkaillamme on usein monimutkaisia ja monella tasolla olevia ongelmia.

”On saanut liikkeelle kotoa, kun liikkeelle lähteminen on vaikeaa. On myös siivottu ja tehty paperihommia. Olen herännyt omaan tilanteeseeni. On saanut puhuttua. On ollut helpotus, kun on saanut tekemättömän työn tehtyä. Siitä on ollut apua, kun on saanut tuoppausta.” A2

Asiakkaat saattoivat vastauksissaan esimerkiksi kuvata hanketyöntekijöiden siivonneen, vaikka todellisuudessa se tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa, he eivät aina nähneet omaa panostaan. Konkreettisisessa tekemisessä palkitsevaa oli näkyvä jälki ja asioiden järjestyminen. Tekemisen ohella voi samalla myös keskustella vaikeista-kin asioista.

8.2 Tukea ja toivoa

Palautteiden perusteella asiakkaat kokivat, että saivat hanketyöntekijöiltä tukea ja apua. Asiakkaiden tilanteet ovat usein todella vaikeita ja pienetkin asiat merkitsevät paljon. Asiakkaat kokivat saaneensa apua vaikeisiin ja pitkäaikaisiin tilanteisiin ja arki muuttui järjestelmällisemmäksi. Asiakkaat kokivat saaneensa enemmän syytä nousta aamulla ylös.

”Keskustelua, eräänlaista terapiaa. On ollut apua, vaikka ei pitkäaikainen masennus aina hetkessä poistu.” A1

Asiakkaat kuvasivat palvelun tuoneen mahdollisuuksiaan näkyväksi ja he kokivat saaneensa syyntä tehdä jotakin. Arkeen tuli mielekästä tekemistä. Lisäksi he näkivät, mitä heidän itse tulisi tehdä ja vastuun kantaminen omasta elämästään lisääntyi.

”Ja minusta nyt tuntuu että selviän elämän/ni ongelmista jotka ovat minua seuranneet noin teini-iästä asti olen löytänyt syyntä/uskon että mitä minun on tehtävä jotta ...läheiseni pärjäävät minun kanssani vielä paremmin tulevaisuudessa.” A7

Asiakkailta tiedusteltiin saivatko he toivoa tulevaisuuteen palvelun aikana. Kysymys toivosta voi olla vaikea sanoittaa. Kaikkiaan palautteiden vastaukset olivat positiivisia,

tunne toivosta heräsi. Palautteista nousi esiin se, että usko omaan itseensä ja mahdollisuuksiin oli kasvanut. Asiakkaat kokivat, että saivat toivoa tilanteeseensa. Lisäksi usko siihen heräsi, että tulee selviämään. Osa ongelmista saatiin ratkottua.

”Mitä on toivo? Mikä on tulevaisuus? Outoja sanoja molemmat.” A6

”On saanut jutella avoimemmin ja on voinut luottaa puhumalla mistä vain ja mitä vain. Oma itsenäisyys ja rauha!” A13

Kun yksi asia selviää, vahvistuu usko siitä, että seuraavakin asia voi ratketa. Asiakkaat kestivät myös paremmin vastoinkäymisiä. Asiakkaat kokivat palvelumme tärkeänä ja useammalla oli kuitenkin huoli siitä, että mitä tapahtuu, kun palvelu päättyy. Oli pelkoa siitä, ettei saakaan enää tukea mistään, jos tarvitsee. Asiakkailta oli myös huoli siitä, että tilanne toistuu tai menee vielä huonompaan suuntaan.

”Ei missään nimessä saa tätä palvelua lopettaa, se tuntuisi julmalta koska olen saanut siitä itselleni tuen.” A2

Asiakkaat oppivat huolehtimaan arjestaan ja näkivät tilanteensa realistisena. He saivat lisättyä arjen hallintaansa, mutta ymmärsivät, että paluu aikaisempaan ei ole mahdollisuus. Yksi asiakas kuvasi, kuinka saimme kaikki asiat hoidettua hänen arjessaan kuntoon. Koska onnistuimme siinä, hän olisi toivonut vielä yhtä asiaa, jota ei voitu toteuttaa.

”Siipiä toivoin – eipä ole kuulunut.” A6

8.3 Osallisuus ja vuorovaikutus

Asiakkaat kuvasivat palautteissaan positiivista muutosta, jota kanssakäyminen hankkeen työntekijän kanssa sai aikaan. Asiakkaat kokivat voivansa olevan oma itsensä. Ymmärrystä tilanteesta luotiin yhdessä vuorovaikutuksessa ja se oli koko ajan muuttuvaa.

”Minulla ei juuri ole ystäviä perheen ulkopuolella, joten viikottainen tapaaminen (hankkeen työntekijän) kanssa auttaa ”normaaliudentunteeseen”. Minua on tuettu ettei päihdeongelmani jatkuisi. Soskun myötä saan mielekästä tekemistä. Pääsen paikkoihin, joihin en muuten pääsis.
” A10

Yksinäisyys on monen asiakkaan taakkana. Yksinäisyyteen avun saaminen oli merkityksellistä ja tärkeää oli myös kotoa poistuminen. Asiakkaiden elämä saattaa olla pitkälti yksin kotona olemista, joten oli mukava päästä välillä muualle. Yksin lähteminen on haastavaa, mutta yhdessä liikkeelle lähteminen ei tuntunut niin pahalta. Monet palvelut olivat kaukana, eivätkä asiakkaat olisi ilman hanketyöntekijöitä päässeet näihin. Usea asiakas koki myös uimaan pääsemisen tärkeänä, sinne ei olisi yksin uskaltanut lähteä ja tärkeää oli kynnyksen ylittäminen yhdessä.

