

## **”Tuli tunne, että jotakin kiinnostaa miten minulla menee”**

**Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden kokemuksia  
yksilötyöskentelystä**

Tiina Jäntti

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2017  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Sosionomi (AMK)

Tekijä Jäntti, Tiina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2017
	Sivumäärä 60 + liitteet	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>”Tuli tunne, että jotakin kiinnostaa miten minulla menee” Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden kokemuksia yksilötyöskentelystä</b>		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaajat Sanna Häkkinen, Kristiina Juntunen		
Toimeksiantaja Laukaan kunta, SOSKU-hanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Laukaan SOSKU-hankkeelle. Tarkoituksena oli kuvata hankkeen asiakkaiden kokemia hyötyjä yksilötyöskentelystä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Hyöty-käsite kuvattiin osallisuuden vahvistumisena ja sosiaalisen toimintakyvyn kasvuna. Lisäksi haluttiin selvittää, mitä asiakkaat pitivät tärkeänä yksilötyöskentelyssä ja millaista palautetta he antoivat hankkeen toiminnasta. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia kyselyn avulla.</p> <p>Tulosten perusteella yksilötyöskentelyssä tärkeänä pidettiin erityisesti luottamuksellisen suhteen syntyä. Yleisesti ottaen hanke sai positiivista palautetta, erityisesti yksilötyöskentelyn ja liikuntaryhmän katsottiin toimineen hyvin. Keskustelun kautta saatu tuki ja yksilöllisten elämäntilanteiden huomioiminen saivat myös kiitosta. Kehittämishaasteina esitettiin ryhmätoiminnan kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi ja tiedottamisen parantamista.</p> <p>Osallisuuden vahvistumista kuvattiin Raivion &amp; Karjalaisen (2013) osallisuuden osatekijät -mallin avulla, jossa osallisuuden katsotaan koostuvan aineellisesta hyvinvoinnista (Having), toiminnallisesta osallisuudesta (Acting) ja yhteisöihin kuulumisesta (Belonging). Tulosten mukaan yksilötyöskentely vahvisti osallisuutta kaikilla näillä osa-alueilla, mutta erityisesti Acting-osatekijän kautta saattoi olla mahdollista vahvistaa myös muita osatekijöitä. Yksilötyöskentelyssä osallisuus kehittyi siten eniten omiin asioihin vaikuttamisen kautta, mutta valmiudet aineellisen hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden kehittämiseen kasvoivat myös. Tulosten perusteella on mahdollista, että sosiaalisessa kuntoutuksessa tarvitaan yksilötyöskentelyn rinnalla, tai seuraavana vaiheena, myös ryhmätyöskentelyä, jotta osallisuuden yhteisöllinen osatekijä, sekä sosiaalinen toimintakyky vahvistuvat edelleen.</p>		
Avainsanat SOSKU-hanke, Laukaan SOSKU-hanke, sosiaalinen kuntoutus, osallisuus, sosiaalinen toimintakyky		
Muut tiedot		

Author Jäntti, Tiina	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2017
	Number of pages 60 + appendices	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>"I got the feeling that somebody was interested in how I was doing" Clients' experiences of individual guidance in the SOSKU-project of Laukaa</b>		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisors Häkkinen, Sanna; Juntunen, Kristiina		
Assigned by The Municipality of Laukaa, SOSKU Project		
<p>Description</p> <p>The thesis was assigned by the SOSKU Project of the Laukaa Municipality. The purpose of the thesis was to describe the benefits of individual guidance as a method of social rehabilitation. The term `benefit` was described in the context of the thesis as increased social participation and as growth of social functioning. In addition, the matters the clients found important in individual guidance were studied, as well as the general feedback they gave to the project. The objective of the study was to examine the clients' experiences by means of a survey.</p> <p>The most important matter in individual guidance, according to the clients, was a confidential relationship. In general, the project received positive feedback, and especially individual guidance and the sports group were deemed to have worked well. The support given through conversations and the genuine consideration of individual life situations were also appreciated. Developing the group activities more client-oriented and improving communication were, on the other hand, matters that were considered to need development.</p> <p>The increase of participation was described by using the Raivio &amp; Karjalainen (2013) model where participation is seen as consisting of three elements: Having, Acting and Belonging. According to the results, it seemed that in individual guidance, participation increased in all three aspects, but it seemed to be possible to enhance the other elements through Acting. In individual work, having a say in one's own matters seemed to develop the other aspects of participation. The results also implied that group activities were possibly needed alongside individual guidance in order to develop Belonging and social functioning further.</p>		
Keywords SOSKU project, social rehabilitation, participation, social participation, social functioning		
Miscellaneous		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Sosiaalinen kuntoutus</b> .....	<b>5</b>
	2.1 Sosiaalinen kuntoutus sosiaalihuoltolaissa.....	5
	2.2 Sosiaalinen kuntoutus ja kuntoutuksen kenttä .....	7
<b>3</b>	<b>Osallisuus ja sosiaalinen toimintakyky</b> .....	<b>9</b>
	3.1 Osallisuus.....	9
	3.1.1 Asiakasosallisuus .....	11
	3.1.2 Osallisuus ja työ.....	12
	3.2 Sosiaalinen toimintakyky .....	13
<b>4</b>	<b>SOSKU-hanke</b> .....	<b>15</b>
	4.1 Laukaan SOSKU-hanke .....	15
	4.2 Yksilötyöskentely ja muut työmuodot .....	16
<b>5</b>	<b>Aiempiä tutkimuksia</b> .....	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen</b> .....	<b>20</b>
	6.1 Tarkoitus ja tavoite, sekä tutkimuskysymykset .....	20
	6.2 Tutkimusote.....	21
	6.3 Kysely .....	22
	6.4 Kuvaileva analyysi ja sisällönanalyysi .....	26
<b>7</b>	<b>Tulokset</b> .....	<b>27</b>
	7.1 Taustakysymykset .....	28
	7.2 Millaista hyötyä yksilötyöskentelystä on ollut asiakkaille? .....	32
	7.3 Mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yksilötyöskentelyssä? .....	37
	7.4 Millaista palautetta asiakkaat antavat hankkeen toiminnasta? .....	38
	7.5 Arviointikysymykset.....	43
<b>8</b>	<b>Tulosten yhteenveto</b> .....	<b>44</b>
	8.1 Yksilötyöskentelyn hyödyt asiakkaiden kokemana .....	44
	8.1.1 Osallisuuden vahvistuminen.....	45

8.1.2	Sosiaalisen toimintakyvyn kasvaminen.....	47
8.2	Mikä on tärkeää yksilötyöskentelyssä.....	48
8.3	Yleinen palaute hankkeelle.....	48
<b>9</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>50</b>
9.1	Menetelmän toimivuus.....	52
9.2	Eettisyys.....	52
9.3	Jatkotutkimusehdotuksia ja loppusanat.....	54
	<b>Lähteet.....</b>	<b>57</b>
	<b>Liitteet.....</b>	<b>61</b>
	Liite 1. Kyselylomake.....	61
	Liite 2. Sopimus asiakkaiden tiedottamisesta.....	68
	Liite 3. Taulukot.....	69

## **Taulukot**

Taulukko 1.	Käsitteiden ja kysymysten yhteys.....	24
Taulukko 2.	Asiakkaaksi ohjautuminen.....	28
Taulukko 3.	Palvelut ennen SOSKU-hanketta ja sen aloittamisen jälkeen.....	29
Taulukko 4.	Mitä yksilötyöskentely on tarjonnut.....	32
Taulukko 5.	Osallistumismuodot.....	39

## **Kuviot**

Kuvio 1.	Palveluiden välinen tiedonvaihtuminen.....	31
Kuvio 2.	Koettu muutos hankkeessa aloittamisen jälkeen.....	33
Kuvio 3.	Kuunteleminen ja toiveiden kunnioittaminen.....	37
Kuvio 4.	Aloittamisen helppous.....	38

# 1 Johdanto

Sosiaalinen kuntoutus on ajankohtainen aihe sosiaalialan kentällä uuden sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) myötä: käsite ”sosiaalinen kuntoutus” on nyt kirjattu lakiin ensimmäistä kertaa koko historiansa aikana. Sosiaalista kuntoutusta on kuitenkin toteutettu Suomessa vähintään 1950-luvulta lähtien, mutta käsitteen sisältöjä ei ole koskaan ennen saatu tarkennettua (ks. esim. Haimi & Kahilainen 2012). Koska sosiaalisen kuntoutuksen käsitteellä ei ole ollut vakiintunutta määritelmää, ei sillä ole siten myöskään ollut vakiintuneita työmenetelmiä. Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke, eli SOSKU-hanke vastaa nyt tähän kehittämistarpeeseen. Hankkeessa sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kehittävät ja ideoivat sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaina hankkeessa toimivat työelämän ulkopuolella olevat, sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt. Tavoitteena on asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn paraneminen ja osallisuuden edistäminen. (SOSKU-hankekokonaisuuden esittely 2016, 8.)

Asiakasosallisuuden ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen on ajankohtainen teema myös laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. Esimerkiksi yksi Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista on lisätä asiakkaiden osallistumista, ja tuoda heidän kokemuksiaan sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen lähtökohdiksi. (Palvelut asiakaslähtöisiksi n.d.) Osallisuuden tulisi siten olla yksi osa myös palvelujen arviointityötä, mitä voidaan toteuttaa esim. erilaisten kyselyjen avulla (Lääperi 2013, 89).

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Laukaan SOSKU-hankkeelle, joka on valtakunnallisen SOSKU-hankkeen osahanke. Hankkeessa on kehitetty eri-

laisia sosiaalisen kuntoutuksen työmenetelmiä, kuten ryhmätoimintaa ja yksilötyöskentelyä (SOSKU Laukaa n.d.). Opinnäytetyössä on tarkoitus löytää ja tuoda esiin asiakkaiden kokemia hyötyjä yksilötyöskentelystä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Hyöty-käsitteellä tarkoitetaan tässä yhteydessä osallisuuden vahvistumista ja sosiaalisen toimintakyvyn kasvua. Osallisuuden vahvistumista tarkastellaan Raivion & Karjalaisen (2013) mallin mukaan, jossa osallisuus katsotaan koostuvan kolmesta osatekijästä: riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, toiminnallinen osallisuus, sekä yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys (Osallisuus 2016).

Koetun hyödyn lisäksi selvitetään, mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yksilötyöskentelyssä. Lisäksi otetaan selvää, millaista palautetta asiakkaat antavat hankkeelle yleisesti ottaen. Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia kyselyn avulla. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista hyötyä yksilötyöskentelystä on ollut asiakkaille?
  - 1.1 Onko asiakkaiden osallisuus vahvistunut?
  - 1.2 Onko asiakkaiden sosiaalinen toimintakyky kasvanut?
2. Mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yksilötyöskentelyssä?
3. Millaista palautetta asiakkaat antavat hankkeen toiminnasta?

Opinnäytetyö toteutettiin kyselyn avulla, joka oli luonteeltaan pääosin kvalitatiivinen. Asiakaskyselyn kautta saatiin tietoa hankkeen ja sen työmuotojen kehittämistä varten. Laukaan SOSKU-hanke voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia esim. perusteluina yksilötyöskentelyn vakiinnuttamiseksi sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Asiakkaille kysely antoi mahdollisuuden osallistua hankkeen kehittämiseen palautteenannon kautta.

## 2 Sosiaalinen kuntoutus

### 2.1 Sosiaalinen kuntoutus sosiaalihuoltolaissa

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on edistää yhteiskunnan jäsenten tasa-vertaisia mahdollisuuksia päästä niihin vuorovaikutussuhteisiin, toimintoihin ja rakenteisiin, jotka ovat jokapäiväisen elämän perusta. Jokainen yksilö voi integroitua yhteiskuntaan kykyjään ja suoriutumistaan vastaavalla tavalla. (Sosiaalihuoltolaki 2016, 37.)

Sosiaalinen kuntoutus on ajankohtainen aihe sosiaalialan kentällä, sillä uusi sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) määrittelee käsitteen ja sen sisällöt nyt ensimmäistä kertaa (Sosiaalinen kuntoutus 2015). Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 17 §:n mukaan ”sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi”. Sosiaaliohjauksella puolestaan tarkoitetaan ”yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa”. Sen tavoitteena on edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyään. (L 1301/2014, 16 §.)

Sosiaalisen kuntoutuksen osa-alueita ovat:

- sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen
- kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen
- valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan
- ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin
- muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet



Yksi lainsäädännön painopistealueista on kehittää sosiaalista kuntoutusta erityisesti nuorten kohdalla (Sosiaalihuoltolaki 2016, 37). Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella on sosiaalihuoltolain mukaan tarkoitus tukea sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan, sekä ehkäistä näiden keskeyttämistä. (L 1301/2014, 17 §.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (Sosiaalihuoltolaki 2016, 36) mukaan sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa henkilön kykyä selviytyä arjen toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista. Sosiaalista kuntoutusta toteutetaan yhteistyössä muiden kuntoutusjärjestelmän toimijoiden kanssa, jolloin huomioidaan myös henkilön lääkinällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen tarve. Sosiaalisen kuntoutuksen tarvetta arvioitaessa onkin huomioitava henkilön tarve ja mahdollisuus saada kuntoutusta myös muun palvelun kautta, esim. terveystaloiden, TE-toimiston tai vakuutusyhtiön kautta. Tarvittaessa sosiaaliseen kuntoutukseen yhdistetään myös päihde- ja/tai mielenterveyshoito, sekä muut tarvittavat palvelut yli sektorirajojen. (Mts. 36.)

Lähtökohtana sosiaaliselle kuntoutukselle on toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltainen selvittäminen: yksittäiset toimenpiteet tai interventiot eivät useinkaan riitä. Kokonaisvaltainen työskentely on välttämätöntä, kun ongelmat ovat kasaantuneet ja pitkittyneet, tai silloin kun henkilö tarvitsee osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistusta. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on tärkeää huomioida esim. pitkäaikaistyöttömyyden seuraukset, erilaiset oppimisen vaikeudet, sekä vammaisuudesta ja mielenterveyshäiriöistä johtuvat kuntoutuksen tarpeet. (Mts. 37.)

Sosiaalisessa kuntoutuksessa yksilöllinen tuki yhdistyy toiminnallisuuteen. Osallistuminen on tavoitteellista ja siten osa kuntoutusta. Henkilön tavoitteita

voivat olla esim. arjen taitojen oppiminen, päihteetön arki, koulutukseen tai työhön liittyvien taitojen harjoittelua, tai ryhmässä toimimista. Sosiaalisessa kuntoutuksessa käytettäviä menetelmiä voivatkin olla yksilöllinen psykososiaalinen tuki ja lähityö, toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, vapaaehtoistoiminta, työtoiminta, sekä erilaiset asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukitoimet (Mts. 37.)

## 2.2 Sosiaalinen kuntoutus ja kuntoutuksen kenttä

Sosiaalisen kuntoutuksen (aik. *sosiaalinen rehabilitaatio* tai *sosiaalinen kuntouttaminen*) käsitettä on käytetty Suomessa vähintään 1950-luvulta lähtien, mutta itse käsitteen määrittely on ollut ongelmallista ja sen tarpeellisuus on vuosien saatossa jopa kyseenalaistettu (Haimi & Kahilainen 2012, 41-42). Nykyinen tilanne, jossa sosiaalinen kuntoutus on saanut oman määritelmänsä sosiaalihuoltolakiin, on siten varsin ainutlaatuinen sosiaalisen kuntoutuksen historiassa. 1970-luvulta lähtien sosiaalinen kuntoutus alkoi saada enemmän jalansijaa kuntoutuksen kentällä, kun Suomessa yleistyi kuntoutuksen nelijako. Jo tuolloin kuntoutuksen muut lohkot, ammatillinen, lääkinnällinen ja kasvatuksellinen kuntoutus olivat määritelmältään ja sisällöltään melko vakiintuneita, toisin kuin sosiaalinen kuntoutus. (Haimi & Hurme 2007, 46.) Toisaalta myös koko kuntoutus-käsite on paljon laajempi, kuin edellä mainittu jako neljään osa-alueeseen. Esim. Järvikosken & Härkäpään (1995, 15) mukaan kuntoutuksen sisällöt, tavoitteet ja keinot ovat aina sidoksissa kulttuuriin, vallitsevaan ihmiskäsitykseen ja tulevaisuusvisioihin. Kuntoutusta määriteltäessä otetaan aina epäsuorasti kantaa myös yhteiskunnan päämääriin ja arvoihin. (Järvikoski & Härkäpää 1995, 15.)

Ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksena on auttaa työllistymään, pysymään työssä tai palaamaan työhön. Se on tarkoitettu työikäisille, joita uhkaa työkyvyttömyys tai heikentynyt työkyky sairauden tai muun syyn takia. Ammatillisen kuntoutuksen menetelmiä ovat mm. erilaiset kuntoutuskurssit, työkokeilu ja työhönvalmennus. (Ammatillinen kuntoutus n.d.) Pitkäaikaistyöttömien kuntoutuksesta puhuttaessa ammatillinen ja sosiaalinen kuntoutus sekoittuvat ja tukevat toisiaan monella tapaa. Sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus ovat kuitenkin toteutuneet usein erillään, mikä on asettanut haasteita kuntoutusjärjestelmälle. (Saikku & Kokko 2012, 14.)

Lääkinnällisen kuntoutuksen tarkoituksena on puolestaan auttaa kuntoutujaa ylläpitämään tai parantamaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Sen menetelminä voi olla mm. kuntoutusjaksot, apuvälinepalvelut ja sopeutumisvalmennus. (Lääkinnällinen kuntoutus n.d.) Kasvatuksellisella kuntoutuksella tarkoitetaan vammaisen tai vajaakuntoisen lapsen tai aikuisen kasvatusta ja koulutusta. Sen tavoitteena on yksilöllisyyden ja elämänhallinnan kehittäminen kasvatuksen, opetuksen, oppilashuollon ja kuntoutuksen keinojen avulla. Käytännössä kasvatuksellinen kuntoutus menee usein päällekkäin erityisopetuksen kanssa. Aikuisten kohdalla puhutaan myös opinnollisesta kuntoutuksesta. (Kasvatuksellinen kuntoutus n.d.)

Sosiaalista kuntoutusta puolestaan on pidetty esim. koko kuntoutusjärjestelmän kattokäsitteenä, kuntoutustoimintaa läpäisevänä periaatteena, tai ”jättemaana”, johon voitiin kaataa se, mikä ei kuulunut muuhun kuntoutukseen. Haimin & Kahilaisen (2012, 45) mukaan vielä 2000-luvun alussa sosiaalinen kuntoutus miellettiin toisinaan koko toiminnan kattokäsitteeksi. Sosiaalisen kuntoutuksen käyttö yläkäsitteenä on heidän mukaansa ollut todennäköisesti yksinkertaisempaa, kuin yrittää määritellä käsitteen sisältöä. (Mts. 45.)

Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen määrittelyn vaikeuteen on saattanut vaikuttaa myös kohderyhmien muutos vuosien kuluessa. 1960-luvulla sosiaalisen kuntoutuksen kohteena olivat vammaiset ja sairaat, 1970-luvulla mukaan tulivat kehitysvammaiset, sotainvalidit ja psykiatriset potilaat. 1990- ja 2000-luvulla kohderyhminä alettiin nähdä mm. mielenterveyskuntoutujat, työ- ja sosiaalisesta elämästä syrjäytyneet, päihdeongelmaiset, maahanmuuttajat, kidutetut ja käytöshäiriöiset. (Haimi & Hurme 2007, 60.) Selkeänä kohderyhminä sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014) mainitaan nytkin ainoastaan nuoret, mikä edelleen saattaa johtaa epäselvyyteen käsitteen sisällöissä. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (Sosiaalihuoltolaki 2016, 37) puolestaan mainitsee esim. pitkäaikaistyöttömyyden, erilaiset oppimisen vaikeudet, sekä vammaisuudesta ja mielenterveyshäiriöistä johtuvat kuntoutuksen tarpeet.

### **3 Osallisuus ja sosiaalinen toimintakyky**

Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014, 17 §) mukaan sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan sosiaalista toimintakykyä, torjua syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. Tässä opinnäytetyössä syrjäytymisen torjuminen ja osallisuuden edistäminen nähdään saman asian eri puolina. Myös sosiaalisen toimintakyvyn käsite on vahvasti sidottu osallisuuteen. Siksi käsittelyn pääpaino on osallisuuden käsitteellä.

#### **3.1 Osallisuus**

Osallisuutta voidaan kuvata kuulumisen ja mukana olon tunteella, mutta osallisuuden tulee olla kuitenkin omaehtoista ja omakohtaista. Kuulumisen lisäksi osallisuus on myös toimintaa. (Särkelä-Kukko 2014, 35.) Närhin (2017)

mukaan osallisuus onkin jonkin yhteisön jäsenenä olemista ja toimimista, sekä näiden tuottamaa kokemusta yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus on vaikuttamista omaa elämää koskevien asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastavoimana, sillä ulkopuolisuuden kokemus yhdistyy usein heikkoon hyvinvointiin. Syrjäytymiseen vaikuttavat aina yhteiskunnan rakenteet, joten osallisuutta tulee tarkastella aina myös yhteiskunnallisella tasolla. (Särkelä-Kukko 2014, 35-36.) Esim. Euroopan Unioni on asettanut tavoitteeksi ehkäistä köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä (Poverty and social exclusion n.d.).

Osallisuuden (*eng. participation*) rinnalla käytetään myös sosiaalisen osallisuuden (*eng. social participation*) käsitettä. Esimerkiksi Maailman terveysjärjestön ICF-luokituksessa (kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus) käyttämää termiä ”osallisuus” on kritisoitu puutteelliseksi. ICF määrittelee osallisuuden ”osallisuutena/osallistumisena elämäntilanteeseen”. Sosiaalinen osallisuus puolestaan määritellään usein kolmen osatekijän kautta: asiakasosallisuus, sosiaalinen toiminta ja osallisuus yhteiskunnassa. (Piškur ym. 2014, 212-213.) Termien osallisuus ja sosiaalinen osallisuus välinen ristiriita ei kuitenkaan välity suomenkielisestä kirjallisuudesta samalla tavoin kuin englanninkielisestä, joten voitaneen olettaa, että suomenkieliset termit ”osallisuus” ja ”sosiaalinen osallisuus” tarkoittavat hyvin pitkälti samaa asiaa.

Tämän opinnäytetyön tulosten tarkastelussa noudatetaan Raivion & Karjalaisen (2013) mallia osallisuudesta, jossa osallisuuden katsotaan koostuvan kolmesta osatekijästä: riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, toiminnallinen osallisuus, sekä yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys (Osallisuus 2016). Näitä Raivio & Karjalainen (2013) nimittävät myös termeillä Having, Acting ja Belonging.

Having-termillä tarkoitetaan sitä, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, sillä kaikilla ihmisillä on oikeus riittävään toimeentuloon, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Acting tarkoittaa toimijuutta: yksilöllä on oikeus olla osallisena itseään koskevassa päätöksenteossa. Kun tavoitteena on osallisuuden vahvistuminen, olisi palveluita tärkeää toteuttaa vuorovaikutteisen, dialogisen asiakastyön avulla. Erityisesti kun puhutaan haavoittuvassa asemassa olevista henkilöistä, tulisi palveluissa lisätä intensiivistä, asiakasta kohtaavaa työtä, jolla asiakkaan omalle äänelle voidaan luoda enemmän tilaa. (Osallisuuden osatekijät 2016.) Kappaleessa 3.1.1 käsitellyn asiakasosallisuuden voidaan katsoa vastaavan osallisuuden Acting-osatekijää. Osallisuuden Belonging-tekijä viittaa puolestaan sosiaalisesti merkityksellisiin suhteisiin. Yhteisöihin kuuluminen edellyttää, mutta myös luo ja vahvistaa hyväksyntää ja luottamusta. Sosiaaliset verkostot toimivat myös suojaavina tekijöinä hyvinvointivajetta ja syrjäytymistä vastaan. (Osallisuuden osatekijät 2016.) Kappaleessa 3.1.2 tarkastellaan osallisuuden ja työn yhteyttä, sillä työ on yksi esimerkki osallisuuden toteutumisesta Belonging-tekijän kautta. Toisaalta työn voidaan katsoa vaikuttavan osallisuuden toteutumiseen kaikkien osatekijöiden kautta.

### 3.1.1 Asiakasosallisuus

Palvelujen saattaminen asiakaslähtöisiksi on yksi Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista, jossa asiakkaiden kokemukset ja osallistuminen ovat lähtökohdana sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseksi (Palvelut asiakaslähtöisiksi n.d.). Asiakasosallisuuden lisääminen on tärkeää, sillä suuri osa vähiten sosiaalisesti ja poliittisesti osallistuvista kansalaisista on kuitenkin hyvinvointipalvelujen asiakkaita ja niistä riippuvaisia. Erityisesti sosiaali- ja työvoimapalvelujen käyttäjillä voidaan katsoa olevan heikot vaikutusmahdollisuudet mm.

työttömyyden, toimeentulo-ongelmien ja syrjäytymisen vuoksi. Palveluilla onkin tärkeä rooli kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuuden edistämässä. (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 35.) Toisaalta, osallisuus voi työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien asiakkaiden näkökulmasta näyttäytyä velvollisuutena osallistua erilaisiin aktivointitoimenpiteisiin. Tällaista ns. toimenpidekeskeistä osallisuutta voidaan välttää lisäämällä ja kehittämällä sellaisia palveluita, joissa asiakas ja työntekijä voivat toteuttaa inhimillistä ja kohtaavaa vuorovaikutusta. (Mts. 45-46.)

Osallisuus on myös osa palvelujen arviointityötä, jota voidaan toteuttaa esim. erilaisten kyselyjen avulla. Asiakaskyselyjä on kuitenkin arvosteltu vähäisestä osallistavuudesta ja niiden antamasta pinnallisesta kuvasta. Tämä voi johtua siitä, että kyselyillä on yleensä mitattu asiakastyytyväisyyttä, eikä palvelujen vaikuttavuutta ole huomioitu. (Lääperi 2013, 89.) Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus tuoda esiin asiakkaiden kokemia hyötyjä yksilötyöskentelystä, sillä tämän työn laajuudessa ei voida tutkia palvelujen vaikuttavuutta. Koettujen hyötyjen lisäksi selvitetään, millaista palautetta hankkeella annetaan (vrt. asiakastyytyväisyys). Lääperin (2013, 89) mukaan arviointityössä osallisuus tarkoittaa asiakkaiden mielipiteiden huomioimista. Asiakkaiden mielipiteet tulisi arvioinnin jälkeen viedä eteenpäin myös kehittämistyöhön (Mts. 89.)

### 3.1.2 Osallisuus ja työ

Yhteisöllisyys, osallistuminen ja osallisuus toteutuvat suomalaisessa yhteiskunnassa vahvasti työn kautta. Kun henkilö jää työelämän ulkopuolelle, ei hänelle pääse muodostumaan siteitä työyhteisöön ja sitä kautta myöskään yhteiskuntaan. Jos palkkatyön ulkopuolelle jääminen on pitkäkestoista, saattaa

tilanne johtaa syrjäytymiseen. Syrjäytymisellä puolestaan on vaikutuksia hyvinvointiin ja terveyteen. (Osallisuus 2016.)

Avoimien työmarkkinoiden ulkopuolelle jääneillä onkin kohonnut riski jäädä pysyvästi työmarkkinoiden marginaaliin tai ulkopuolelle. Tämä puolestaan aiheuttaa pysyvää tuloköyhyyttä mm. sosiaalisten ongelmien, sairauden tai vajaakuntoisuuden vuoksi. Tärkein tekijä työttömyyden ja syrjäytymisen yhteydessä on työttömyyden kesto. (Harkko, Ala-Kauhaluoma & Lehikoinen 2012, 54.) Harkon ym. (2012, 59) mukaan vaikeasti työllistyvät muodostavat (kaikenlaisen) kuntoutuksen keskeisen kohderyhmän. Vaikeasti työllistyvien kuntoutuksessa olisi tärkeää yhdistää elementtejä kuntoutuksen eri osa-alueilta. Vaikeasti työllistyvien kuntoutustarpeet ovat lähtökohtaisesti ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen välimaastossa, mutta on ensisijaista huomioida sosiaalisen syrjäytymisen kysymykset. (Mts. 59)

Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 17 §:n mukaan erityisesti nuorten sijoittumista työhön tai vastaaviin toimintoihin tulisi tukea. Harkon ym. (2012, 60) mukaan työ ei ole aina kuitenkaan realistinen tai välitön tavoite. Edelleen tulisi kehittää keinoja, joilla tuetaan sosiaalista osallisuutta. Tällaisiksi tavoitteiksi Harkko ym. (2012, 69) mainitsevat mm. mukana olemisen, elämänhallinnan edistämisen, sosiaalisten verkostojen vahvistamisen, hyvinvointia edistävien elämäntapojen sekä vaikuttamismahdollisuuksien edistämisen.

## 3.2 Sosiaalinen toimintakyky

Kuten osallisuus, myös sosiaalinen toimintakyky on monitahoinen käsite. Sillä viitataan henkilön suoriutumiseen yhteisössä ja yhteiskunnassa. Sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita ovat mm. vuorovaikutus sosiaalisessa verkostossa,



erilaisista rooleista suoriutuminen, sosiaalinen aktiivisuus ja osallistumisen, yhteisyyden ja osallisuuden kokemukset. (Koskinen, Sainio, Tiikkainen & Vaarama 2012, 137.) Sosiaalinen toimintakyky ei ole siten ainoastaan yksilön ominaisuus, vaan myös ihmisten välinen prosessi (Mts. 140). Raivion & Karjalaisen (2013, lainattu sivustolla Osallisuuden osatekijät 2016) osallisuuden osatekijät -mallin Belonging-tekijän voidaan katsoa olevan hyvin lähellä sosiaalisen toimintakyvyn käsitettä, sillä yhteisöihin kuuluminen edellyttää henkilöltä hyväksyntää ja luottamusta. Sosiaalisen toimintakyvyn -käsitteellä puolestaan viitataan henkilön suoriutumiseen erilaisissa yhteisöissä (Koskinen ym. 2012, 137). Yhteisöissä suoriutumisen voidaan katsoa edellyttävän hyväksyntää ja luottamusta muita jäseniä kohtaan. Koska nämä kaksi käsitettä ovat erittäin lähellä toisiaan, on käsittelyn pääpaino tässä opinnäytetyössä osallisuuden osatekijöiden toteutumisen tarkastelussa.

Sosiaalinen toimintakyky on yhteydessä myös toimintakyvyn muihin osa-alueisiin (fyysinen, psyykkinen ja kognitiivinen) ja se rakentuu osittain niiden varaan. Sosiaaliseen toimintakykyyn vaikuttavat olennaisesti myös ympäristön ominaisuudet. Työikäisillä työelämästä suoriutumista voidaan pitää yhtenä sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueena. (Koskinen ym. 2012, 137.) Kyseistä osa-aluetta voidaan pitää myös osallisuuden Belonging-tekijän toteutumisenä (vrt. Osallisuuden osatekijät 2016).

## 4 SOSKU-hanke

Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa, eli SOSKU-hankkeessa, sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ideoivat ja kehittävät sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja yhdessä asiakkaiden kanssa. Kehittämistyötä tuetaan tutkimuksella ja koulutuksella. Tavoitteena on työelämän ulkopuolella ja heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen ja asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden tukeminen. Hanke toteutetaan vuosina 2015-2018 ja sitä koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (SOSKU-hankekokonaisuuden esittely 2016, 8.) THL:n lisäksi hankkeessa ovat mukana Diakonia-ammattikorkeakoulu, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (ESSOTE), Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (FSHKY), Jyväskylän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kuntoutussäätiö, Laukaan kunta, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Rovaniemen kaupunki, Seinäjoen kaupunki ja Vantaan kaupunki. Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja osatoteuttajat toimivat hankkeen rahoittajina. (SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta 2017.)

### 4.1 Laukaan SOSKU-hanke

Laukaan kunnan SOSKU-hanketta hallinnoi kunnan sosiaalitoimi. Hankkeella on kolme työntekijää: projektikoordinaattori, projektisuunnittelija ja hanke-työntekijä. (Kerkelä & Koivisto 2016, 103.) Hankkeen tavoitteena on kehittää sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoja Laukaaseen, vahvistaa sosiaalisen kuntoutuksen osaamista, sekä saada toimijoiden kesken yhteinen määritelmä ja ymmärrys sosiaalisesta kuntoutuksesta. Lisäksi tarkoituksena on kehittää resursseja säästäviä ja asiakaslähtöisiä yhteistyön muotoja

muiden kuntoutuksen toimijoiden kanssa. Tavoitteena on myös lisätä asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia. (SOSKU Laukaa n.d.) Hanke tekee tiivistä verkostoyhteistyötä, sekä tarkastelee esim. sosiaalisen kuntoutuksen suhdetta psykiatrisen poliklinikan ja Kelan palveluihin. Kaiken kaikkiaan kehittämistyön tavoitteena ovat toimintamuodot, jotka vähentävät asiakkaiden eriarvoisuutta ja tehostavat olemassa olevia resursseja. (Kerkelä & Koivisto 2016, 103.)