Tekemisen ja keskustelun kautta asiakkaille etsittiin heidän tarpeistaan lähtien mielekästä sisältöä arkeen. Asiakkaat kokivat, että pystyimme työllämme luomaan heille mahdollisuuksia, joita ei ehkä muutoin olisi tullut.

”Toiveitani on kuunneltu eikä minua ole pakotettu tekemään mitään väkisin. Olemme käyneet mm. opinto-ohjaajan luona, jonne yksin en olisi siinä vaiheessa mennyt.” A10

8.4 Luottamusta ja oivalluksia

Lähes jokaisesta asiakkaiden palautteista nousi se, että hanketyöntekijät koettiin luotettavina ja puolueettomina. Turvallisuutta toi säännölliset tapaamiset ja lupa soittaa sekä laittaa viestiä milloin tahansa. Luottamus oli todella tärkeänä koettu asia, jonka vuoksi asiat ovat voineet edetä.

”On saanut puhuttua jollekin omasta tilanteesta, se helpottaa oloa. Kotona on helpompi avautua, tuntuu tutulta. On helpompi avautua. Luotan sinuun enemmän.” A3

”Joku, jonka kanssa pääsee joka saatanan asiasta olemaan eri mieltä.” A6

Asiakkaat kokivat luottamuksellisen suhteen tuovan helpotusta, kun pystyivät puhumaan asioista mitään salaamatta ilman pelkoa siitä, vaikuttaako se tukiin tai palveluihin. Hanketyöntekijä koettiin puolueettomana tai asiakkaan puolella olevana ammattilaisena. Luottamusta kuvasi myös se, että asiakkaat uskalsivat haastaa hanketyöntekijän kanssaan väittelyyn asioista. Luottamuksellinen suhde mahdollisti asiakkaan asioiden syvällisenkin pohtimisen ja asiakkaat saivat erilaisia oivalluksia elämästään sekä tilanteestaan. Yksi asiakas kuvasi hyvin sitä, kuinka hän koki hanketyöntekijän vapaaehtoistyöntekijänä sekä kuvasi erilaisia oivalluksiaan hyvin monipuolisesti.

”Kyllä on (auttanut) ja paljon. Olen saanut elämän iloni takaisin, palannut juurilleni. Minua on eniten auttanut puhuminen hyvälle tuntemattomalle ihmiselle (vapaaehtoistyöntekijälle). Olen oppinut taas pysähtymään elämään tässä ja nyt ... tämä hanke on avannut silmäni ja kohtaamaan pelkoni. Minun on opeteltava taas RAKASTAMAAN ITSEÄNI”. A7

Asiakkaat saivat erilaisia näkökulmia omaan tilanteeseensa. Tilanteet nähtiin uudenaikaisessa valossa ja myös uudenlaisia ratkaisuja pohdittiin. Asiakkaat eivät aina nähneet tilannettaan kokonaisuutena ja asiat tuntuivat siltä, ettei ratkaisuja ole yhtään. Tätä voitiin palvelun kautta muuttaa positiivisempaan suuntaan. Asiakkaat oppivat näkemään myös sen, että asioiden muuttuminen vie aikaa. Suuret muutokset eivät tapahdu hetkessä.

”Tilanne ei varsinaisesti ole muuttunut, mutta on helpompi olla siinä. Olen herännyt huomaamaan, minkä pitäisi muuttua.” A2

Dialogin kautta päästiin uuden ymmärryksen luomiseen yhdessä ja sitä kautta oivaluksiin. Asiakkaat oppivat myös näkemään asioissa positiivisia puolia. Esimerkiksi sen, että asiat voisivat olla vieläkin huonommin ja voisi olla pohjalla, mutta ei ole. Tai he avasivat silmänsä sille, mistä ovat jo selvinneet ja kuinka pitkän matkan kulkevat.

8.5 Kokemus palvelun kokonaisuudesta

Asiakkaat kokivat, että palvelun alussa ja aikana heidän toiveitaan kuunneltiin. Asiakkaat kuvailivat tätä vastauksissaan eri tavoilla konkreettisista, esimerkiksi aikataulujen sopimisista, aina asiakkaan kunnioittamiseen asti. Tärkeäksi asiaksi nousi läsnäolo ja se, että saa oikeasti ottaa vastuuta omasta elämästään ja tehdä siihen vaikuttavat päätökset itse.

”Satu kunnioittaa minun mielipiteitä. Satu yrittää aina sanoa hienotunteisesti asioita jotka on tosia. Ei tyrmää ja antaa vaihtoehtoja, mitään ei ole pakko tehdä. Ammatillisesti hieno ote.” A2

”Niitähän (toiveita) tässä nimenomaan on kuunneltu. Tuntuu siltä, että minusta välitetään ja kuunnellaan, huomaan kyllä onko kuunneltu vai ei.” A3

Tärkeää oli se, etteivät hanketyöntekijät vaihdu. Henkilökohtainen ja yksilöllinen palvelu oli asiakkaille myös tärkeää. Asiakkaat oppivat luottamaan, että asiat järjestyvät ja apua saa, jos sitä tarvitsee. Asiakkaat kokivat, ettei tällaista palvelua saa välttämättä muualta. Tämänkaltainen palvelu motivoi ja vie asiakkaita eteenpäin.

”Yksilöllisyys, mutta että sen tajuaa keskellä kukin omien ongelmien keskellä. Avoimuus, ruoka, terveys, elämä, materiaali, opiskelu, hyvyys, paahuus, rakkaus, lapset (Tämä lista kuvaa lyhyesti oppimaani hankkeesta. Työ!” A7

”On henkilökohtaista, tuntuu että (hankkeen työntekijä) on minua varten. Muuten olisi helppo jäädä pois. (Hankkeen työntekijä) on saanut 110% luottamuksen, voi kysyä mitä vaan.” A2

Palautteen saaminen hanketyöntekijältä koettiin tärkeänä oman edistymisen kannalta. Asiakkaat eivät nähneet hankkeen työntekijöitä viranomaisina, joka toi asiakassuhteeseen syvyyttä ja luottamusta. Toimistojen ulkopuolella, esimerkiksi kotona tai kahvilassa tapahtuvaa kohtaamista ja työskentelyä arvostettiin. Asiakkaat kokivat olevansa tasavertaisia työntekijöiden kanssa.

”Ei ole ollut sossutanttamaisuutta. Sosiaalipuolen stereotyyppioita ei ole ollut.” A11

Asiakkaat kokivat hanketyöntekijät luotettavina ja rehellisinä. Yhdessä tekeminen oli rentoa, mutta tarkoituksenmukaista. He pystyivät luottamaan siihen, että työntekijät puhuivat avoimesti.

”Ei ole synnyttänyt halua valehtelijoiden ampumiseen. Siinä erilainen kuin sairaala.” A6

Asiakkaat olivat aidosti kiitollisia sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta. Kiitollisuus on kohdistunut niin hanketyöntekijöihin kuin saatuun apuun. Koettiin, että pitkästä ajasta oli tarjolla ihmisläheinen palvelu, ylipäättään miltään taholta. Asiakkaat halusivat myös suositella palvelua muillekin apua tarvitseville.

”Ehdottomasti (voi suositella palvelua). Vanhat, nuoret, ihmiset jotka ovat omassa elämässään hukassa. Halu auttaa, tehdä hyvää yhteiskunta – Sosku-hanke (elämä) Uskon että jos tämä hanke jatkuu hyvillä ihmisillä varustettuna voi se auttaa luomaan hyvää ihmisille jotka kokevat arvojan – elämän olevan hukassa.” A7

”Kyllä. Toisilla tuntuu olevan asiat niin hukassa, että heidän tulisi saada nauttia tästä palvelusta.” A11

8.6 Hankkeen vaikutus elämään

Asiakkaat kokivat, että palvelun vaikutus omaan elämään oli positiivinen ja tilanne muuttui parempaan. Kaikissa palautteissa kuvattiin muutosta tapahtuneen. Palvelu vaikutti asiakkaiden elämään, jokaisella omanlaisiin elämänalueisiin. Asiakkaat ovat yksilöitä, yksilöllisin tilanteinensa ja jokainen asiakas kokee erilaiset asiat tärkeinä. Joskus asioiden sanoittaminen voi olla vaikeaa. Asioiden konkreettinen tekeminen ja hankkiminen olivat asiakkaille tärkeä ja suuresti omaan arkeen vaikuttava asia. Sen vaikutukset olivat hyvinkin konkreettisesti nähtävissä ja koettavissa.

”Asuminen, rytmiä elämään, asunto on iso juttu elämässä, on saanut oman elämän, ei tarvi asua muiden nurkissa.” A5

Myös henkisen hyvinvoinnin ja vahvuuden koettiin kasvaneen. Asiakkaat kokivat eteenpäin pääsemistä vaikeiden asioiden kanssa ja pystyivät näkemään muutoksen mahdollisuuden tulevaisuudessa, toivon tunne heräsi. Raskaistakin palveluista voitiin luopua, koska asiakkaat vahvistuivat sekä alkoivat luottaa omiin kykyihinsä.

”On. En ole juurikaan käynyt kesän/syksyn aikana psykologilla. Ahdistus on laskenut vaikka takana on mm. ero ja elämän uudelleen järjestely.” A12

”Joulukuusta 2015 tilanteeni on muuttunut todella paljon. Olin hyvin sairas mielenterveydellisistä syistä, kun aloitin Sosku-hankkeen kanssa. Oloni on parantunut niin paljon että voin harkita jo työn hakemista tai opiskelun aloittamista. Sosku-hanke on vakauttanut psyykkisiä ongelmiani ja olen nykyään terveempi kuin vuosikymmeniin, 20 vuoteen.” A10

Asiakkaat olivat olleet pääosin tyytyväisiä. He kokivat palvelun vaikutukset positiivisena, tärkeää oli luotettava työntekijä. Edelleen asiakkailta oli huoli siitä, mitä jatkossa tulee tapahtumaan. He alkoivat suunnittelemaan tulevaisuuttaan.

”Ensin sitä ruvetaan olemaan tärkeitä – sitten pelotellaan hylkäämisellä. On se niin väärin että!” A6

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olemme koonneet johtopäätöksiin aineistosta ja tutkielmamme teoriasta esiin nousseita teemoja ja ajatuksia. Esittelemme ja avaamme niitä tässä luvussa sekä käymme pohdintaa tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen mukaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden toiveita on kuunneltu. Palvelu on koettu asiakaslähtöisenä sekä asiakasta ja hänen asioitaan eteenpäin vievänä. Kuten tavoitelähtöisessä sosiaalityössä ratkaisuun on pyritty tietoisuuden lisäämisellä sekä suunnittelulla. Asiakas on huomioitu yksilöllisesti (vrt. palveluohjaus), hänen tilanteensa on kartoitettu ja suunnattu katsetta tulevaisuuteen. Tulevaisuutta olemme lähteneet luomaan selvittämällä asiakkaan toiveita. Näiden avulla on saatu lyhyen ja pidemmän ajan tavoitteita. Tavoitelähtöisen sosiaalityön tapaan asiakkaan roolia on pyritty vahvistamaan (vrt. voimaantumisen ja valtautumisen).