Laukaan SOSKU-hankkeen kohderyhmänä ovat sosiaalityön tulottomat ja työllistymiseen sekä elämänhallintaan erityistä tukea tarvitsevat työikäiset henkilöt. Kohderyhmän henkilöt voivat olla työelämän ulkopuolella tai erittäin heikossa työmarkkina-asemassa. Lisäksi kohderyhmänä ovat paikalliset yhteistyökumppanit, joiden kanssa kehitetään sosiaalisen kuntoutuksen muotoja. Yhteistyökumppaneita ovat kaikki kunnan yksiköt, Kela, Keski-Suomen sairaanhoitopiirin psykiatrian poliklinikka, TE-toimisto, Laukaan seurakunta, Lievestuoreen settlementti ry, Puustellin Tuki ry, Keski-Suomen seututerveyskeskuksen Laukaan palvelut ja Väentupa ry. (Kerkelä & Koivisto 2016, 104.)

## 4.2 Yksilötyöskentely ja muut työmuodot

Laukaan SOSKU-hanke alkoi 1.6.2015 ja yksilötyöskentely aloitettiin syksyllä 2015. Keväällä 2017 hankkeessa oli yhteensä n. 70 asiakasta (Kerkelä 2017.) Yksilötyöskentelyyn on osallistunut yhteensä 38 asiakasta, joista seitsemän on lopettanut hankkeessa mm. paikkakunnalta muuton takia, tai he ovat esim. siirtyneet työllisyysyksikön palveluihin (Koivisto 2017). Kaikista asiakkaista n. puolet on työmarkkinoiden ulkopuolella olevia. Asiakkaita on ohjattu hankkeen pariin eri reittejä: psykiatrian poliklinikalta, aikuis- ja perhesosiaali-

työstä, vammaispalveluista, kunnan työllisyyspalveluista, Uutta Virtaa -hankkeesta, terveyskeskuspsykologilta, päihdehoitajalta, TE-palveluista, Kelalta, diakoniatyöstä ja Väentupa ry:stä. Kaksi asiakasta on itse hakeutunut mukaan hankkeeseen. (Kerkelä & Koivisto 2016, 105.) Potentiaalisia asiakkaita on paljon myös sosiaalityön ulkopuolella: hankkeessa onkin havaittu, että moni hankkeen asiakkaista ei ole ollut sosiaalityön asiakas, vaikka heillä on ollut siihen ilmeinen tarve (Kerkelä 2017). Yleisesti ottaen asiakkaat tarvitsevat paljon konkreettista apua asioiden hoitoon ja liikkeelle lähtemiseen, sillä monilla on esim. sosiaalisten tilanteiden pelkoja. Monilla ongelmat ovat vuosien saatossa kasaantuneet. Siksi yksilötyössä on tärkeää alun tiivis työskentely, joka onkin edellytys koko prosessin käynnistymiselle. (Kerkelä & Koivisto 2016, 105.)

Yksilötyöskentelyssä käytetään voimavara- ja ratkaisukeskeistä työotetta. Aluksi tapaamisia on asiakkaan kanssa kerran viikossa, jatkossa kahden viikon välein. Tapaamisia on toteutettu kotikäynteinä, ulkona, toimistolla, tai muussa asiakkaalle soveltuvassa ympäristössä. Hankkeen väliraportissa (Kerkelä & Koivisto 2016) on jo kerrottu yksilötyöskentelyn tuloksista. Niitä ovat olleet mm. kotoa pois pääseminen, ohjaus toimintoihin (esim. ryhmät ja työtoiminta), ohjaus etuuksien saamiseksi, muut kuntoutukset ja hoitoon ohjaus, sekä yleinen toivon viriäminen ja tulevaisuususkon löytyminen. (Kerkelä & Koivisto 2016, 105.)

Yksilötyöskentelyn lisäksi hankkeen muita työmuotoja ovat mm. Kykyviisari -toimintakyvyn arviointimenetelmä, erilaiset ryhmätoiminnot ja asiakasraati (SOSKU Laukaa n.d.). Erilaisia ryhmiä hankkeen aikana ovat olleet esim. liikuntaryhmä, kuvis-ryhmä, miesten ryhmä, hevostoimintaryhmä, tuunausryhmä ja avoin ryhmä (Koivisto 2017). Asiakasraadissa on seitsemän jäsentä,

jotka on valittu yksilöohjaukseen ja ryhmätoimintaan osallistuneista henkilöistä (Kerkelä & Koivisto 2016, 105.)

## 5 Aiempia tutkimuksia

Sosiaalisesta kuntoutuksesta on tehty verrattain vähän tutkimusta. Tähän vaikuttanee se, että sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä ei ole määritelty ennen nykyistä sosiaalihoitolakia (L 1301/2014). Kuitenkin esimerkiksi Haimin & Hurmeen (2007) sosiaalityön pro gradu on tärkeä sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvä tutkimus siinä mielessä, että se selvittää sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä ja sisältöjä yli viidenkymmenen vuoden ajalta. Revonmäki (2014) ja Holopainen (2016) puolestaan ovat tutkineet sosiaalialan opinnäytetöissään sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamiskeinoja uuden sosiaalihoitolain astuessa voimaan.

Revonmäki (2014) tarkasteli viittä projektia, jotka oli toteutettu hieman ennen nykyistä sosiaalihoitolakia. Projekteissa kohderyhmänä oli syrjäytymisvaarassa olevat aikuissosiaalityön asiakkaat. Revonmäen (2014, 35) mukaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa oli nähtävissä tuolloin suunnitelmallinen työskentelymalli. Esimerkiksi yksilötyöskentely sisälsi elämäntilanteen karttoittamisen, suunnitelman tekemisen ja tarkistamisen, sekä jatkosuunnitelman tekemisen. Muita työmuotoja tarkastelluissa projekteissa oli kuntouttava sosiaalityö, ryhmämuotoinen kuntouttava sosiaalityö, psykososiaalinen sekä intensiivinen asiakastyö. (Revonmäki 2014, 35.) Sosiaalista toimintakykyä vahvistettiin projekteissa useimmiten toiminnallisuuden ja ryhmätoimintojen kautta (Mts. 36). Yksilöohjaus oli puolestaan tärkeä osa sosiaalisen syrjäytymisen torjumista, koska se antoi asiakkaille mahdollisuuden käydä omaa tilan-

nettaan läpi ja tehdä tavoitteellisia suunnitelmia. Asiakasosallisuutta oli vahvistettu mm. kehittäjäasiakastoiminnalla ja työ- ja päivätoiminnan avulla oli vahvistettu yhteisöllistä osallisuutta. (Mts. 37-38.) Revonmäki (2014, 38) toteaaakin, että sosiaalinen kuntoutus jättää tilaa monenlaiselle toiminnalle, jolla voidaan vahvistaa ihmisen toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa. Hänen mukaansa sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteiden tulisi olla yksilöllisesti suunniteltuja ja näihin tavoitteisiin pääsemiseksi ei voi käyttää vain yhtä ainutta työskentelymenetelmää. Aikaisemmissa projekteissa sekä ryhmä-, että yksilötyöskentelyä on käytetty rinnakkain. Ryhmätyöskentely on kehittänyt vuorovaikutustaitoja, yhteisöllisyyttä, sekä edistänyt ryhmään kuulumisen tunnetta. Yksilötyössä vahvuutena on ollut luottamuksellinen asiakassuhde ja mahdollisuus toteuttaa yksilöllistä valmennusta. Lisäksi esim. verkostotyö ja työ yhteistyökumppaneiden kanssa, päivätoiminta ja päihdeongelmaisten päihdetömyyden tukeminen ovat olleet tärkeitä työmuotoja. (Mts. 38-39.)

Holopaisen (2016) sosiaalialan YAMK-opinnäytetyössä oli puolestaan tarkoitus kehittää pitkään työttömänä olleille ja nuorille työttömille sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli, jossa huomioitaisiin tavoitteellisuus ja tarvelähtöisyys. Hän haastatteli sekä sosiaalialan työntekijöitä, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvistä asioista. Asiakkaiden haasteluissa yhtenä teemana esiin nousi sosiaalisen kuntoutuksen hyöty ja tavoite. Haastateltavat kokivat motivoivana sen, että toimintaan osallistumisesta on hyötyä itselle, ts. tulee tunne eteenpäin menemisestä paikallaan jummittamisen sijaan. Hyödylliset kurssit tms. koettiin myös motivoivina, jos niistä sai esim. todistuksen tai niistä pystyi laittamaan merkinnän ansioluetteloon. Yleisesti ottaen sosiaalisen kuntoutuksen hyötyinä nähtiin sosiaalisten taitojen vahvistuminen ja uuden oppiminen. Myös säännöllinen päivärutmi ja rahallinen korvaus mainittiin hyötyinä. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena mainittiin ”eteenpäin meno”, eli esim. polku kohti koulutusta. Haastateltavat

kaipasivat yleisesti ottaen myös parempaa tiedottamista hyödyllisistä palveluista. (Holopainen 2016, 28-29.)

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

### 6.1 Tarkoitus ja tavoite, sekä tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden kokemia hyötyjä yksilötyöskentelystä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Hyöty-käsite määritellään tämän opinnäytetyön kontekstissa osallisuuden vahvistumisena ja sosiaalisen toimintakyvyn kasvamisena. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää hankkeen asiakkaiden kokemuksia kyselyn avulla. Kysely antaa asiakkaille mahdollisuuden osallistua hankkeen kehittämiseen palautteenannon kautta. Asiakaskyselyn kautta saadaan myös tietoa hankkeen ja sen työmuotojen kehittämistä varten.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaista hyötyä yksilötyöskentelystä on ollut asiakkaille?
  - 1.1 Onko asiakkaiden osallisuus vahvistunut?
  - 1.2 Onko asiakkaiden sosiaalinen toimintakyky kasvanut?
2. Mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yksilötyöskentelyssä?
3. Millaista palautetta asiakkaat antavat hankkeen toiminnasta?

## 6.2 Tutkimusote

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytetään kyselyä, jossa on sekä avoimia kysymyksiä, että kysymyksiä, joita voidaan tulkita numeerisesti. Siten opinnäytetyön tutkimusotetta ei voida ilmaista tarkasti, mutta pääasiassa tutkimus on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusotteella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen: todellisuuden katsotaan olevan moninainen (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Erilaiset kvalitatiiviset tutkimussuuntaukset korostavat ”sosiaalisten ilmiöiden merkityksellistä luonnetta ja tarvetta ottaa tämä huomioon kuvattaessa, tulkittaessa tai selitettäessä kommunikaatiota, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa” (Hirsjärvi ym. 2009, 163). Tässä opinnäytetyössä kuvataan sosiaalista kuntoutusta, joka on osa tutkimushenkilöiden elämää. Siten aihetta voidaan lähestyä Hirsjärven ym. (2009, 163) kuvaamana sosiaalisena ilmiönä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Tämä opinnäytetyö toteutetaan kyselyn avulla. Vaikka kyselyä ei ehkä voi arvioida luonnollisena tilanteena, antaa se kuitenkin äänen tutkimuksen kohteena oleville henkilöille, mikä on usein kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena (Hakala 2010, 21; Hirsjärvi ym. 2009, 164). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusjoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Kvalitatiivinen tutkimusote kuvaa myös erittäin hyvin tämän opinnäytetyön taustalla olevaa ajatusta, jossa pidetään tärkeänä sitä, että SOSKU-hankkeen asiakkailta on mahdollisuus tuoda esiin kokemuksiaan ja antaa palautetta. Koska tutkimushenkilöiden omaa ääntä halutaan kuulla, oli kvalitatiivinen tutkimusote siten luonnollinen valinta tämän opinnäytetyön tutkimusotteeksi.



Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on myös tärkeää muistaa, että tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Tutkimussuunnitelma myös muotoutuu tutkimuksen edetessä ja suunnitelmia voidaan joutua muuttamaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Kiviniemen (2010, 70) mukaan kvalitatiivista tutkimusta voidaan luonnehtia prosessiksi, sillä tutkimuksen vaiheita ei välttämättä pysty etukäteen jäsentämään selkeiksi vaiheiksi. Kun käytetään sellaisia aineistonkeruumenetelmiä, jotka vievät lähelle tutkittavia, avautuu tutkittava ilmiö vähitellen ja siten myös tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyvät. Tutkimuksen elementit limittyvät toisiinsa ja muotoutuvat prosessin kuluessa. Samalla tutkijan tietoisuus kehittyy. Kvalitatiivinen lähestymistapa kuitenkin edellyttää, että tutkija tiedostaa oman tietoisuutensa kehittymisen ja on valmis tarvittaessa tutkimuksellisiin uudelleenlinjauksiin. (Kiviniemi 2010, 70.)

### 6.3 Kysely

SOSKU-hankkeen periaatteisiin kuuluu asiakkaiden mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön ja esim. asiakkaiden vaikuttamismahdollisuutta palveluihin pyritään lisäämään. (ks. SOSKU-hankekokonaisuuden esittely 2016.) SOSKU-hankkeessa on jo valtakunnallisella tasolla saatu selville sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistarpeita mm. asiakaskyselyiden avulla. Toiminnassa korostuu asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen. Esim. eräs hankkeen toimijoista, Kuntoutussäätiö, on tullut seuraavaan johtopäätökseen: "Asiakkaiden osallistuminen yhteiskehittämiseen monipuolistaa asiakkaiden rooleja siten, että sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistoiminnasta ja palvelujen tuottamiseen osallistumisesta voi tulla myös osa heidän omaa kuntoutumistaan." (Karjalainen 2017.) Myös tämän opinnäytetyön taustalla on ajatus

asiakkaiden vaikuttamisen mahdollistamisesta palautteenannon kautta. Asiakkaiden kokemusten tulee nousta esille, jotta yksilötyöskentelyn hyötyjä voidaan osoittaa.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kysely, koska kaikille yksilötyöskentelyyn osallistuneille asiakkaille haluttiin antaa mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja antaa palautetta. Myös haastattelumenetelmän mahdollisuutta pohdittiin, mutta kysely todettiin toimivimmaksi menetelmäksi asiakkaiden määrä ja aikaresurssit huomioiden. Toisaalta myös hankkeen asiakkaiden kannalta kyselyn arvioitiin olevan yksinkertainen tapa kertoa kokemuksistaan. Opinnäytetyön tekijä laati kyselyn itse, mutta sai siitä palautetta hanketyöntekijältä. Hanketyöntekijä myös avusti vastausvaihtoehtojen laatimisessa (ks. liite 1). Kysely laadittiin lopulliseen muotoonsa Google Forms -internetpalvelun avulla (ks. Google Forms n.d.), jossa osan vastaajista oli mahdollista myös täyttää kysely.

Tutkimuksen kohderyhmänä toimivat Laukaan SOSKU-hankkeen yksilötyöskentelyyn osallistuneet asiakkaat. Asiakkaita pyydettiin täyttämään kysely hankkeen kautta, eli opinnäytetyöntekijä ei lähestynyt heitä itse (ks. liite 2). Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Yksilötyöskentelyn asiakkaina oli kyselyyn vastaamishetkellä 31 asiakasta, joista 19 halusi osallistua kyselyyn, joten vastausprosentiksi tuli 61 %. Kahdeksan asiakasta halusi vastata kyselyyn sähköisesti Google Forms -palvelun kautta ja yksitoista SOSKU-hankkeen toimistolla opinnäytetyöntekijän ohjaamana. Opinnäytetyöntekijä selvensi tarvittaessa kysymyksiä, sekä myös avusti lomakkeiden täytössä. Hankkeen toimistolla tehty kyselyjen täyttö toteutettiin kahtena eri päivänä tammi-kuussa 2017.

Kysely (ks. liite 1) muodostuu kolmen tyyppisistä kysymyksistä: kysymyksistä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot (5 kpl), kysymyksistä, jotka hyödyntävät Likert-skaalaa (4 kpl), avoimista kysymyksistä (12 kpl). Yhteensä kysymyksiä on 21. Kysymykset noudattelevat tutkimuskysymysten mukaisia teemoja, mutta mukana on myös taustakysymyksiä, sekä arviointikysymyksiä kyselyn osallistavuudesta. Teoriaosuuden käsitteitä osallisuus ja sosiaalinen toimintakyky arvioidaan erityisesti taulukon 1 osoittamalla tavalla, eli kyselyssä käsitteet yhdistyvät samojen kysymysten alle. Tässä käsittelytavassa on nähtävissä myös osallisuuden osatekijöiden (Raivio & Karjalainen 2013, lainattu sivustolla Osallisuuden osatekijät 2016) ja sosiaalisen toimintakyvyn yhteys.

Taulukko 1. Käsitteiden ja kysymysten yhteys

Käsite	Tutkimuskysymys	Kysymykset
Osallisuus	Onko asiakkaiden osallisuus vahvistunut?	- Mitä yksilöohjaus on sinulle tarjonnut?
Sosiaalinen toimintakyky	Onko asiakkaiden sosiaalinen toimintakyky kasvanut?	- Oletko huomannut jonkinlaisia muutoksia arjessasi sen jälkeen kun aloitit SOSKU-hankkeessa? - Millaisia muutokset ovat olleet? - Miksi muutos on mielestäsi tapahtunut? - Mitä toiveita sinulla on tulevaisuudeltasi? Onko SOSKU-hankkeella ollut vaikutusta ajatuksiisi?