Palvelussa asiakas saa itse määritellä tarpeensa ja valitsee ratkaisut niiden toteuttamiseen. Asiakkaat ovat oppineet huolehtimaan itsestään ja selviytymään arjestaan. Yhteistyökumppanit sekä asiakkaat ovat löytäneet uusia näkökulmia asioiden hoitoon ja työskentelyyn. Ongelmaratkaisun prosessimallin mukaan olemme pyrkineet lisäämään työn läpinäkyvyyttä eikä jäsenelty työ poista luovuutta sekä tilanteen mukaista improvisointia. Varsinkin prosessimallin 1. vaihe korostui, sillä luottamuksen luominen ja ajan antaminen tilanteen jäsentymiseksi on tärkeää (vrt. palveluohjaus Ikaalilaisen prosessimallin mukaan).

Tutkimuksesta nousi esiin, että asiakkaiden henkinen hyvinvointi ja kestävyys on lisääntynyt ja he uskovat tulevaisuuteen. Hankkeen työntekijä on koettu myös tasavertaisena toimijana. Kuten empowermentissa, on perinteisen sosiaalityön valtaasetelma saatu työskentelyn kautta purettua ja vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on muodostunut uudella tavalla. Valtaa on siirretty asiakkaalle päätöksien tekemisen ja vastuun muodossa (vrt. seurauspedagogiikka). Asiakkaat on nostettu oman elämänsä asiantuntijoiksi ja he ovat oppineet myös huomioimaan ympäristön luomat vaatimukset ja mahdollisuudet.

Kaikkiaan sosiaalinen kuntoutus on koettu hyvänä uutena, kokonaisvaltaisena ja tarpeisiin vastaavana palveluna. Palvelu on ollut joustavaa. Asiakkaat arvostavat palveluiden ja verkostojen kokoamista. Ammatillaiset arvostavat hankkeen järjestämiä koulutuksia, joissa voi verkostoitua sekä saada uusia ja alueellisesti yhteneviä keino-

ja sekä keinoja työskentelyyn. Verkostotyön menetelmien mukaisesti olemme onnistuneet kokoamaan yhteen toimijoita ja käytäntöjä asiakastyön ja koulutusten kautta. Olemme onnistuneet yhdessä luomaan uutta palvelua ja käytäntöjä sekä saatu yhteisiä uusia näkökulmia.

Sosiaalinen kuntoutus on nähty matalan kynnyksen palveluna, jossa henkilökohtainen ja intensiivinen työskentely mahdollistaa asiakkaan mahdollisuuksien ja valintojen näkyväksi tulemisen. Palvelu toimii ilman byrokratiaa, asiakkaan rinnalla kulkien. Asiakkaat ovat päässeet palveluiden piiriin ja hyötäneet pitkäkestoisesta palvelusta. Yhteistyökumppaneita on helpottanut, kun jollakin muulla on vastuu asiakkaan palveluiden koordinoinnista tai se tehdään yhdessä. Palveluohjauksen menetelmän tavoin olemme palvelullamme vastanneet yhteiskunnan muuttuviin tilanteisiin muokkaamalla palvelusta joustavan, ei virkamiesmäisen ja pitkäjänteisen. Asiantuntijuus rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa, meillä ei ole mitään valmista sisältöä työskentelylle. Palveluohjauksen eri malleja on työskentelyssä nähtävissä asiakkaan tilanteista riippuen, esimerkiksi asianajomalli tai siirtymävaiheen malli. Työn ytimessä on henkilökohtaisuus ja luottamus.

Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksista palvelusta ja palvelun vaikutuksista nousi myös muita tärkeitä teemoja, jotka voivat sisältyä moniin teoriassa esitettyihin työmenetelmiin. Näitä teemoja tukevat tutkimuksessamme myös avaamamme keinot, joiden avulla olemme tukeneet asiakkaan sosiaalista toimintakykyä.

Tutkimuksessa esiin nousi asiakkaiden kohdalla luottamuksellisen suhteen tärkeys. Luottamuksen synty ja kokeminen johtaa aitoon vuorovaikutukseen sekä avoimuuteen. Tämä sosiaalisen kuntoutuksen palvelun intensiivisyys ja pitkäkestoisuus ovat omalta osalta vaikuttaneet luottamuksen syntyyn asiakkaan ja työntekijän välillä. Dialogisuus työssämme on saanut aikaan tasavertaisen vuorovaikutussuhteen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Dialogin ja tasa-arvon syntymistä on tukenut kentällä työskentely, ympäristön puolueettomuus sekä asiakkaan arjen näkeminen. Tämä on myös asia, jonka yhteistyökumppanit olivat työskentelyssämme huomanneet.

Asiakkaan voimaantuminen ja valtautuminen ovat johtaneet toivon tunteen heräämiseen. Asiakas on saanut tukea hanketyöntekijöiltä sosiaalisen kuntoutumisen eri vaiheissa ja toivo omiin mahdollisuuksiin elämässä sekä sen hallinnassa on prosessin edetessä kasvanut. Myös yhteistyökumppanit ovat nähneet yhteisten asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn kasvun ja kehittymisen. Seurauspedagogiikan menetelmän käytöllä on saatu asiakkaat ottamaan itse vastuuta omasta elämästään. Yhteistyökumppanit ovat kiitelleet yhteisen menetelmän käyttöönottoa alueella. Jokainen työn-

tekijöistä vastuuttaa asiakasta omista päätöksistään ja niiden seurauksista. Asiakkaille tämä on tuonut osallisuutta oman elämän päätöksiin sekä oivalluksia ja vaihtoehtoja asioiden hoitamisessa.

Kaikkien näiden menetelmien sekä keinojen käyttö asiakastyössä on nähty luovuutena ja ammattitaitoisena työskentelynä. Meillä ei ole valmista räätälöityä työskentelypohjaa, joka olisi kaikille sopiva. Kokoamme osaamistamme menetelmistä ja keinoista sellaisen kokonaisuuden, mikä sopii asiakkaan tarpeisiin. Tärkeintä on ollut asiakkaan tarpeet ja toiveet, me hanketyöntekijät työskentelemme niitä kohti kaikilla mahdollisilla tavoilla sekä keinoilla. Vaikka sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on intensiivistä ja pitkäkestoista sekä kokonaisvaltaista, on se nähty kustannustehokkaana työtapana asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa sekä syrjäytymisen ehkäisyssä.

Voimme todeta, että sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on koettu joustavana ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavana. Työtä toteutetaan sosiaalialan työmenetelmiä käyttäen eli toimintamme perustuu sekä alalla tutkittuun tietoon että kokemukselliseen osaamiseen.

Kandidaatin tutkielman kautta olemme oppineet ja oivaltaneet asiakas- ja verkostotyöskentelyn syvempiä merkityksiä. Asiakkaan osallisuudella on merkitystä asiakastyön prosessin eri vaiheissa. Se valtaistaa asiakkaita oman elämän toimijuudessa. Tärkeintä asiakastyössä on aito kuuntelu, läsnäolo ja se, että asioihin tartutaan. Kaikkien kanssa ei voi toimia samalla tavalla, vaan on osattava lukea rivien välistä asiakkaan toiveita ja tarpeita, joita he eivät osaa itse sanoittaa. Olemme saaneet kuulla asiakkaiden mielettömiä elämäntarinoita ja näiden kautta olemme voineet nähdä, ettei kaikki ole sitä miltä ulkopuolelta näyttää. Apua voi tarvita kuka vaan meistä.

Yhteistyökumppanit ovat voimavara kehittämistyössä, jossa yhteistyöllä ja moniammatillisuuden tuomalla tiedolla on merkitystä. Olemme saaneet arvostusta ja palautetta, jota ei aina arjessa näy. Tämä on tärkeää työssä jaksamisen, työn kohdentamisen ja kehittämisen näkökulmasta. Palvelussamme on mahdollisuus luovuuteen, jota kaikilla yhteistyökumppaneillemme ei ole. Koulutuksen ovat tuoneet lisää yhteistyötä sekä samanlaisia keinoja toteuttaa sosiaalityötä. Verkostoissa on voimaa.

Tutkimuksemme ja hankkeemme ovat tehneet näkyväksi rakenteiden ja koneiston laajuuden palvelukentällä. Olemme päässeet vaikuttamaan sosiaalityön palveluiden

rakenteisiin ja sisältöihin. Työn kehittäminen on osa ammatillisuuden velvollisuuksia ja oikeuksia, joihin kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus.

Jäimme pohtimaan tutkimuksen pohjalta vielä sitä, miten asiakastyötä olisi voinut kehittää. Tämä ei asiakkaiden vastauksissa noussut esiin. Lisäksi pohdimme onko tulevaisuudessa resursseja toteuttaa tämän kaltaista työtä. Hukkuuko tämä palvelumme sote- ja maakuntauudistusten jalkoihin? Jatkotutkimuksia toivoisimme sosiaalisen kuntoutuksen pitkäaikaisista vaikutuksista niin asiakkaan kuin yhteiskunnan tasolla. Kantaako tiivis työskentely asiakkaita pidemmälle ja säästykö yhteiskunnan resursseja sekä rahoja? Palautteen keräämisen tulisi olla jatkuvaa ja systemaattista, jotta palvelun jatkuva kehittäminen toteutuisi.

Suosittelisimme tutkimuksen perusteella, että palveluohjauksellinen jalkautuva ja yksilöllinen työtapo otettaisiin laajemmin sosiaalityössä käyttöön. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, joka on hyvä peruste palvelun jatkamiselle. Ammatillaiset ovat nähneet tämän työn tärkeänä ja haluavat asiakkaidensa parasta. Tämän takia tulisi luoda mahdollisuuksia tämänkaltaisen työskentelyn toteuttamiseen. Olemme kokeneet, että tällainen työskentely voi olla työntekijälle työhön motivoivaa ja voimauttava kokemus.

Haluamme kiittää kaikkia asiakkaitamme ja yhteistyökumppaneitamme osallistumisesta tutkimukseen. Lisäksi haluamme kiittää Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymää ja Sosku-hankkeen taustaorganisaatiota mahdollisuudesta osallistua sosiaalisen kuntoutuksen palvelu kehittämiseen.

LÄHTEET

Adams R. (2003) Social work and empowerment, third edition. Printet in China.