Vallin (2007, 103) mukaan kyselylomaketutkimus aloitetaan usein taustakysymyksillä, joissa kysytään mm. vastaajan ikää ja sukupuolta. Tässä opinnäytetyössä näillä tekijöillä ei ole katsottu olevan merkitystä, vaan taustakysymykset käsittelevät asiakkaan hankkeeseen lähettänyttä tahoa, sekä hänen asiakkuuttaan eri palveluissa (ks. liite 1). Vastaajien anonymiteetti haluttiin myös

pitää mahdollisimman korkeana, joten perinteisiä taustakysymyksiä ei otettu mukaan kyselyyn.

Valmiita vastausehtoja käytettiin kysymyksissä, joissa asiakkaiden vastausvaihtoehdot tiedettiin ennalta (vrt. Valli 2007, 123), tai helpottamaan asiakkaiden vastausta avoimen kysymyksen sijaan. Valmiita vastausvaihtoehtoja käytettäessä on tärkeää, että vastaajalle löytyy aina sopiva vastausvaihtoehto. Siksi mukaan liitettiin aina myös ”Muu, mikä?” -vaihtoehto. (Mts. 123.)

Kysymyksissä, joissa hyödynnettiin Likertin asteikkoa, vastausvaihtoehdot koostuivat viisiportaisesta asteikosta. Likertin asteikon heikkouksia on kuitenkin se, että monet ihmiset käyttävät mielellään keskimmäistä vaihtoehtoa, joka on usein nimetty ”en osaa sanoa” (Mts. 116). Tässä tutkimuksessa keskimäinen vaihtoehto oli aina mahdollisimman neutraali (”hieman”, ”melko”, ”jonkin verran”, ks. liite 1). Vallin (2007, 116 mukaan) vastausvaihtoehdot tuleekin aina hakea mittauskohteen asiasisällöstä, eikä valmiista mittareista.

Avoimien kysymysten avulla on mahdollista saada esille vastaajan perusteellinen mielipide. Toisaalta avoimiin kysymyksiin voidaan jättää helposti vastaamatta ja vastaukset voivat olla epätarkkoja. (Mts. 124.) Tässä kyselyssä avoimia kysymyksiä käytettiin usein tarkentamaan valmiita vastausvaihtoehtoja. Avoimien kysymysten toivottiin siten antavan tarkempaa tietoa asiakkaiden vastauksista, mutta mukana oli myös itsenäisiä kysymyksiä, joiden avulla asiakkaiden toivottiin kertovan kokemuksistaan omin sanoin. (Ks. liite 1.)

Ennen vastausten varsinaista analyysia, kysymykset purettiin auki. Valmiit vaihtoehdot laskettiin yhteen ja muutettiin taulukoiksi. Likert-kysymyksistä

laskettiin vastausvaihtoehdot yhteen. Avoimien kysymysten vastaukset kirjoitettiin myöhempää analyysia varten allekkain listaksi. Myös vastausten herättämiä huomioita kirjattiin ylös.

#### 6.4 Kuvaileva analyysi ja sisällönanalyysi

Kysymykset, joissa on valmis vastausvaihtoehto, sekä Likert-skaalaa noudattavat kysymykset ovat luonteeltaan kvantitatiivisia. Koska kyseessä on kuitenkin kohtuullisen pieni aineisto (N=19), tässä opinnäytetyössä ei tehdä aineistosta tilastollista analyysia, vaan valmiit vastaukset esitetään taulukkomuodossa vastausten yleisyyssjärjestyksessä. Likert-kysymykset esitetään pylväsdiagrammien muodossa ja niistä lasketaan myös prosenttijakaumat. Analyysimenetelmäksi näille kysymystyypeille valittiin siten **kuvaileva analyysi**. Kuvaileva analyysin avulla voidaan vastata esim. kysymyksiin: ”mitä”, ”minkälainen”, tai ”kuinka paljon”. Analyysimenetelmä kuvaa, minkälainen ilmiö on kyseessä, tai kuinka yleinen se on. (Tutkimusprosessi 2009.) Kuvailevalla lähestymistavalla pyritään kokoamaan tietoa tutkimuskohteesta, kuvailemaan ja selittämään sitä. Kuvailevaan määrälliseen tutkimukseen ei yleensä kuulu muuttujien nimeämistä, mutta joskus näinkin voidaan tehdä. (Kuvaileva tutkimusote n.d.)

Avoimet kysymykset ovat luonteeltaan kvalitatiivisia ja niiden analyysi suoritetaan **sisällönanalyysin** keinoin. Sisällönanalyysilla tarkoitetaan tutkimusmateriaalin tiivistämistä niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan kuvailla lyhyesti ja yleistävästi. Analyysissa on olennaista, että aineistosta erotetaan samalaisuudet ja erilaisuudet. Aineistoa luokitellaan samaan luokkaan merkityksen perusteella. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23.) Tässä opinnäytetyössä

avoimista kysymyksistä etsitään toistuvia teemoja, joiden perusteella vastaukset luokitellaan. Erityisesti tämän opinnäytetyön aineiston usein lyhyitä vastauksia on toimivaa luokitella sisällönanalyysin avulla.

## 7 Tulokset

Tässä osiossa kootaan yhteen SOSKU-hankkeen asiakkaille tehdyn kyselyn vastaukset. Kyselyn tulokset on jaoteltu taustakysymyksiin, (pää)tutkimuskysymyksiin, sekä arviointikysymyksiin kyselyn osallistavuudesta. Vastaukset kysymyksiin, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, esitetään taulukkomuodossa. Taulukoista esitetään yleisimmät vastaukset, mutta kokonaisuudessaan taulukot voi nähdä liitteestä 3. Tässä kappaleessa taulukoista on jätetty pois vastausvaihtoehdot, joissa on vain yksi vastaaja vastaajien anonymiteetin suojelemiseksi. Taulukkoja on myös mahdollisuuksien mukaan yhdistetty. Likertskaalaa noudattavat kysymykset esitetään pylväsdiagrammien avulla, ja vastauksista esitetään myös prosenttijakaumat. Avoimien kysymysten vastaukset on koottu sisällönanalyysin avulla ja esiinnousseet teemat on laskettu yhteen ja esitetty yleisyysjärjestyksessä.

## 7.1 Taustakysymykset

Taustakysymyksillä on tarkoitus kuvata asiakkaiden polkua SOSKU-hankkeen asiakkaaksi, sekä heidän asiakkuuttaan muissa palveluissa.

- **Mitä kautta tulit SOSKU-hankkeen asiakkaaksi?**

Taulukko 2. Asiakkaaksi ohjautuminen

Psykiatrian poliklinikalta	6
Muu syy, mainittu: "En muista", "Fysioterapia" ja "Sosiaalityöntekijä"	4
Te-toimistosta	3
Sosiaalitoimistosta	3
Työllisyysyksiköstä	2

Vastausten mukaan psykiatrian poliklinikka osoittautui yleisimmäksi saapumisreitiksi hankkeen asiakkaaksi (Taulukko 2). SOSKU-hankkeella on tiedossa asiakkaiden ohjautumisreitit (ks. kpl 4.2). Opinnäytetyöntekijä ei kuitenkaan tiennyt tätä seikkaa kyselyä laatiessaan. Toisaalta on hyvä, että voidaan selvittää myös asiakkaiden näkemyksiä siitä tahosta, joka heidät on hankkeeseen ohjannut. Tässä kysymyksessä on ollut mahdollista valita myös useampi vaihtoehto, jos on kokenut, että lähettäviä tahoja on ollut useampi. Ohjatessaan kyselyjen täyttööä opinnäytetyöntekijä havaitsi, että lähettävää tahoja oli usein vaikea hahmottaa, tai muistaa. Vastajat kuitenkin yleensä päätyivät valitsemaan jonkin tahon, mihin heillä oli ollut kontakti. Kuitenkin kyseessä oli asiakkaan oma kokemus, joten vastauksia tulee kunnioittaa sellaisena kuin ne ovat. Palvelupolun hahmottamisen vaikeus saattaa kertoa jotain siitä, millaisia palvelut asiakkaille näyttäytyvät.

- **Millaisia palveluja sinulla on ollut ennen SOSKU-hankkeeseen tuloa? & Mitä muita palveluita sinulla on tällä hetkellä SOSKU-hankkeen lisäksi?**

Taulukko 3. Palvelut ennen SOSKU-hanketta ja sen aloittamisen jälkeen

Palvelu	Ennen	Jälkeen
Psykiatrian poliklinikka	12	13
Toimeentulotuki	6	5
Te-toimisto	7	4
Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaamiset	3	3
Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta	0	3
Perhetyö	2	3
Päihdehoitaja	2	3
Lääkinnällinen kuntoutus	3	3
Kuntouttava työtoiminta	5	2
Ammatillinen kuntoutus	2	2

Ennen SOSKU-hankkeeseen tuloa vastaajilla oli ollut lähes kaikkia vastausvaihtoehtoisissa ilmoitettuja palveluita. Yleisimpiä palveluita ennen hanketta olivat olleet psykiatrian poliklinikka, TE-toimisto, ja toimeentulotuki (Taulukko 3.) Kysymys ”Millaisia palveluja sinulla on ollut ennen SOSKU-hankkeeseen tuloa?” osoittautui kuitenkin epäselväksi, sillä vastaajat tiedustelivat ryhmätilanteissa, kuinka pitkältä aikaväliltä palveluja tuli tarkastella. Opinäytetyöntekijä ohjeisti tarkastelemaan tilannetta juuri ennen hankkeeseen tuloa. Tätä eivät tietenkään tieneet Google Forms -palvelun kautta vastanneet, mikä saattoi vaikuttaa vastauksiin jonkin verran. Internetvastauksissa onkin ehkä ilmoitettu hieman enemmän palveluja, kuin ryhmätilanteessa täytetyissä vastauksissa. Tähän voi kuitenkin olla myös muita syitä. Tilanne palveluiden suhteen oli hyvin samansuuntainen myös hankkeessa aloittamisen jälkeen,



mutta esim. kuntouttava työtoiminta oli vähentynyt kolmella, kun taas sosiaali-  
lihuoltolain mukainen työtoiminta oli kasvanut kolmella (Taulukko 3.)

- **Minkä palvelun koet itsellesi tällä hetkellä tärkeimmäksi? Miksi?**

SOSKU-hanke mainittiin tärkeimmäksi palveluksi 11 vastauksessa. Yksilötyöskentely (kuusi mainintaa) ja liikuntaryhmä (kolme mainintaa) nousivat hankkeen tärkeimmiksi toimintamuodoiksi. SOSKU-hanke koettiin tärkeäksi mm. sen tarjoaman henkisen tuen takia, sekä hakemusten täyttöavun vuoksi. Liikuntaryhmän kautta omat arkiset toimet tuntuivat helpommilta. Muissa palveluissa oli paljon yksilöllistä hajontaa, riippuen varmastikin kunkin vastaajan palveluista. Psykiatrian poliklinikka sai kolme mainintaa, perhetyökaksi ja kuntouttava tms. työtoiminta mainittiin myös kaksi kertaa tärkeimmäksi palveluksi. Perhetyön kautta vastaajilla oli mahdollista esim. tavata lapsiaan tai saada keskusteluapua ja neuvoja. Kuntouttava työtoiminta oli tärkeää, koska sen kautta pystyi ansaitsemaan rahaa ja miettimään samalla muita etenemisvaihtoehtoja. Fysioterapia, psykologin palvelut ja vammaispalvelut olivat kaikki tärkeimpiä palveluita yhdelle vastaajalle. Erään vastaajan mielestä kaikki hänellä olevat palvelut olivat tärkeitä.

- **Missä palvelussa olet saanut vaikuttaa eniten itse omiin asioihisi? Miksi?**

Vastaajien mukaan he ovat saaneet vaikuttaa eniten omiin asioihinsa SOSKU-hankkeen palveluissa, esim. yksilötyöskentelyssä ja ryhmätoiminnassa (liikunta). SOSKU-hanke sai yhteensä seitsemän mainintaa. Kaksi asiakasta koki,

että he ovat saaneet vaikuttaa eniten omiin asioihinsa fysioterapiassa. Ammatillinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, vammaispalvelu, perhetyö, päihdehoitaja, psykiatrian poliklinikka, sekä ”kaikki palvelut” saivat yhden maininnan, mikä kertoo vastaajilla olevan käytössä yksilöllisiä palveluita. Vastajat perustelivat valintojaan esim. seuraavasti:

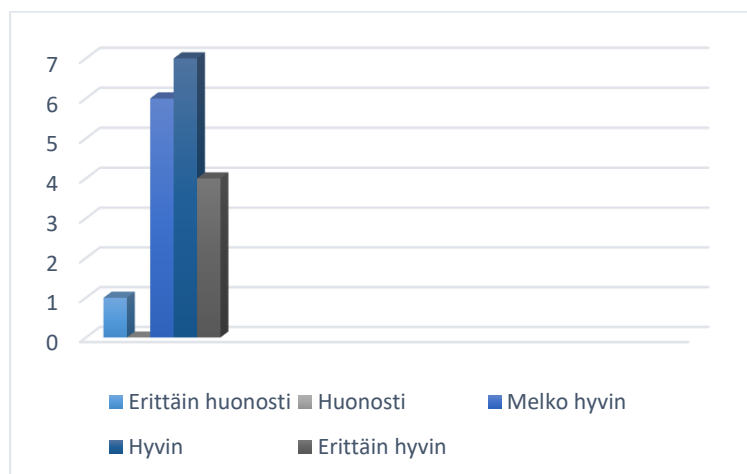
- ”Mielestäni olen saanut vaikuttaa omiin asioihini kaikissa palveluissa mitä olen tarvinnut.”

- ”Kuntouttava työtoiminta, koska se ei vie liikaa henkilökohtaista aikaa.”

- ”Yksilö-ohjauksessa hakemukset ja lomakkeiden täyttöpäivä, sekä hoitokokousten järjestämisessä.”

Yleisesti ottaen tärkeänä pidettiin oman mielipiteen huomioimista, ja sitä että saa vaikuttaa asioihin. Joustavuus, ymmärtäminen ja kannustaminen olivat myös tärkeitä, sekä se että ”asiat on pistetty järjestyseen”.

- **Koetko, että palvelut toimivat ns. hyvin yhteen? Esim. vaihtuuko tieto eri työntekijöiden välillä?**



Kuvio 1. Palveluiden välinen tiedonvaihtuminen

Suurin osa vastaajista koki palveluiden toimivan hyvin yhteen ja tietojen vaihtuvan vähintäänkin melko hyvin. Erittäin hyvin palveluiden välinen yhteistyö toimi 22 % mielestä, hyvin 39 % ja melko hyvin 33 % mielestä. Erittäin huonosti palvelut toimivat 6 % mielestä. (Kuvio 1.)

## 7.2 Millaista hyötyä yksilötyöskentelystä on ollut asiakkaille?

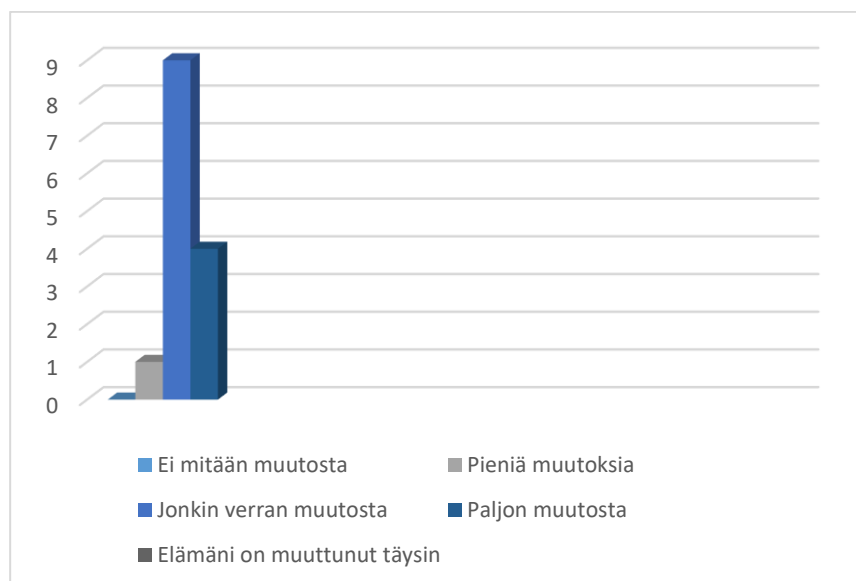
- **Mitä yksilöohjaus on sinulle tarjonnut?**

Taulukko 4. Mitä yksilötyöskentely on tarjonnut

Tukea vahvuuksieni ja voimavarojeni tunnistamiseen	16
Tukea elämäntilanteeni ratkaisujen etsimiseen	15
Rohkaisua liikkeelle lähtemiseen ja osallistumiseen	15
Apua etuuksien hakemiseen ja omien asioiden hoitamiseen	14
Tietoa eri palveluista ja osallistumisen mahdollisuuksista	13
Apua työtoimintaan tai työkokeiluun pääsemiseen	10
Apua palveluihin pääsemiseen ja uusien asioiden aloittamiseen	9
Apua terveydentilaan liittyvien asioiden selvittämiseen	9
Tukea palveluverkostossa	4
Apua raha-asioiden selvittämiseen	3

Suurin osa vastaajista (16) on saanut yksilötyöskentelystä tukea vahvuuksien ja voimavarojen tunnistamiseen. Lähes yhtä suuri osa (15) on saanut tukea elämäntilanteen ratkaisujen etsimiseen, sekä rohkaisua liikkeelle lähtöön ja osallistumiseen. (Taulukko 4.) Vastausvaihtoehto ”Tukea palveluverkossa” saatettiin kokea epäselväksi. Tämän vuoksi ko. vaihtoehto sai vähemmän vastauksia, vaikka useat muut vastausvaihtoehdot voidaan tulkita juurikin tueksi palveluverkostossa. Ryhmätilanteessa saadun palautteen perusteella termi ”palveluverkosto” oli vaikea ymmärtää. Kaiken kaikkiaan vastausvaihtoehdot olivat tässä kysymyksessä pitkiä. Tällä saattoi olla vaikutusta siihen, että ensimmäiset vastausvaihtoehdot saivat enemmän vastauksia, kuin myöhemmät, joita ei ehkä enää jaksettu lukea niin tarkkaan. Tämä voisi selittää myös vastausvaihtoehdon ”Apua raha-asioiden selvittämiseen” saaman vastausten vähäisyyden, vaikka esim. vaihtoehto ”Apua etuuksien hakemiseen ja omien asioiden hoitamiseen” sai runsaasti vastauksia.