Adams R., Dominelli L. & Payne M. (2002) Social work, themesis, issues and critical debates, second edition. Creative Print & Desing: Ebbw Vale, Great Britain

Ala-Kauhaluoma M. & Tuusa M. (2014) Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutukselta. Viitattu 27.12.2017

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70320/URN_ISBN_978-952-00-3545-7.pdf

Arnkil T. & Eriksson E. (2009) Huoli puheeksi, opas varhaisista dialogeista. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä

Arnkil T., Eriksson E. & Seikkula J. (2001) Avoimet dialogit ja ennakointidialogit, sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 66(2001):2

Arnkil T. & Seikkula J. (2009) Dialoginen verkostotyö. Esa Print Oy: Helsinki

Blomgren S., Karjalainen J., Karjalainen P., Kivipelto M., Saikkonen P. & Saikku P. (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Viitattu 27.12.2017

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1

Ekström L., Leppämäki P. & Vilén M. (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy

Eriksson K. (2009) Maailma ilman ulkopuolta, verkostot yhteiskunnallisessa ajattelussa. Helsinki: Vastapaino Oy.

Eskola & Suoranta (2000) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Hyvinvointikuntayhtymä. Viitattu 28.12.2017

<http://www.fshky.fi/kuntayhtyma/>

Freire P. (2005) Sorrettujen pedagogiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Haverinen R., Hinkka T. & Koivisto J. (2006) Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Viitattu 27.12.2017

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77938/R12-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>

- Heikkilä J. & Heikkilä K. (2001) Dialogi – avain innovatiivisuuteen. Juva: WS Bookwell Oy
- Heikkinen H. (2010) Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Ikunoita tutkimusmetodeihin I. Juva: WS Bookwell Oy
- Hentinen K., Iija A. & Mattila E. (2009) Kuuntele minua - mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi S. & Hurme H (2000) Tutkimushaastattelu, teemahaastattelu teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. (2015) Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hänninen K. (2007) Palveluohjaus, asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Vastapaino Oy
- Juhila K. (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino
- Karjalainen J., Kuusio H., Puromäki H. & Tuusa M. (2016) Kuntakysely sosiaalihuolto-
laista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta. Viitattu 27.12.2017
- http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131975/Sosiaalihuoltolaki_Tyo_47-2016_net.korj%20240217.pdf?sequence=1
- Karjalainen V. & Vikkumaa I. (2012) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Kolme tapaa nähdä sosiaalinen kuntoutuksessa. Viitattu 27.12.2017
- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102986/URN_ISBN_978-952-245-782-0.pdf?sequence=1
- Kivirinta S. (2015) Kuntouttava työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena. Nuorten kokemuksia kuntoutumisesta Duurin nuorten ryhmissä. Viitattu 27.12.2017
- https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156054/Kivirinta_Sosiaalityo.pdf?sequence=1
- Korkiamäki R., Nylund M., Roivainen I. & Raitakari S. (2008) Yhteisöt ja sosiaalityö - Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Helsinki: PS-Kustannus

- Koski-Jännes A., Riittinen L. & Saarnio P. (2008) Kohti muutosta, motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kuntoutusportti (2018a) SOSKU-hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen teemasivusto – Uutta Kuntoutusportissa, viitattu 16.1.2018
- <https://kuntoutusportti.fi/uutta-kuntoutusportissa-sosku-hankkeen-sosiaalisen-kuntoutuksen-teemasivusto/>
- Kuntoutusportti (2018b) Mitä sosiaalinen kuntoutus on. Viitattu 16.1.2018
- <https://kuntoutusportti.fi/sosiaalinen-kuntoutus/yleista/>
- Kurtén-Vartio S. (2016a) Mitä on seurauspedagogiikka? Seurauspedagogiikan koulutus. Luentomuistiinpanot 2016.
- Kurtén-Vartio S. (2016b) Miksi asiakkaat epäonnistuvat tai onnistuvat? Seurauspedagogiikan koulutus. Luentomuistiinpanot 2016.
- Kuusela K. & Kvick I. (2004) Pyörre-projekti 2002–2004. Sosiaalinen kuntoutus, toiminnallisuus ja ryhmämuotoinen aikuissosiaalityö. Viitattu 27.12.2017
- <http://docplayer.fi/3657725-Pyorre-projekti-2002-2004.html>
- Leemann L., Kuusio H.-M. & Hämäläinen R.-M. (2015) *Sosiaalinen osallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.1.2018
- https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b
- Linderborg H. (2006) Tukihenkilö yhdyskuntapalvelun suorittajien apuna. Yhteiskuntapolitiikka 71 2006:6
- Lishman J. (2009) Communication in social work. Second edition. Printed and bound in China.
- Liukko E. (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja 9/2006
- Metteri A. (2003) Asiakkaan ääntä kuunnellen, kitkakohdista kehittämissuhteisiin. Helsinki: Kirjapaino Edita Prima Oy