- **Oletko huomannut jonkinlaisia muutoksia arjessasi sen jälkeen kun aloitit SOSKU-hankkeessa?**



Kuvio 2. Koettu muutos hankkeessa aloittamisen jälkeen

Kaikilla vastaajista elämässä on tapahtunut muutoksia SOSKU-hankkeeseen osallistumisen aikana. Muutosta voi kuitenkin olla vaikeaa arvioida hankkeeseen osallistumisen ollessa vielä kesken, jolloin vaihtoehto ”Jonkin verran muutosta” sai eniten vastauksia (59 %). Likert-kysymyksissä on kuitenkin myös vaarana, että vastaajat valitsevat mieluiten keskimmäisen vaihtoehdon (ks. esim. Valli 2007), joten kysymyksen asettelua olisi voinut miettiä tarkemmin. Kukaan vastaajista ei kuitenkaan valinnut vaihtoehtoa ”Ei mitään muutosta”, ja 8 % koki jopa elämänsä muuttuneen täysin. 7 % koki pieniä muutoksia ja 26 % paljon muutosta. (Kuvio 2.)

- **Millaisia muutokset ovat olleet?**

Tämän avoimen kysymyksen tarkoituksena oli tarkentaa edellistä kysymystä ja saada selville, millaisia muutoksia vastaajat ovat kokeneet hankkeen aikana. Vastauksista käy ilmi, että kaikilla vastaajilla muutokset ovat luonteeltaan positiivisia. Muutoksiin liittyen vastaajat mainitsivat yksilöohjauksen (5 krt), (kuntouttavan) työtoiminnan (4) ja ryhmätoiminnan/liikunnan (1) osana muutokseen johtaneita tekijöitä (ks. myös seuraava kysymys). Sisällönanalyysin kautta vastauksista nousi esiin erilaisia käsitteitä. Eniten mainintoja (5) vastauksissa sai asunnosta ulos pääseminen ja liikkeelle lähtö erilaisten toimintojen pariin. Esiin nousi myös yleisesti parantunut mieliala ja kiinnostuksen nousu erilaisia asioita kohtaan (3). Kolmessa vastauksessa oli löydettävissä myös voimaantumista ja tulevaisuususkon löytymistä. Vastaajat kokivat omaavansa myös positiivisemmän asenteen ja paremman motivaation (2), sekä myös uskallus tehdä erilaisia asioita oli parantunut (2). Eräs vastaaja kirjoitti:

- *"Olen yksilöohjauksen turvin mm. oppinut asioimaan virastoissa, eivätkä ne tunnu enää niin "pelottavilta". Kynnys hoitaa asioita itse on pienentynyt. Sain korvaamatonta tukea, kun olin itse liian väsynyt ja arka asioimaan."*

Vastaajat kokivat myös itseluottamuksen ja itsetuntemuksen paranemista. Elämään oli tullut rytmiä, sekä myös vaihtelua. Tekemisen myötä oli koettu energistä oloa ja aktiivisuuden kasvua. Elämänlaatu koettiin paremmaksi ja eräs vastaaja kommentoi jopa koko ajatusmaailmansa muuttuneen. Ihmissuhteet olivat tulleet tärkeämmiksi, ja eräs vastaaja oli aloittanut seurustelusuhteen. Eräs vastaajista lopetti päihteidenkäytön saamansa avun myötä:

- *"Olen lopettanut päihteidenkäytön --, olin päihdekuntoutuksessa 3 kk. Muutin perheeni luota pois, kaikessa tässä sain Sosku-hankkeesta apua."*

- **Miksi muutos on mielestäsi tapahtunut?**

Muutoksen syyt menivät vastauksissa jonkin verran päällekkäin sen kanssa, millaisia muutokset ovat olleet. Suuri osa vastaajista löysi kuitenkin muutoksen syyn jonkin henkilökohtaisen ominaisuuden kehittymisen, tai jonkin muutostekijän löytymisen kautta. Yksilötyöskentely vaikuttaa kuitenkin olevan merkittävä tekijä muutosten taustalla: vastaajat ovat maininneet muutoksen syiksi mm. ymmärryksen ja henkilökohtaisen tilanteen huomioimisen (4 mainintaa) ja ohjaajan kannustamisen (3). Myös työtoiminta, tai muu mielekäs tekeminen ovat olleet tärkeitä syitä muutokselle (4). Eräs vastaajista mainitsi esimerkiksi, että työtoiminnan kautta saadut onnistumiset ovat auttaneet jaksamaan. Liikuntaryhmä ja muu harrastustoiminta on ollut kahdelle vastaajista merkittävä tekijä muutokselle. Kahdessa vastauksessa käy selvästi ilmi, että muutoksen syynä on ollut henkilön oman ajatusmaailman muutos tai sinnikkyys. Kaksi vastaajaa mainitsee myös uskon omaan itseen vahvistuneen, mikä

on johtanut positiivisiin muutoksiin. Kahdessa vastauksessa pidetään tärkeänä syynä muutokselle myös kotoa poispääsyä. Yksittäisiä mainintoja muutoksen syiksi ovat saaneet myös tulevaisuususkon löytyminen, rytmin löytäminen elämään, jaksamisen ja aloitekyvyn paraneminen ja yleinen mielialan nousu. Muutos on siis lähtenyt vastaajista itsestään, mutta siihen on tarvittu myös apua:

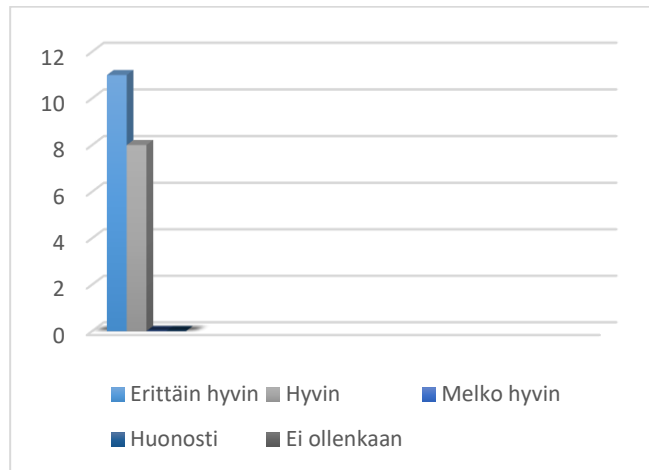
*-Tuli tunne, että jotakin kiinnostaa miten minulla menee ja sain apua siellä missä sitä eniten tarvitsin. Itse olin valmis muutokseen mutta en kyennyt enää auttamaan itseäni.*

- **Mitä toiveita sinulla on tulevaisuudeltasi? Onko SOSKU-hankkeella ollut vaikutusta ajatuksiisi?**

Suurimmassa osassa vastauksia (12) ilmaistiin SOSKU-hankkeella olleen joltain vaikutusta tulevaisuuden suunnitelmiin. Suurimmalla osalla tulevaisuuden haaveet liittyivät työhön: työpaikan löytymistä, tai töihin kykenemistä toivoi seitsemän vastaajaa, kolme vastaajaa toivoi pääsevänsä kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun tai palkkatuella töihin. Eräs vastaaja toivoi puolestaan löytävänsä sopivaa toimintaa päiviinsä. Opiskelusta, tai uusien taitojen oppimisesta haaveili viisi vastaajaa. Myös opiskelu liitettiin useasti töihin pääsemiseen, esim. sopivan alan löytymisen kautta. Eräs vastaaja toivoi elämässä yleisesti ottaen eteenpäin pääsemistä. Kahta vastaajaa tulevaisuus kuitenkin pelotti, tai se tuntui epävarmalta.

### 7.3 Mitä asiakkaat pitävät tärkeänä yksilötyöskentelyssä?

- **Koetko, että sinua on kuunneltu ja toiveitasi kunnioitettu yksilöohjauksessa?**



Kuvio 3. Kuunteleminen ja toiveiden kunnioittaminen

Kaikki vastaajat kokivat tullessa kuulluksi yksilötyöskentelyssä joko erittäin hyvin (58 %) tai hyvin (42 %). Muita vastausvaihtoehtoja ei ollut käytetty (Kuvio 3.)

- **Mikä on mielestäsi tärkeintä hyvässä työskentelysuhteessa ohjaajan kanssa?**

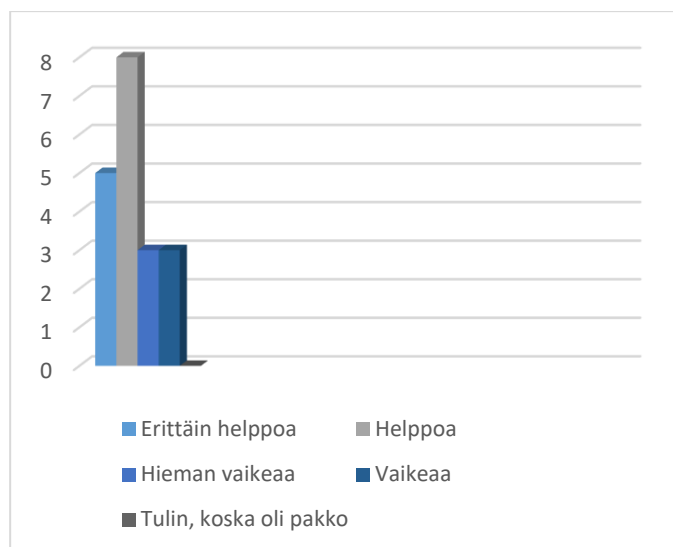
Vastaajat nostivat useita asioita esille pohtiessaan hyvää työskentelysuhdetta ohjaajan kanssa. Eniten mainintoja vastauksissa sai kuitenkin luottamus, tai luottamuksellinen suhde (8 mainintaa). Luottamukseen liittyen myös ymmärtäminen (5), kuunteleminen (3) ja avoimuus (3) olivat tärkeitä käsitteitä. Molempinpuolisuutta (4) pidettiin myös tärkeänä, eräässä vastauksessa mainit-



tiin esim. olevan tärkeää, että ohjaaja tuo esiin myös omia ajatuksiaan. Motivaatio ja kannustaminen nousivat myös tärkeiksi teemoiksi (3). Tärkeiksi teemoiksi työskentelysuhteessa koettiin myös vuorovaikutus, rehellisyys, yhteistyö, huumori, tavoitteellisuus, sosiaalisuus, aktiivisuus, tavoitettavuus ja rentous, jotka kaikki saivat vastauksissa yksittäisiä mainintoja.

#### 7.4 Millaista palautetta asiakkaat antavat hankkeen toiminnasta?

- Oliko hankkeessa helppo aloittaa, vai tuntuiko se vain paikalta, johon on "pakko mennä"?



Kuvio 4. Aloittamisen helppous

Suurimmalle osalle vastaajista (42 %) hankkeessa aloittaminen oli helppoa. 26 % koki aloittamisen erittäin helpoksi. 16 % vastaajista aloittaminen oli hieman vaikeaa, tai samoin 16 % aloittamisen olleen vaikeaa. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa "Tulin koska oli pakko". (Kuvio 4.)

- **Millä tavoin olet osallistunut hankkeen toimintaan?**

Taulukko 5. Osallistumismuodot

Yksilöohjaus	16
Asiakasraati	6
Miesten ryhmä	5
Valokuvaus yksilötyössä	4
Liikuntaryhmä	4
Avoin ryhmä	3

Kyselyn vastaajista kaikki ovat osallistuneet yksilötyöskentelyyn. Kuitenkin vain 16 henkilöä on merkinnyt osallistuneensa ko. toimintamuotoon. Toiseksi eniten vastaajat ovat osallistuneet asiakasraadın toimintaan (6 vastaajaa).

(Taulukko 5.) Mielenkiintoinen kysymys on, miksi kolme vastaajaa ei ollut valinnut vaihtoehtoa ”yksilöohjaus”, vaikka kaikki vastaajat olivat siihen todellisuudessa osallistuneet.

- **Mikä edellisen kysymyksen vaihtoehtoista on ollut sinulle paras tai hyödyllisin toimintamuoto? Miksi?**

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli tarkentaa edellisen kysymyksen vastauksia ja löytää vastaajien mielestä toimivin toimintamuoto. Sisällönanalyysin mukaan eniten mainintoja sai yksilötyöskentely (8 mainintaa). Yksilötyöskentely koettiin tärkeäksi, koska siinä keskitytään vain asiakkaan omiin asioihin, asioita saa jakaa jonkun kanssa, sen sijaan, että jäisi vain yksin niiden kanssa. Sekä keskusteluapu, että käytännönapu (esim. kaupassakäynti yhdessä) on koettu tärkeäksi. Yksilötyöskentelyn myötä eräs asiakas koki ole-

vansa nyt valmiimpi myös muihin toiminnanmuotoihin, kuten ryhmätoimintaan. Yksilötyöskentelyn menetelmistä mainittiin valokuvaus, joka koettiin voimaannuttavaksi ja mielekkääksi. Yksilötyöskentely on koettu yksilölliseksi tavaksi toimia, jossa otetaan huomioon jokaisen omat haasteet:

*- ”Yksilöohjaus, koska se parissa on päässyt pureutumaan elämän vaikeimpiin pulma-kohtiin.”*

*- ”Yksilöohjaus. Se oli juuri minulle sopiva. Mukava kun keskityttiin vain minun asioihin.”*

Liikuntaryhmän koki tärkeimmäksi toiminnanmuodoksi neljä vastaajaa. Tärkeäksi koettiin itse liikunnan harrastaminen, ja sitä kautta tuleva fyysisen ja henkisen kunnon kohoaminen, sekä erilaisten vaivojen kuntouttaminen. Liikunnan koettiin antavan myös omaa aikaa. Liikunnan koettiin myös yksilötyöskentelyn rinnalla parantavan toimintakykyä. Ryhmätoiminnoista myös kuvis-ryhmä sai yhden maininnan.

Kolme vastaajaa koki kaikki toimintamuodot yhtä hyödyllisiksi tai toimiviksi. Kaikkien työtapojen koettiin tuovan apua esim. liikkeelle pääsyyn ja esim. asiakasraati toiminnanmuotona koettiin tärkeäksi vaikuttamisen mahdollisuuksien vuoksi. Eräs asiakas mainitsi työn saamisen olleen hänelle tärkeintä:

*- ”Pääsin töihin ja sain uusia tuttavuuksia ja työ ukko fiilikseen.”*

- **Mikä SOSKU-hankkeessa on ollut mielestäsi hyvää ja toimivaa?**

Vastaajat löysivät tähän kysymykseen runsaasti eri asioita, jotka ovat toimineet hankkeessa hyvin. Eniten mainintoja (7) saivat keskustelun kautta toteutuvat teemat: hankkeen tarjoama tuki koettiin tärkeäksi, samoin kuin yksilöllisi-

sen elämäntilanteen huomioiminen, kommunikaatio, joustavuus ja ymmärtäminen. Yksilötyöskentely oli kuuden vastaajan mielestä hyvää ja toimivaa. Neljä vastaajaa nimesi ohjaaja(t) parhaimmaksi asiaksi. Ryhmätoiminta, kuten miesten ryhmä ja liikuntaryhmä olivat viiden vastaajan mukaan toimivinta ja parasta hankkeessa. Kaksi vastaajaa nimesi hakemusten täytössä avustamisen toimivaksi. Asiakasraati oli yhden vastaajan mielestä parasta, samoin kuin kaikenlainen hankkeen tarjoama mielekäs tekeminen. Erään vastaajan mielestä kaikki oli hyvää ja toimivaa hankkeessa.

- **Onko hankkeella ollut jotain negatiivisia vaikutuksia?**

Suurin osa vastaajista (13) oli sitä mieltä, että hankkeella ei ole ollut heille negatiivisia vaikutuksia. Tosin muutamissa vastauksissa "ei"-vastausta täydennettiin joillain hankkeen aikana esiin tulleilla hankaluuksilla, esim. aikatauluissa oli koettu joustamattomuutta ja ohjaaja oli saattanut joskus unohtaa tapaamisajan. Eräs toinenkin vastaaja toivoi, että asioista olisi tiedotettu ajoissa, jotta omaa elämää ehtii järjestellä. Yksi vastaaja koki, että hänen fyysistä rajoitettaan ei oltu huomioitu riittävästi ja tämä oli estänyt häntä osallistumasta asiakasraatiin. Eräs vastaaja oli kokenut ajoittaista uupumusta ja toista ei olisi aina "huvittanut nähdä ketään". Eräs vastaaja oli kokenut muutoksia taloudestaan hankkeen vaikutuksesta:

- *"Työkokeilun takia tulot nous, mutta menot vaa kasvo."*

Opinnäytetyöntekijä havaitsi kyselyiden täyttämistilaisuuksissa, että vastaajien oli haastavaa nostaa esiin kokemiaan negatiivisia kokemuksia, sillä ohjaajia ei haluttu loukata. Hanke vaikuttaa henkilöityvän vahvasti ohjaajiin, erityisesti yksilötyön osalta. Tällöin saattaa olla hankalampaa antaa kriittistä palautetta ja nostaa esiin omia negatiivisia kokemuksia. Sekä vastauksista, että

ryhmätapaamisten ilmapiiristä välittyi myös suuri kiitollisuus ohjaajia (erit. yksilötyön ohjaaja) kohtaan, jolloin asiakkaat ehkä kokivat olevansa siinä asemassa, etteivät he voi ilmaista mitään negatiivista.

- **Mitä toivoisit hankkeelta vielä? Mitä kehitettävää hankkeessa mielestäsi on?**

Tämä avoin kysymys keräsi selvästi muita vähemmän vastauksia. Viiden henkilön mielestä toiminnassa ei ole mitään kehitettävää, tai he eivät osanneet nimetä kehittämisideoita. Neljässä vastauksessa nousi esiin ryhmätoiminnan kehittäminen, tai toiminnallisuuden lisääminen. Vastaajat toivoivat että ryhmätoiminnassa selvitettäisiin paremmin, mitä asiakkaat todella haluavat tehdä. Eräs vastaaja antoi jo ryhmätoiminnalle kehittämis ehdotuksia:

*- "Laitetaan ruokaa, lauletaan, ryhmä keskustelua, mitä ryhmä haluaa."*

Eräs vastaajista toivoi löytävänsä työpaikan hankkeen kautta. Ohjaajilta toivottiin enemmän joustavuutta ja parempaa tietämystä tukiasioista (yksi maininta). Lisäksi eräs asiakas toivoi lisää työntekijöitä, jotta asiakkaille olisi enemmän aikaa käytettävissä.

## 7.5 Arviointikysymykset

- **Koitko, että sait tässä kyselyssä kertoa kaiken tarvittavan? Mitä muuta olisi voinut kysyä?**

Kaikki vastaajat ilmaisivat saaneensa kertoa kyselyssä haluamansa asiat. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin, että elämänlaatuun liittyviä kysymyksiä olisi voinut olla laajemmin. Samassa vastauksessa kyselyä pidettiin kuitenkin toimivana, koska siinä oli monia osa-alueita. Eräässä toisessa vastauksessa todettiin, että pidempään kyselyyn ei olisi ollut voimavaroja elämäntilanteen vuoksi. Kaksi vastaajaa halusi vielä kokoavasti tuoda esiin ajatuksiaan ja tunteitaan:

*- "Ei jäänyt juuri mitään sanomatta. Paitsi se etten usko että ilman hanketta olisin hengissä."*

*- "Olen Sosku hankeeseen enemmän kuin tyytyväinen. Se oli mielestäni tärkeintä sanoa ja tämä on erittäin tärkeää varmasti monelle muullekin kuin minulle. Korvaamaton apua olen nyt jo minäkin tästä hankkeesta saanut."*

- **Koitko kyselyn jollain tapaa tärkeäksi? Oliko kysely mukava täyttää? Kerro myös, täytitkö kyselyn yksin, vai ryhmätilanteessa?**

Kukaan vastaajista ei ilmaissut, että kysely olisi ollut jollain tapaa ikävä. Tosin kolmessa vastauksessa ilmaistiin, että vastaaminen oli jollain tapaa vaikeaa, esim. ajatuksia oli hankalaa muotoilla kirjalliseen muotoon. Eräässä vastauksessa todettiin, että kyselyssä oli liikaa samantyyllisiä kysymyksiä. Kysely ja palautteen antaminen koettiin tärkeäksi: 14 vastauksessa oli ilmaistu kyselyn olevan jollain tapaa tärkeä. Opinnäytetyöntekijä sai myös ryhmätilanteissa suullista palautetta, jonka mukaan palautteen antaminen hankkeelle ja sen

työntekijöille koettiin erittäin tärkeäksi. Muutamissa vastauksissa kommentoitiin palautteenannon merkitystä tarkemmin:

- *"Mukava, että mielipiteitä kuunnellaan ja saan kertoa kuinka suuren avun hankkeen kautta olen saanut. Toivon, että Soskun kaltainen palvelu ja tuki on aina saatavilla sillä tiedän, että sille on suuri tarve - olenhan sen hyödyn itse kokenut ja siitä kiitollinen aina. --"*
- *"Koin tärkeäksi vaikuttaa ja antaa positiivista palautetta ohjaajille, koska hankkeella on ollut iso vaikutus omaan elämään. --"*

## 8 Tulosten yhteenveto

Vallin (2007, 104) mukaan kyselyn aiheen merkitys vastaajalle vaikuttaa vastaamisinnostukseen. Yksilötyöskentelyn asiakkaista 61 % osallistui kyselyyn. Kuitenkin kyselyyn osallistuneista suurimmalle osalle osallistuminen oli jollain tapaa tärkeää. Palautteen antaminen koettiin tärkeäksi hankkeelle, koska siihen osallistumisen oli koettu vaikuttaneen omaan elämään pääosin positiivisella tavalla. Myös se, että omia mielipiteitä kuunneltiin, koettiin hyvänä asiana. Karjalainen (2017) onkin todennut, että asiakkaiden osallistuminen kehittämistoimintaan monipuolistaa asiakkaiden rooleja ja siten palvelujen kehittamisestä voi tulla myös osa asiakkaiden omaa kuntoutumista.

### 8.1 Yksilötyöskentelyn hyödyt asiakkaiden kokemana

Kaikki asiakkaat olivat huomanneet jonkinasteista muutosta elämässään SOSKU-hankkeessa aloittamisen jälkeen. Suurin osa (59 %) oli kokenut jonkin verran muutosta, mutta 8 % vastaajista koki elämänsä muuttuneen täysin

hankkeeseen osallistumisen takia (Kuvio 2). Koetut muutokset liittyivät asunnosta ulos pääsemiseen, liikkeelle lähtöön erilaisten toimintojen pariin tai mm. parantuneeseen mielialaan ja yleiseen kiinnostuksen kasvuun erilaisia asioita kohtaan. Asiakkaat kokivat myös voimaantumista ja tulevaisuususkon kasvua. Yksilötyöskentely mainittiin merkittäväksi syyksi muutoksen taustalla, mutta myös pääsy työtoimintaan tai muun mielekkään tekemisen pariin koettiin tärkeäksi syyksi. Koska muutokset olivat luonteeltaan positiivisia, voidaan olettaa, että asiakkaat ovat kokeneet myös jonkinlaista hyötyä hankkeeseen osallistumisesta. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin asiakkaiden kokemaa hyötyä osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn -käsitteiden näkökulmasta.

#### 8.1.1 Osallisuuden vahvistuminen

Osallisuuden vahvistumista pohditaan tässä yhteydessä Raivion & Karjalaisen (2013, lainattu sivustolla Osallisuuden osatekijät 2016) mallin mukaan. Ensimmäisenä osallisuuden osatekijänä he mainitsevat **Having**-tekijän, jolla tarkoitetaan sitä, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit (Osallisuuden osatekijät 2016). Tämän opinnäytetyön aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että yksilötyöskentelyn avulla on voitu edistää osallisuuden Having-ulottuvuutta. Esimerkiksi 14 vastaajaa 19:sta on kokenut, että he ovat saaneet yksilötyöskentelystä apua etuuksien hakemiseen ja omien asioiden hoitamiseen. Myös työtoiminta tai työkokeilu voi lisätä osallisuutta aineellisten resurssien kautta: kymmenen vastaajaa koki saaneensa yksilötyöskentelyyn osallistumisesta apua työtoimintaan tai työkokeiluun pääsemisessä. (Taulukko 4.) Holopaisen (2016, 29) tutkimukseen osallistuneet henkilöt nimesivät myös sosiaalisen kuntoutuksen yhdeksi hyödyksi rahallisen korvauksen.



Toisena osallisuuden tekijänä Raivio & Karjalainen (2013) mainitsevat **Acting-**osatekijän, jolla tarkoitetaan toimijuutta ja toiminnallista osallisuutta. Asiakkailla tulisi olla oikeus olla osallisena itseään koskevassa päätöksenteossa ja palveluissa tulisi luoda enemmän tilaa asiakkaiden äänelle intensiivisen ja kohtaavan asiakastyön kautta (Osallisuuden osatekijät 2016.) Asiakkaat kokivat, että yksilötyöskentelyssä heitä oli kuunneltu ja heidän toiveitaan kunnioitettu joko erittäin hyvin (58 %) tai hyvin (42 %) (kuvio 3). Kokkosen ym. (2013, 45) mukaan osallisuus voi näyttäytyä vain velvollisuutena osallistua erilaisiin aktivointitoimenpiteisiin, kun puhutaan työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista ihmisistä. ”Toimenpidekeskeistä” osallisuutta voidaan välttää lisäämällä palveluita, joissa asiakas ja työntekijä ovat inhimillisessä ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa (Kokkonen ym. 2013, 46.) Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että SOSKU-hankkeessa on toteutettu Kokkosen ym. (2013) kuvaamaa inhimillistä vuorovaikutusta, jossa asiakkaat ovat saaneet vaikuttaa itse omien asioidensa käsittelyyn. Siten osallisuutta on edistetty yksilötyöskentelyssä myös osallisuuden Acting-osatekijän kautta.

Osallisuuden **Belonging**-tekijällä viitataan yhteisöihin kuulumiseen ja jäsenyyteen, sekä sosiaalisesti merkityksellisiin suhteisiin (Osallisuuden osatekijät 2016). Yksilötyöskentelystä suurin osa asiakkaista oli saanut esim. rohkaisua liikkeelle lähtemiseen ja osallistumiseen (Taulukko 4). Erään vastaajan mukaan yksilötyöskentely oli antanut hänelle rohkeutta ja seuraavaksi hän uskoi pystyvänsä osallistumaan myös ryhmätoimintaan. Aineiston perusteella vaikuttaakin siltä, että pelkästään yksilötyöskentelyllä ei voida edistää osallisuuden Belonging-tekijää, vaan rinnalle tarvitaan myös ryhmätoimintaa. Yksilötyöskentelyllä vaikuttaisi olevan merkittävä rooli asiakkaiden rohkaisussa liikkeelle lähtemiseen. Kun asiakkaat kokevat rohkaistuneensa, on yhteisöihin kuulumista mahdollista edistää edelleen ryhmätoiminnan parissa. Myös aikaisemmissa sosiaalisen kuntoutuksen projekteissa on käytetty rinnakkain sekä

yksilö-, että ryhmätyöskentelyä. Näissä erityisesti ryhmätyöskentelyn on katsottu kehittäneen yhteisöllisyyttä sekä ryhmään kuulumisen tunnetta (Revonmäki 2014, 38).

Yksilötyöskentely vaikuttaisi siten olevan asiakkaille väylä myös yhteisöllisyyden kasvattamiseen. Suomalaisessa yhteiskunnassa työ on ollut tärkeä osallisuuden ilmentymä erityisesti yhteisöllisyyden kautta (Osallisuus 2016). Suurella osalla kyselyn vastaajista tulevaisuuden toiveet liittyivät jollain tapaa työhön, ja vastaajat kokivat myös, että hankkeella on ollut vaikutusta näihin toiveisiin. Toisaalta Harkon ym. (2012, 60; 69) mukaan työ ei kuitenkaan aina ole realistinen tai välitön tavoite, vaan olisi tärkeää tukea henkilöiden sosiaalista osallisuutta: mukana olemista, elämänhallinnan edistämistä, sosiaalisten verkostojen vahvistamista ja vaikutusmahdollisuuksien edistämistä. Vaikka työ ei olisikaan SOSKU-hankkeen asiakkaille välitön tavoite, useilla hankkeen asiakkailta on kuitenkin herännyt toive työhön tai vastaavaan toimintaan pääsemisestä. Asiakkaiden voidaan todeta saaneen yksilötyöskentelyssä erilaisia valmiuksia, jotka edistävät heidän osallistumistaan jonkinlaiseen yhteisölliseen toimintaan, ja mahdollisesti myöhemmin työmarkkinoille.

### 8.1.2 Sosiaalisen toimintakyvyn kasvaminen

Sosiaalisella toimintakyvyllä viitataan henkilön suoriutumisen yhteisössä ja yhteiskunnassa (Koskinen ym. 2012, 137). Se on siten käsitteenä erittäin lähellä osallisuuden Belonging-tekijää. Sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita ovat esim. vuorovaikutus sosiaalisessa verkostossa, erilaisista rooleista suoriutuminen, sosiaalinen aktiivisuus, sekä yhteisyyden ja osallisuuden kokemukset. Työkäisillä työelämästä suoriutuminen nähdään yhtenä sosiaalisen toiminta-

kyvyn osa-alueena. (Koskinen ym. 2012, 137.) Yksilötyöskentely vaikuttaa tämän opinnäytetyön tulosten perusteella vahvistavan asiakkaan valmiuksia erilaisissa yhteisöissä toimimista varten. Ryhmätyöskentely yksilötyöskentelyn rinnalla, tai siitä seuraavana askeleena, edistää sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita lisää. Ryhmätyöskentelyn on todettu kehittävän vuorovaikutustaitoja, yhteisöllisyyttä, sekä edistävän ryhmään kuulumisen tunnetta myös aiemmissa sosiaalisen kuntoutuksen projekteissa (Revonmäki 2014, 39).

## 8.2 Mikä on tärkeää yksilötyöskentelyssä

Kaikkein tärkeimpänä asiana yksilötyöskentelyssä hankkeen asiakkaat pitivät luottamusta ja luottamuksellisen suhteen syntyä ohjaajan kanssa. Luottamuksellisen suhteen lisäksi hankkeen asiakkaat nostivat esiin monia muita asioita, joita he pitivät tärkeänä yksilötyöskentelyssä: mm. ymmärtäminen, kuunteleminen, avoimuus, molemminpuolisuus, motivaatio ja kannustaminen. Myös aiemmissa sosiaalisen kuntoutuksen projekteissa tärkeimmäksi tekijäksi yksilötyöskentelyssä on koettu luottamuksellinen asiakassuhde (Revonmäki 2014, 39).

## 8.3 Yleinen palaute hankkeelle

Lääperin (2013, 89) mukaan osallisuus toteutuu myös palveluiden arviointityönä. Perinteiset asiakaskyselyt ovat kuitenkin olleet vähäisiä osallistavuudeltaan, sillä ne ovat keskittyneet lähinnä asiakastyytyväisyyden mittaamiseen (Lääperi 2013, 89). Tämä kappale keskittyy lähinnä perinteiseen asiakastyytyväisyyteen, mutta edeltävissä kappaleissa on käsitelty osallisuutta syvällisemmin.

Palautteen mukaan SOSKU-hankkeessa oli pääasiassa helppoa (42 %) tai erittäin helppoa (26 %) aloittaa asiakkaana (kuvio 4). Toimintamuodoista hyödyllisimmäksi koettiin yksilötyöskentely esim. sen tarjoaman yksilöllisen keskusteluavun vuoksi. Ryhmätoiminnoista liikuntaryhmä koettiin hyödyllisimmäksi, koska sen koettiin esim. kasvattavan sekä henkistä, että fyysistä kuntoa. Toimintakyvyn osa-alueet ovatkin vahvasti yhteydessä toisiinsa, ja sosiaalisen toimintakyvyn voidaan katsoa rakentuvan osin toimintakyvyn muiden osa-alueiden (fyysinen, psyykkinen ja kognitiivinen) varaan (Koskinen ym. 2012, 137).