- Metsämuuronen J. (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Mäntysaari M., Pohjola A. & Pösö T. (2009) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus
- Mönkkönen K. (2007) Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy
- Mönkkönen K. (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion Yliopisto Painatuskeskus
- Narumo R. (2006) Voiko kuntoutumista ohjata? Ohjaava työote mielenterveystyössä. Pori: Kehitys Oy
- Niemi V. (1986) Sosiaalinen kuntoutus – uusi painoalue. Kuuloviesti 9/1986, 8-9
- Palola, E. (2012) Kuntoutus 2014/4. Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa. Kuntoutussäätiö 35. vuosikerta
- Pietiläinen E. & Seppälä H. (2005) Palveluohjaus, asiakastyössä ja organisaatiossa. 3. painos. Kopio Niini Oy
- Raivio H., THL. (2017) Sosiaalinen kuntoutus; lisää osallisuutta & enemmän sosiaalista toimintakykyä. Viitattu 16.1.2018
- <https://www.thl.fi/documents/10531/3149614/Helka+Raivio++Sosiaalinen+kuntoutus+lis%C3%A4%C3%A4+osallisuutta+ja+enemm%C3%A4n+sosiaalista+toimintakyky%C3%A4.pdf/3ed17828-be37-49d7-94cb-933a3ff288a9>
- Ratkes – ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneiden menetelmien edistämisyhdistys ry. Ratkaisukeskeisyys päihkinänkuoressa. Viitattu 18.1.2018
- <http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>
- Raunio K. (2006) Syrjäytyminen, sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy
- Raunio K. (2000) Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-paino Oy
- Ronkainen S., Pehkonen L., Lindblom-Ylänne S. & Paavilainen E. (2011) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Räsänen J. (2002) Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys, ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Lahti: Päijät-Paino Oy

- Suominen S. (2010) Palveluohjaaja – Asiakkaan tuki ja tulkki. Kustantaja: Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry
- Suominen S. (2009) Palveluohjaaja hyvinvointivaltion ja kansalaisen välissä. Sosiaali- ja terveysviesti 4/2009.
- Suominen S. & Tuominen M. (2007) Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy
- Särkelä A. (2011) Välittäminen ammattina, näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Bookwell Oy
- Särkelä A. (1994) Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Hakapaino Oy.
- Talentia ry (2010) Arki, arvot, elämä, etiikka – sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki, 4. painos
- THL (2018a) Sosiaalinen osallisuus, viitattu 16.1.2018
<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/sosiaalinen-osallisuus>
- THL (2018b) Sosiaalinen kuntoutus. Viitattu 16.1.2018
<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/sosiaalinen-kuntoutus>
- THL (2018c) Sosku kehittää sosiaalista kuntoutusta. Viitattu 19.1.2018
<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku>
- THL (2018d) Yleiskatsaus Sosku-hankkeeseen. Viitattu 19.1.2018
<https://www.slideshare.net/THLfi/soskuhankkeen-yleiskatsaus/THLfi/soskuhankkeen-yleiskatsaus>
- Tuiskunen T. (2015) Ei maailma kaadu vaikka se välillä vähän horjuu. Viitattu 27.12.2017
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97269/GRADU-1433328509.pdf;sequence=1>
- Tuomi J. & Sarajärvi A (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 18.1.2018

<http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Laadullisen tutkimuksen elementit. Teemahaastattelu. Aineiston hankinta. Viitattu 16.10.2017

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html,

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html,

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6.html>

TAULUKKO JA KUVIOLUETTELO

Taulukot:

Taulukko 1. Yhteenveto sosiaalisen kuntoutuksen julkaisuista.....	12
Taulukko 2. Yhteenveto työmenetelmistä.....	22
Taulukko 3. Yhteenveto palveluohjauksesta.....	33
Taulukko 4. Yhteenveto sosiaalista toimintakykyä ylläpitävistä keinoista.....	46

Kuviot:

Kuvio 1. Ongelmanratkaisun kolme vaihetta ja kysymyksen Rostilan (2001) mukaan.....	16
Kuvio 2. Palveluohjauksen prosessi Ikaalilaista palveluohjausmallia (Reito 2009) mukaillen.....	30
Kuvio 3. Sosiaalinen toimintakyky Raiviota (2007) mukaillen.....	34
Kuvio 4. Toimintaympäristön asettamat odotukset, mahdollisuudet ja rajoituksen Raiviota (2017) mukaillen.....	35
Kuvio 5. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden 12 askelta Hellen (1999) mukaan.....	42

LIITTEET

Liite 1, Tutkimuslupa

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä	Viranhaltijapäätös
Yhtymäjohtaja	23.10.2017 25 §
Asia	Tutkimuslupa Aalto Marianna ja Heino Satu Sosiaalinen kuntoutus Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä (asiakkaiden ja yhteistyötahojen kokemuksia FSHKY:n Sosku –hankkesta).
Asiaseloste	<p>Jyväskylän yliopiston sosiaalityön opiskelijat Aalto Marianna ja Heino Satu pyytävät tutkimuslupaa kandidaatin tutkielmaan Sosiaalinen kuntoutus Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä (asiakkaiden ja yhteistyötahojen kokemuksia FSHKY:n Sosku –hankkesta).</p> <p>Tutkielman tavoitteena on saada tietoa, mikä hyödyttää Sosku –hankkeen loppuraportointia sekä sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistyötä. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville miten Sosku –hankkeen yhteistyötahot ovat palvelun kokeneet.</p> <p>Tutkimuskysymyksiä asiakkaille ovat: 1. Oletko saanut Sosku –hankkeelta apua? 2. Onko tilanteesi muuttunut? 3. Onko toiveitasi kuultu? 4. Oletko saanut toivoa tulevaisuuteen?</p> <p>Tutkimuskysymyksiä yhteistyötahoille ovat: 1. Millaista on ollut y yhteistyö Sosku –hankkeen kanssa? 2. Mitä sosiaalisessa kuntoutuksessa pitäisi vielä FSHKY:n alueella kehittää?</p> <p>Tutkielma toteutetaan laadullisena kyselytutkimuksena. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Sosku –hankkeen asiakkaat sekä eri yhteistyötahot. Tutkimusaineisto kerätään kyselyjen ja haastatteluiden avulla. Aineisto analysoidaan teemoittain ja sisällön analyysin keinoin.</p> <p>Kysely toteutetaan syksyn 2017 aikana. Tutkielma raportoidaan tammikuussa 2018 Jyväskylän yliopiston kandidaatin tutkielmana.</p> <p>Tutkielman yhteyshenkilönä toimii palvelualuejohtaja Jaana Paasikangas.</p> <p>Tutkielman lupahakemuksen liitteenä on tutkimussuunnitelma, jossa on esitetty kysymykset tutkittaville.</p>
Valmistelijan ehdotus	Tutkimuslupa myönnetään ehdolla, että 1. tutkimusraportti tulee tehdä niin, ettei tutkimuksessa mukana olleiden henkilöllisyys paljastu ja tutkimus toteutetaan hyvää tutkimuseettistä käytäntöä noudattaen.