Yksilötyöskentely ja keskustelun kautta saatu tuki koettiin parhaimmiksi asioiksi hankkeessa. SOSKU-hankkeessa oli huomioitu hyvin asiakkaiden yksilölliset elämäntilanteet ja kommunikaatio oli toiminut hyvin. Joustavuus ja ymmärtäminen koettiin myös toimiviksi. Ohjaajat ja ryhmätoiminta olivat myös hyvien asioiden joukossa. Myös Revonmäki (2014) on saanut samansuuntaisia tuloksia: aiemmissa sosiaalisen kuntoutuksen hankkeissa yksilöohjaus on ollut tärkeä osa sosiaalisen syrjäytymisen torjumista. Asiakkailta on ollut mahdollisuus käydä omaa tilannettaan läpi ja tehdä tavoitteellisia suunnitelmia. Kuten SOSKU-hankkeessa, myös aiemmin yksilötyöskentelyn vahvuutena on ollut luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen. (Revonmäki 2014, 39.)

Vaikka SOSKU-hanke saikin asiakkailta pääosin erittäin positiivista palautetta, myös kehitettävää löytyy. Asiakkaat olivat kokeneet mm. jonkin verran joustamattomuutta aikatauluissa, ja asioista tiedottamiseen toivottiin parnostettavan enemmän. Toiminnan suhteen erityisesti ryhmätoimintaa toivottiin kehitettävän enemmän asiakaslähtöiseksi. Asiakkaat toivoivat kaiken kaikkiaan lisää toiminnallisuutta ja, että heidän mielipiteitään kuunneltaisiin

enemmän ryhmätoimintoja suunniteltaessa. Erilaisilla palveluilla onkin merkittävä rooli kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuuden edistämässä (Kokkonen ym. 2013, 35.) Jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi myös palveluiden arvioinnin kautta, tulisi heidän mielipiteitään viedä arvioinnin jälkeen myös kehittämistyöhön (Lääperi 2013, 89.)

## 9 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena selvittää ja tuoda esiin Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden kokemia hyötyjä yksilötyöskentelystä. Hyötykäsitteellä tarkoitettiin osallisuuden vahvistumista ja sosiaalisen toimintakyvyn kasvua. Osallisuuden vahvistumista tarkasteltiin Raivion & Karjalaisen (2013, sivustolla Osallisuuden osatekijät 2016) mallin mukaan, jossa osallisuuden katsotaan koostuvan Having-, Acting- ja Belonging-tekijöistä.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (Sosiaalihuoltolaki 2016, 37) mukaan yksittäiset toimenpiteet tai interventiot eivät useinkaan riitä, kun puhutaan sosiaalisen kuntoutuksen sisällöistä. Kokonaisvaltainen työskentely on välttämättömyyttä silloin, kun ongelmat ovat kasautuneet ja kun henkilö tarvitsee osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistusta. Siten sosiaalisessa kuntoutuksessa yksilöllisen tuen tulisi yhdistyä toiminnallisuuteen. (Mts. 37.) Myös tämän opinnäytetyön tulosten perusteella on mahdollista todeta, että sosiaalisessa kuntoutuksessa tarvitaan sekä yksilö-, että ryhmätyöskentelyä. Asiakkaiden osallisuuden voitiin katsoa vahvistuneen yksilötyöskentelyssä kaikkien osatekijöiden alueella, mutta erityisesti Belonging-tekijää tarkastelemalla huomattiin, että yhteisöllisyyden edistämiseksi tarvitaan myös ryhmätoimintaa. Yksilötyön voitiin katsoa antaneen asiakkaille erilaisia valmiuksia, jotta he pystyvät aloittamaan myös ryhmätoimintaa, tai muuta yhteisöllistä toimintaa.

Yksilötyöskentelyn avulla asiakkaissa heräsi myös toiveita työhön pääsystä, joka puolestaan edustaa myös osallisuuden yhteisöllistä osa-aluetta. Koska sosiaalinen toimintakyky -käsite on erittäin lähellä osallisuuden Belonging-käsitettä, samoin perustein voidaan väittää, että yksilötyöskentely antaa asiakkailla paljon valmiuksia sosiaalisen toimintakyvyn kasvuun, mutta lisäksi tarvitaan myös muuta toimintaa henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaan.

On mahdollista, että Laukaan SOSKU-hankkeen yksilötyöskentely tuki asiakkaiden osallisuutta kuitenkin eniten Acting-osatekijän kautta. Asiakkaiden toiveita kuunneltiin ja heidän oli mahdollista vaikuttaa oman kuntoutuksensa sisältöihin. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen edisti myös osallisuuden vahvistumista. Tämän opinnäytetyön aineiston, sekä aikaisempien selvitysten (ks. esim. Revonmäki 2014, Karjalainen 2017) perusteella voidaankin olettaa, että tukemalla asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia, voidaan tukea myös osallisuuden muiden osatekijöiden, sekä sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista. Yksilötyöskentelyssä asiakkaiden on mahdollista vaikuttaa omiin asioihinsa (Acting) ja tuoda niitä luottamuksellisesti esiin. Siten on mahdollista tarttua myös asiakkaan aineelliseen osallisuuteen (Having) esim. erilaisten tukimuotojen hakemisen kautta. Yksilötyöskentelyn kautta asiakas saa myös valmiuksia vahvistaa aineellista hyvinvointiaan myös myöhemmässä vaiheessa, esim. mahdollisen työn tai vastaavan toiminnan kautta. Luottamuksellisen yksilöohjaussuhteen kautta asiakkaalla onkin mahdollisuus pohtia hänelle itselleen sopivan toiminnan löytymistä (Belonging). Vaikutusmahdollisuuksien lisäämisen voidaan siten katsoa lisäävän myös asiakkaan valmiuksia yhteisölliseen toimintaan, sekä kasvattavan hänen sosiaalista toimintakykyään. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaan vaikutusmahdollisuudet jatkuisivat yksilötyöskentelyn rinnalla myös esim. ryhmä-, tai työtoiminnassa.

## 9.1 Menetelmän toimivuus

Tutkimusmenetelmänä kysely toimi hyvin tämän opinnäytetyön kohderyhmälle. Vastaajien kannalta oli hyvä, että vastaustapoja oli kaksi: Google Forms -palvelun kautta pystyi vastaamaan itsenäisesti, kun taas ryhmätapaamisissa lomake oli mahdollista täyttää paperimuodossa ja saada samalla ohjausta opinnäytetyöntekijältä.

Kyselyn laatimisen oli kuitenkin aluksi tarkoitus olla opinnäytetyöntekijän muita opintoja, mutta saatua aineistoa päätettiin kuitenkin lopulta hyödyntää myös opinnäytetyössä. Tämän vuoksi kysely ei ollut aivan täysin sopiva opinnäytetyön tarkoituksiin. Ensinnäkin opinnäytetyötä ajatellen kysymyksiä oli hieman liikaa ja aineistoa analysoidessa kysymyksiä oli hankalaa sijoittaa eri tutkimusteemojen alle. Kaikki kysymykset eivät myöskään olleet täysin relevantteja opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta. Toisaalta kyselyn vastaukset tarjoavat paljon tietoa, jota esim. Laukaan SOSKU-hanke voi hyödyntää haluamallaan tavalla. Aineiston perusteella pystyttiin kuitenkin lopulta vastaamaan hyvin tutkimuskysymyksiin. Aineisto toi myös laajasti esiin asiakkaiden omia ajatuksia hankkeesta ja siihen osallistumisesta.

## 9.2 Eettisyys

Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan erityisesti tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt voivat aiheuttaa ihmistieteissä eettisiä ongelmia. Lähtökohtana tutkimuksessa tulee pitää ihmisarvon kunnioittamista. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan esim. siten, että ihmiset saavat itse päättää osallistuvatko he tutkimukseen. Tutkimushenkilöiltä edellytetään yleensä perehtyneesti annettu

suostumus, eli heidän tulee saada tietoa tutkimuksen kulusta. Henkilön on oltava myös kykenevä tekemään rationaalisia päätöksiä ja osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.) SOSKU-hankkeen työntekijä pyysi tutkimushenkilöitä osallistumaan kyselyn täyttöön ja palautteen antamiseen hankkeelle. Vastaajat saivat itse päättää täyttävätkö he kyselyn ryhmätilaisuudessa, vai Google Forms -palvelun kautta. Aineiston piti aluksi olla osa opinnäytetyöntekijän muita opintoja, mutta aineistoa päätettiin kuitenkin lopulta hyödyntää opinnäytetyössä. Tämä asia aiheutti hieman eettistä päänvaivaa tutkimuksen kuluessa, sillä vastaajat eivät tieneet kyselyyn vastatessaan sen lopullisista käyttötarkoituksista. Asia ratkaistiin siten, että hankkeesta lähestyttiin asiakkaita kirjeellä, jossa heitä tiedotettiin kyselyn hyödyntämisestä opinnäytetyössä. Asiakkailla oli siten mahdollisuus vetää tarvittaessa vastauksensa pois. Opinnäytetyöntekijä ja hanketyöntekijä allekirjoittivat myös sopimuksen, jossa sovittiin vastaajien informoimisesta hankkeen kautta (liite 2).

Lopulta voitiin todeta, että tutkimushenkilöiden itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin. Kyselyyn osallistuminen oli alun perinkin vapaaehtoista ja infokirjeen myötä vastaajilla oli myös mahdollisuus vetää vastauksensa pois, jos he eivät halunneet antaa sitä opinnäytetyön materiaaliksi. Kukaan vastaajista ei kuitenkaan toiminut näin ja siten vastaajamäärä säilyi alkuperäisenä.

Kyselyihin vastaamisajankohtana opinnäytetyön tekijä ei lähestynyt tutkimushenkilöitä itse, koska toimeksiantaja piti toimivampana ratkaisuna sitä, että tutkimushenkilöitä lähestytään hankkeen kautta. Tutkimushenkilöt saivat tietoa kyselystä opinnäytetyön tekijältä kyselyiden täyttämistilaisuudessa. Kuitenkin ne henkilöt, jotka täyttivät kyselyn Google Forms -palvelun kautta, jäivät ilman tarkempaa ohjeistusta.



Tutkimustilanteissa opinnäytetyöntekijä piti tärkeänä vastaajien ihmisarvon kunnioittamista. Esimerkiksi tilanteissa, joissa hän avusti tutkimushenkilöitä vastausten kirjaamisessa, hän pyrki kirjaamaan vastaukset mahdollisimman objektiivisesti. On kuitenkin mahdollista, että opinnäytetyöntekijä jollain tavalla vaikutti läsnäolollaan vastauksiin. Toisaalta Vallin (2007, 107) mukaan on myös eduksi, että tutkija on paikalla aineistonkeruutilaisuudessa. Tuolloin hän voi esim. tarkentaa kysymyksiä, mikäli hän huomaa vastaamisessa ongelmia. Myös vastaajilla on tuolloin mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä tutkijalta. (Valli 2007, 107.) Tässä opinnäytetyössä voidaan siten todeta, että tutkimushenkilöt hyötyivät opinnäytetyön tekijän läsnäolosta, sillä he tekivät kysymyksiä kysymysten sisällöistä, sekä tarvitsivat myös apua vastausten muotoiluun ja kirjaamiseen.

Tutkimusmateriaalin suhteen toimittiin eettisesti. Opinnäytetyön tekijä säilytti sekä paperisia, että internetkyselyitä siten, että ulkopuoliset eivät päässeet niitä lukemaan. Vastauslomakkeet tuhottiin asianmukaisesti opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

### 9.3 Jatkotutkimusehdotuksia ja loppusanat

Tutkimuksen kuluessa nousi esiin monia mielenkiintoisia asioita, joita ei tämän opinnäytetyön laajuudessa ollut mahdollista tutkia. Yksi kiinnostava asia on esimerkiksi se, millä tavalla asiakkaat hahmottavat eri palvelut. Tämä asia nousi esiin kyselyiden täyttötilaisuudessa, kun eräs vastaaja ei ajatellut ”jutte-lua” ohjaajan kanssa lainkaan erillisenä toimintamuotona. Kyselyssä kaikkiaan kolme henkilöä ilmoitti, että he eivät olisi osallistuneet yksilötyöskente-lyyn, vaikka kaikki vastaajat olivat siihen osallistuneet. Olisi erittäin mielenkiintoista, jos palveluiden asiakkuuden hahmottamista tutkittaisiin pitkään eri

palveluissa olleiden henkilöiden näkökulmasta. Voisiko olla mahdollista, että tällaisille henkilöille eri toimintamuotojen tavoitteet eivät ole enää niin selkeitä, jolloin keskustelun kautta tapahtuvaa työskentelyä ei mielletä erilliseksi toiminnaksi? Jatkotutkimuksissa olisi mielenkiintoista selvittää, kuinka toiminnan tavoitteita voitaisiin selkeyttää asiakkaille. Esim. Revonmäki (2014) ja Holopainen (2016) korostavat sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteellisuuden ja tarvelähtöisyyden merkitystä. Tämän opinnäytetyön aineiston avulla ei valitettavasti pystytä arvioimaan toiminnan suunnitelmallisuutta tarkemmin, mutta jatkossa eri työskentelymenetelmien toimivuutta tutkittaessa olisi erittäin tärkeää ottaa huomioon menetelmien tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Jatkossa yksilötyöskentelyä kannattaisikin tutkia vielä tarkemmin asiakasprosessin kautta: millaista työskentely on alussa ja miten prosessi etenee, sekä miten tämä kaikki näyttäytyy asiakkaalle.

Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä, sekä niiden vaikuttavuutta olisi myös tärkeää tutkia laajemmin. Tämän opinnäytetyön laajuudessa pystyttiin ottamaan ainoastaan kantaa yksilötyöskentelyn hyötyihin asiakkaille. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin esimerkiksi ottaa kantaa siihen, mikä on yksilötyöskentelyn rooli asiakkaan koko kuntoutusprosessissa. Kuntoutusprosessia olisi edelleen tärkeää tutkia asiakkaan näkökulmasta. Siten myös asiakkaan jatkopolut sosiaaliseen kuntoutukseen osallistumisen jälkeen olisi tärkeä jatkotutkimuksen aihe erityisesti osallisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä saatiin viitteitä siitä, että asiakkaiden osallisuus vahvistuisi ennen muuta osallisuuden Acting-tekijän kautta, mutta myös valmiudet kasvattaa osallisuutta muilla osa-alueilla (Having ja Belonging) vaikuttivat lisääntyneen. Siten olisikin hyödyllistä, että jatkotutkimuksissa selvitettäisiin, miten erityisesti osallisuuden Having- ja Belonging-tekijät vahvistuvat sosiaaliseen kuntoutukseen osallistumisen jälkeen.

Vaikka tämän opinnäytetyön aineisto oli rajallinen, saatiin sen perusteella kuitenkin viitteitä siitä, että yksilötyöskentely sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä hyödyttää asiakkaita erityisesti osallisuuden vahvistumisen kautta. Vaikuttamalla omiin asioihinsa asiakkaat kehittävät myös omaa osallisuuttaan ja sosiaalista toimintakykyään. Tätä näkökulmaa tulisi viedä eteenpäin edelleen sosiaalityössä, sekä suomalaisessa yhteiskunnassa laajemminkin. Hyvinvointia ja osallisuutta voitaisiin kasvattaa lisäämällä ihmisten vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksia. Osallisuuden toteutumista tulisikin tarkastella aiempaa laajemmin: työ ei ole ainoa edellytys osallisuuden toteutumiselle, vaan osallisuus kuuluu kaikille, elämäntilanteesta riippumatta.