antoa katsotaan asianosaisen saaneen tiedon päätöksestä kolmantena päivänä viestin lähettamisestä, jollei muuta näytetä.

Jäsenkuntien ja niiden jäsenten katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7. päivänä, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi kuntayhtymän kotisivuille.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomaisen

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yhtymähallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoitteet ovat:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yhtymähallitus

Postiosoite: PL 42, 30101 Forssa

Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 Forssa

Sähköpostiosoite: kirjaamo@fshky.fi

Puhelinnumero: 03 41911, faksinumero: 03 422 1166

Kirjaamon aukioloaika: ma- pe klo 9.00 – 14.30

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- se, millaista oikaisua vaaditaan, sekä
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Tiedoksianto

1. Päätös on lähetetty asianosaiselle kirjeellä ja annettu postin kuljetettavaksi

(päiväys ja tiedoksiantaja)

2. Sähköpostilla

23.10.2017 *Seija Hyytiäinen*

(päiväys ja tiedoksiantaja)

3. Päätös on luovutettu asianosaiselle

(päiväys ja tiedoksiantajan sekä vastaanottajan allekirjoitukset)

4. Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi muulla tavoin

- saantitodistuksin ()
- haastemiehen välityksellä ().

Liite 2, Palautekysely ammattilaisille, sähköpostikyselyn pohja

1. Millaista on ollut yhteistyö Sosku-hankkeen kanssa?

Millaista on ollut yhteistyö Sosku-hankkeen kanssa? Vapaa kenttä vastata

Ovatko hanketyöntekijät olleet helposti tavoitettavissa? Vapaa kenttä vastata

Onko kaikki FSHKY:n kunnat mielestäsi huomioitu tasapuolisesti? Vapaa kenttä vastata

Onko vielä jotain, mitä haluaisit sanoa yhteistyöstä?: Vapaa kenttä vastata

2. Miten Sosku-hanke on vaikuttanut työhösi?

Onko Sosku-hanke vaikuttanut jotenkin työhösi tai sen sisältöön? Miten?: Vapaa kenttä vastata

Koetko, että asiakkaasi ovat saaneet apua? Vapaa kenttä vastata

Kerro vielä omin sanoin mitä mieltä olet Sosku-hankkeen vaikutuksista: vapaa kenttä vastata

3. Mitä kehitettävää?

Mitä sosiaalisessa kuntoutuksessa pitäisi vielä FSHKY:n alueella kehittää? (Vapaa tila vastata)

Onko jotain, mikä ei ole toiminut hankkeessa? Vapaa kenttä vastata

Onko jotain, mikä on toiminut hankkeessa? Vapaa kenttä vastata

Olisiko sinulla jotain uusia ideoita sosiaalisesta kuntoutuksen sisällöstä ja toteuttamisesta? Mitä?: Vapaa kenttä vastata

4. Onko sosiaalinen kuntoutus selkiytynyt?

Onko sinulle selkeytynyt Sosku-hankkeen toiminnan myötä, mitä sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa? Vapaa kenttä vastata

Oletko osallistunut Sosku-hankkeen järjestämään seminaariin tai koulutukseen? (seurauspedagogiikka tai Muutostyön pilarit) Kyllä Ei Oliko tapahtuma onnistunut?: (vapaa tila vastata)

Onko sosiaalinen kuntoutus uutena palveluna ollut tarpeita vastaava? Vapaa kenttä vastata

Onko palvelu ollut joustavaa? Vapaa kenttä vastata

5. Vapaa sana! Kaikki kommentit, kokemukset, näkemykset, toiveet, moitteet, palautteet ovat tervetulleita: (vapaa tila vastata)

Liite 3, Palautekysely asiakkaille

PALAUTEKYSELY SOSKU-HANKKEEN ASIAKKAILLE

1. Oletko saanut Sosku-hankkeelta apua? Millaista? (Asioiden hoito, kodin siisteys, talous, yksinäisyys, mielekäs tekeminen, mielenterveys- ja päihdeongelma ym.)
2. Onko tilanteesi muuttunut? Miten?
3. Onko toiveitasi kuunneltu?
4. Oletko saanut toivoa tulevaisuuteen?
5. Onko Sosku-hankkeen palvelu on auttanut eri tavoin kuin muut palvelut? Miten?
6. Vapaa sana, mitä haluaisit kertoa, anna palautetta, mitä pitäisi kehittää?
7. Voisitko suositella Sosku-hanketta muille?