## Lähteet

- Ammatillinen kuntoutus. N.d. Kuntoutusportti. Viitattu 22.2.2017.  
<https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/ammattillinen-kuntoutus/>.
- Google Forms. Create and analyze surveys, for free. N.d. Viitattu 14.3.2017.  
<https://www.google.com/forms/about/>.
- Haimi, T. & Kahilainen, J. 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen historiaa Suomessa. Kuntoutus, 4, Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero, 41-46.
- Haimi, T. & Hurme, J. 2007. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite 1950-luvulta nykypäivään. Käsitehistoriallinen tarkastelu sosiaalisen kuntoutuksen käsitteestä. Pro gradu. Jyväskylän yliopisto, sosiaalityö.
- Hakala, J.T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS-kustannus, 12-25.
- Harkko, J., Ala-Kauhaluoma, M. & Lehikoinen, T. 2012. Keitä ovat vaikeasti työllistyvät ja tarvitsevatko he sosiaalista kuntoutusta? Kuntoutus 4/2012 Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero, 54-60.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, S. 2016. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin kehittäminen. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma YAMK.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 1995. Mitä kuntoutus on? Teoksessa Kuntoutuksen ulottuvuudet. Toim. Suikkanen, A., Härkäpää, K., Järvikoski, A., Kallanranta, T., Piirainen, K., Repo, M. & Wikström, J. WSOY: Juva.
- Karjalainen, J. 2017. Yleiskatsaus SOSKU-hankkeeseen. Powerpoint-esitys 15.2.2017. Ohjausryhmän kokous, Helsinki. Viitattu 14.3.2017.  
<https://www.slideshare.net/THLfi/soskuhankkeen-yleiskatsaus/THLfi/soskuhankkeen-yleiskatsaus>.
- Kasvatuksellinen kuntoutus. N.d. Kuntoutusportti. Viitattu 22.2.2017.  
<https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/kasvatuksellisen-kuntoutus/>.

Kerkelä, S. 2017. Projektipäällikkö, Laukaan SOSKU-hanke. Tiedonanto sähköpostilla 21.4.2017.

Kerkelä, S. & Koivisto, A. 2016. Laukaan kunta. Julkaisussa Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU). Väliraportti I. Hanketoiminnan kuvaus ja väliarviointi ajalta 1.4.2015 - 30.4.2016. Toim. M. Ruuth. Kuntoutussäätiö, 103-113. 18.11.2016. Viitattu 20.2.2017.

[https://www.thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU\\_Väliraportti\\_I\\_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552](https://www.thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU_Väliraportti_I_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552).

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Koivisto, A. 2017. Hanketyöntekijä, Laukaan SOSKU-hanke. Tiedonanto sähköpostilla 7.3.2017.

Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies, A-L. 2013. Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Osallisuus: Oikeutta vai pakkoa. Toim. T. Era. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 35-49.

Koskinen, S., Sainio, P., Tiikkainen, P. & Vaarama, M. 2012. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Toim. S. Koskinen, A. Lundqvist & N. Ristiluoma. Tampere: Terveystieteiden tutkimuslaitos, 137-140.

Kuvaileva tutkimusote. N.d. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Viitattu 15.3.2017.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289369433/1194290332634.html>.

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 21.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Latvala, E., & Vanhanen-Nuutinen, L. 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Toim. S. Janhonen & M. Nikkonen. Helsinki: WSOY, 21-43.

Lääkinnällinen kuntoutus. N.d. Kuntoutusportti. Viitattu 22.2.2017.  
<https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/>.

Lääperi, R. 2013. Asiakastyytyväisyyskysely, arviointi ja osallisuus. Teoksessa Osallisuus: Oikeutta vai pakkoa. Toim. T. Era. Jyväskylä: Jyväskylän ammatti-korkeakoulu, 89-103.

Närhi, K. 2017. Osallisuus ja sosiaalihuoltolaki. Sosiaalityö muutoksessa - uutta ajattelua asiakastyöhön. Powerpoint-esitys 22.2.2017. Viitattu 18.3.2017.  
[http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Osallisuus-ja-sosiaalihuoltolaki\\_Narhi\\_220217.pdf](http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Osallisuus-ja-sosiaalihuoltolaki_Narhi_220217.pdf).

Osallisuuden osatekijät. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 22.2.2016. Viitattu 8.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus/osallisuuden-osatekijat>.

Osallisuus. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 14.12.2016. Viitattu 19.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.

Palvelut asiakaslähtöisiksi. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 19.3.2017. <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>.

Piškur, B., Daniëls, R., Jongmans, M.J., Ketelaar, M., Smeets, R.J.E.M., Norton, M. & Beurskens, A.J.H.M. 2014. Participation and social participation: are they distinct concepts? *Clinical Rehabilitation* 28, 3, 211-220.

Poverty and social exclusion. N.d. European Commission. Viitattu 20.3.2017.  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=751>.

Revonmäki, L. 2014. Sosiaalinen kuntoutus sosiaalihuoltolain uudistuksen kynnyksellä. Syrjäytymisen torjumiseen ja toimintakyvyn vahvistamiseen liittyvien keinojen tarkastelua. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma.

Saikka, P. & Kokko, R-L. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa. Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. *Kuntoutus*, 4, Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero, 5-16.

Sosiaalihuoltolaki. 2016. Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. Päivitetty 7.12.2016. Viitattu 21.2.2017. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>.

Sosiaalinen kuntoutus. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 25.9.2015. Viitattu 21.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/sosiaalinen-kuntoutus>.

SOSKU-hankekokonaisuuden esittely. 2016. Julkaisussa Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU). Väkiraportti I. Hanketoiminnan kuvaus ja väliarviointi ajalta 1.4.2015 - 30.4.2016. Toim. M. Ruuth. Kuntoutussäätiö, 4-27. 18.11.2016. Viitattu 20.2.2017. [https://www.thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU\\_Väkiraportti\\_I\\_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552](https://www.thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU_Väkiraportti_I_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552).

SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta. 2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 8.2.2017. Viitattu 20.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku>.

SOSKU Laukaa. N.d. Laukaa Sydäntä ja elinvoimaa. Viitattu 20.2.2017. <https://www.laukaa.fi/palvelut/sosku-laukaa>.

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Osallisuuden jäljillä. Toim. A. Jämsén & A. Pyykkönen. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys, 34-50.

Tutkimusprosessi. 2009. KvantiMOTV. Päivitetty 18.12.2009. Viitattu 15.3.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/tutkimus/prosessi.html>.

Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. J. Aaltola & Valli, R. Jyväskylä: PS-kustannus, 102-125.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake.

## Kysely Sosku-hankkeen yksilöohjaukseen osallistuneille

Vastaa kysymyksiin omien kokemustesi mukaisesti. Huomaa, että monissa kysymyksissä voit valita useampia vaihtoehtoja. Avoimissa kysymyksissä kerro vastauksesi omin sanoin.

1. Mitä kautta tulit Sosku-hankkeen asiakkaaksi? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Sosiaalitoimistosta
- Psykiatrian poliklinikalta
- Työllisyysyksiköstä
- TE-toimistosta
- Terveyskeskuspsykologilta
- Päihdehoitajalta
- Laukaan seurakunnan kautta
- Väentuvalta
- Kelasta
- Uutta Virtaa -hankkeesta
- Tiimivoimaa-hankkeesta
- Hakeuduin itse hankkeen asiakkaaksi
- Muu:



2. Millaisia palveluja sinulla on ollut ennen Sosku-hankkeeseen tuloa? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaamiset
- Toimeentulotuki
- Perhetyö
- Vammaispalvelut
- Lastensuojelu
- Psykiatrian poliklinikka
- Terveyskeskuspsykologi
- Päihdehoitaja
- Työttömien terveystarkastus
- TE-toimisto
- Työttömien palveluohjaus Laukaan kunnasta
- Kuntouttava työtoiminta
- Työkokeilu (TE-toimiston kautta)
- Palkkatukityö
- Diakoniatyö
- Ammatillinen kuntoutus (esim. ammatillinen kuntoutuskurssi, työkokeilu)
- Lääkinnällinen kuntoutus (esim. kuntoutuskurssi, fysio-, tai toimintaterapia, puheterapia)
- Muu:

3. Oliko hankkeessa helppo aloittaa, vai tuntuiko se vain paikalta, johon on "pakko mennä"?

Merkitse vain yksi soikio.

- 1 erittäin helppoa
- 2 helppoa
- 3 hieman vaikeaa
- 4 vaikeaa
- 5 tulin koska oli pakko

4. Millä tavoin olet osallistunut hankkeen toimintaan? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Yksilöohjaus
- Valokuvaus yksilötyössä
- Asiakasraati
- Liikuntaryhmä
- Kuvisryhmä
- Miesten ryhmä
- Hevostoimintaryhmä
- Tuunausryhmä
- Avoin ryhmä
- Muu:

5. Mikä edellisen kysymyksen vaihtoehdoista on ollut sinulle paras tai hyödyllisin toimintamuoto? Miksi?

---

---

---

---

---

6. Mitä yksilöohjaus on sinulle tarjonnut? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Tukea elämäntilanteeni ratkaisujen etsimiseen
- Tukea vahvuuksieni ja voimavarojeni tunnistamiseen
- Rohkaisua liikkeelle lähtemiseen ja osallistumiseen
- Tietoa eri palveluista ja osallistumisen mahdollisuuksista
- Apua etuuksien hakemiseen ja omien asioiden hoitamiseen
- Apua palveluihin pääsemiseen ja uusien asioiden aloittamiseen
- Tukea palveluverkostossa
- Apua terveydentilaan liittyvien asioiden selvittämiseen
- Apua työtoimintaan tai työkokeiluun pääsemiseen
- Apua raha-asioiden selvittämiseen
- Ei mitään
- Muu:

7. Koetko, että sinua on kuunneltu ja toiveitasi kunnioitettu yksilöohjauksessa? Merkitse vain yksi soikio.

- 5 Kyllä, erittäin hyvin
- 4 Kyllä, hyvin
- 3 Melko hyvin
- 2 Huonosti
- 1 Ei ollenkaan

8. Mikä on mielestäsi tärkeintä hyvässä työskentelysuhteessa ohjaajan kanssa?

---

---

---

---

---

9. Oletko huomannut jonkinlaisia muutoksia arjessasi sen jälkeen kun aloitit Soskuhankkeessa?

Merkitse vain yksi soikio.

- 1 ei mitään muutosta
- 2 pieniä muutoksia
- 3 jonkin verran muutosta
- 4 paljon muutosta
- 5 elämäni on muuttunut täysin

10. Millaisia muutokset ovat olleet?

---

---

---

---

---

11. Miksi muutos on mielestäsi tapahtunut?

---

---

---

---

---

12. Mikä Sosku-hankkeessa on ollut mielestäsi hyvää ja toimivaa?

---

---

---

---

---

13. Onko hankkeella ollut joitain negatiivisia vaikutuksia?

---

---

---

---

---

14. Mitä muita palveluita sinulla on tällä hetkellä Sosku-hankkeen lisäksi? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaamiset
- Toimeentulotuki
- Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta
- Perhetyö
- Vammaispalvelut
- Lastensuojelu
- Psykiatrian poliklinikka
- Terveyskeskuspsykologi
- Päihdehoitaja
- Työttömien terveystarkastus
- TE-toimisto
- Työttömien palveluohjaus Laukaan kunnasta
- Kuntouttava työtoiminta
- Työkokeilu (TE-toimiston kautta)
- Palkkatukityö
- Diakoniatyö
- Ammatillinen kuntoutus (esim. ammatillinen kuntoutuskurssi, työkokeilu)
- Lääkinnällinen kuntoutus (esim. kuntoutuskurssi, fysio- tai toimintaterapia, puheterapia)

Muu:

15. Minkä palvelun koet itsellesi tällä hetkellä tärkeimmäksi? Miksi?

---

---

---

---

---

16. Missä palvelussa olet saanut vaikuttaa eniten itse omiin asioihisi? Miksi?

---

---

---

---

---

17. Koetko, että palvelut toimivat ns. hyvin yhteen? Esim. vaihtuuko tieto eri työntekijöiden välillä? Merkitse vain yksi soikio.

- 1 erittäin huonosti
- 2 huonosti
- 3 melko hyvin
- 4 hyvin
- 5 erittäin hyvin

18. Mitä toiveita sinulla on tulevaisuudeltasi? Onko Sosku-hankkeella ollut vaikutusta ajatuksiisi?

---

---

---

---

---

19. Mitä toivoisit hankkeelta vielä? Mitä kehitettävää hankkeessa mielestäsi on?

---

---

---

---

---

20. Koitko, että sait tässä kyselyssä kertoa kaiken tarvittavan? Mitä muuta olisi voinut kysyä?

---

---

---

---

---

21. Koitko kyselyn jollain tapaa tärkeäksi? Oliko kysely mukava täyttää? Kerro myös, täytitkö kyselyn yksin, vai ryhmätilanteessa.

---

---

---

---

---

## Liite 2. Sopimus asiakkaiden tiedottamisesta

### **Sopimus Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden tiedottamisesta**

Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelija Tiina Jäntti laatii Laukaan SOSKU-hankkeelle toimeksiantona opinnäytetyön aiheesta ”*Laukaan SOSKU-hankkeen asiakkaiden kokemuksia yksilötyöskentelystä työmenetelmänä*”. Opinnäytetyön materiaalina tullaan hyödyntämään asiakaskyselyitä, jotka on kerätty 17.1.2017 ja 24.1.2017. Osa asiakkaista on vastannut kyselyyn Google Forms -palvelun kautta. Myös näitä vastauksia hyödynnetään Tiina Jäntin opinnäytetyössä.

Vastaamalla kyselyyn SOSKU-hankkeen asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta hankkeen toiminnasta, sekä osallistua siten sen kehittämiseen. Vastausten avulla voidaan lisäksi mahdollisesti perustella yksilötyöskentelyn hyötyjä, ja siten auttaa vakiinnuttamaan yksilötyöskentelyä sosiaalisen kuntoutuksen työmenetelmänä. Opinnäytetyöntekijä käsittelee saamiaan vastauslomakkeita ehdottomalla luottamuksella, siten että vastaaja ei voida tunnistaa. Lomakkeet hävitetään, kun vastaukset on saatu käsiteltyä (sekä paperiset, että internet-versiot).

Laukaan SOSKU-hankkeen hanketyöntekijä XX on vastannut kyselyn osallistujien hankkimisesta. Hän on informoinut asiakkaita suullisesti kyselyn sisällöstä ja sen käyttötarkoituksista. Asiakkaat ovat antaneet XX:lle suullisen suostumuksensa kyselyyn osallistumisesta, sekä kyselyn tulosten käsittelystä Tiina Jäntin opinnäytetyössä.

Laukaa 23.3.2017

---

XX

---

Tiina Jäntti

### Liite 3. Taulukot

Mitä kautta tulit SOSKU-hankkeen asiakkaaksi?

Psykiatrian poliklinikalta	6
Muu syy, mainittu: "En muista", "Fysioterapia" ja "Sosiaalityöntekijä"	4
Te-toimistosta	3
Sosiaalitoimistosta	3
Työllisyysyksiköstä	2
Terveyskeskuspsykologilta	1
Uutta Virtaa -hankkeesta	1
Väentuvulta	1

Millaisia palveluja sinulla on ollut ennen SOSKU-hankkeeseen tuloa?

Psykiatrian poliklinikka	12
Te-toimisto	7
Toimeentulotuki	6
Kuntouttava työtoiminta	5
Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaamiset	3
Lääkinnällinen kuntoutus (esim. kuntoutuskurssi, fysio-, tai toimintaterapia)	3
Perhetyö	2
Työkokeilu Te-toimiston kautta	2
Ammatillinen kuntoutus (esim. ammatillinen kuntoutuskurssi, työkokeilu)	2
Päihdehoitaja	2
Terveyskeskuspsykologi	2
Palkkatukityö	1
Diakoniatyö	1
Lastensuojelu	1
Työttömien palveluohjaus Laukaan kunnasta	1



Vammaispalvelut	1
Muu: "Ei näistä mikään."	1

Mitä muita palveluita sinulla on tällä hetkellä SOSKU-hankkeen lisäksi?

Psykiatrian poliklinikka	13
Toimeentulotuki	5
Te-toimisto	4
Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaa- miset	3
Sosiaalihuoltolain mukainen työtoi- minta	3
Perhetyö	3
Päihdehoitaja	3
Lääkinnällinen kuntoutus	3
Kuntouttava työtoiminta	2
Ammatillinen kuntoutus	2
Diakoniatyö	1
Vammaispalvelut	1
Palkkatukityö	1
Lastensuojelu	1
Terveyskeskuspsykologi	1
Muu: "ei mitään"	1

## Mitä yksilöohjaus on sinulle tarjonnut?

Tukea vahvuuksieni ja voimavarojeni tunnistamiseen	16
Tukea elämäntilanteeni ratkaisujen etsimiseen	15
Rohkaisua liikkeelle lähtemiseen ja osallistumiseen	15
Apua etuuksien hakemiseen ja omien asioiden hoitamiseen	14
Tietoa eri palveluista ja osallistumisen mahdollisuuksista	13
Apua työtoimintaan tai työkokeiluun pääsemiseen	10
Apua palveluihin pääsemiseen ja uusien asioiden aloittamiseen	9
Apua terveydentilaan liittyvien asioiden selvittämiseen	9
Tukea palveluverkostossa	4
Apua raha-asioiden selvittämiseen	3

## Millä tavoin olet osallistunut hankkeen toimintaan?

Yksilöohjaus	16
Asiakasraati	6
Miesten ryhmä	5
Valokuvaus yksilötyössä	4
Liikuntaryhmä	4
Avoin ryhmä	3
Tuunausryhmä	1
Kuvis-ryhmä	1
Muu: "Työ ja Sali"	1