

Pekka Santalahti

”KAIKKI PALIKAT KOHALLEEN”
Ammatillisen kuntoutuksen
asiakaskokemuksia Sovatek-säätiössä


Opinnäytetyö
Sosiaaliala

Toukokuu 2014




MAMK
University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 	
Tekijä(t) Pekka Santalahti	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaalian koulutusohjelma	
Nimeke ”Kaikki palikat kohalleen”, ammatillisen kuntoutuksen asiakaskokemuksia Sovatek-säätiössä		
Tiivistelmä Opinnäytetyö liittyy Jyväskylässä toimivan sosiaalialan kuntoutuspalveluja tuottavan Sovatek-säätiön asiakkaiden kokemuksiin ammatillisen kuntoutuksen työntekijäkohtaamisista, palveluista ja kuntoutuksen prosessista. Opinnäytetyön kaksiosaisen tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden taustatiedot ja haastatteluosassa kerätä asiakkaiden kokemuksia työntekijäkohtaamisista kolmen sosiaalityötä ohjaavan teeman lähtökohdista. Nämä kolme lähtökohtaa olivat vuorovaikutus, dialogia sekä asiantuntijuus ja valta. Tutkimuksessa ilmeni, että kuntoutukseen valittujen taustatekijät noudattelivat pääosin Kelan tilastojen mukaista linjaa toteutuneissa kuntoutuksissa. Taustatiedot osoittivat myös, että Sovatek-säätiön sisältä muista palveluista ohjautuu vuosittain vain pieni osa ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiksi. Asiakkaiden kokemuksista nousivat esiin erityisesti luottamuksen ja välittämisen merkitys koko kuntoutusprosessin onnistumisessa. Muita merkittäviä asioita olivat mm. asiakkaan kokemus kumppanuudesta suhteessa työntekijään, yhdessä kokemisen ja tekemisen tunne sekä kuntoutuksen oikea ajoitus. Haastateltavien kokemukset olivat pääasiassa myönteisiä ja heidän kokemuksensa ja kertomuksensa osoittivat heille merkityksellisten myönteisten kokemusten olevan juuri niitä tekijöitä, joihin hyvä, laadukas ja eettisesti kestävä sosiaalityö perustuu. Haastattelut tukivat myös Kokon (2004) tutkimusta sosiaalityön asiakkaiden kokemuksista verkostopalaverissa sekä asiantuntijuudesta ja vallasta. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset voivat Sovatek-säätiöllä toimia esim. keskustelun tai koulutuksen alustuksena, siitä mihin hyvä ja laadukas asiakaskohtaaminen perustuu asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyö avaa laajemmin niitä sosiaalityön uhkia tai ongelmakohtia, joissa asiakas muuttuu subjektista objektiksi.		
Asiasanat (avainsanat) ammatillinen kuntoutus, dialogisuus, KELA, kuntoutus, luottamus, sosiaalityö, Sovatek, vuorovaikutus		
Sivumäärä 56+3	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Johanna Hirvonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Sovatek-säätiö, Jyväskylä	

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Pekka Santalahti		Degree programme and option Bachelor of social sciences	
Name of the bachelor's thesis "All pieces come together", customer experiences from vocational rehabilitation in Sovatek Foundation.			
Abstract <p>The thesis is about customer experiences in vocational rehabilitation worker encounters, services, and rehabilitation process in Sovatek foundation from Jyväskylä.</p> <p>The two-part research was made to survey background information of vocational rehabilitation clients and to collect customer experiences of employee encounters from the perspective of three guiding themes of social work. These three premises were interaction, dialogue, as well as expertise and power.</p> <p>The investigation revealed that the background of selected customers for rehabilitation was mainly in line with the statistics of Kela. The background information also proved, only a very small part of vocational rehabilitation clients in Sovatek Foundation's other rehabilitation services, are directed to vocational rehabilitation.</p> <p>From customer experiences, trust and the caring role were two of the main reasons in the success of the whole process. Other important reasons were for example; how clients experienced their partnership in relation to the social worker, the experience of feeling and doing together, and the right time period of rehabilitation.</p> <p>The interviewees' experiences were mainly positive, and their experience showed them that the relevant positive experiences are the factors of good, high quality and ethically based social work. Interviews upheld also Kokko's (2004) investigation of client experiences in network meetings, and expertise and power.</p> <p>The thesis's research results can be used for example in a base of discussion or education for how customers experience the good and high quality customer encounter.</p> <p>The thesis also clarifies threats of social work or problem areas in which the client becomes from the subject to an object.</p>			
Subject headings, (keywords) dialogue, interaction, rehabilitation, , social work, Sovatek Foundation, trust, vocational rehabilitation			
Pages 56+3	Language finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Johanna Hirvonen		Bachelor's thesis assigned by	

JOHDANTO	3
1 KUNTOOUTUSJÄRJESTELMÄN PÄÄPIIRTEITÄ	4
2 AMMATILLINEN KUNTOOUTUS JA KELA	10
3 SOVATEK-SÄÄTIÖ	11
3.1 Toiminta-ajatus	12
3.2 Sovatek-säätiön tuottamat palvelut	12
3.2.1 Päihdepalvelut ja riippuvuushoito	12
3.2.2 Työvalmennus.....	12
3.2.3 Säätiön tarjoamat kuntoutuspalvelut.....	13
3.2.4 Järjestölähtöinen toiminta.....	13
3.2.5 Koulutus- ja asiantuntijapalvelut	14
4 ASIAKASTYÖN LÄHTÖKOHDAT	14
4.1 Vuorovaikutus asiakastyössä.....	14
4.2. Dialogisuus.....	17
4.3 Asiantuntijuus ja valta.....	19
5 Tutkimusmenetelmät.....	21
5.1 Tutkimustehtävän rajaus ja tutkimuskysymykset.....	23
5.2 Aineiston analyysi	24
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
6.1 Taustatiedot	25
6.2 Haastattelun tulokset	27
6.2.1 Luottamuksen synty vuorovaikutuksen perustana.....	28
6.2.2 Vuorovaikutus syventyy dialogiin	30
6.2.3. Asiakas kuntoutuksen lähtökohtana	33
6.2.4 Asiakastyön haasteet.....	36
6.2.5 Toiveista toteutukseen	37
6.2.6 Vapaus valita ja vaikuttaa	38
6.2.7 Asiantuntija kumppanina ja tukena kuntoutuksessa	41
6.2.8 Kokonaisvaltainen kuntoutus.....	44
6.3 Yhteenveto	45

7 POHDINTA	47
LÄHTEET	54

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuslupahakemus

Liite 2 Haastattelulupa

Liite 3 Lupa opinnäytetyön tekemiseen

JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa mielenterveyskuntoutujien asiakaskokemuksia ammatillisessa kuntoutuksessa Sovatek-säätiöllä. Tutkimuksen aihe ja kohde ovat tulleet Sovatek-säätiön toiveesta ja tarpeesta. Suoritin säätiöllä syventävien opintojen käytännön harjoittelun keväällä 2013 ammatillisen kuntoutuksen alueella. Säätiö toimi työelämäkumppanina ja opinnäytetyössä ja työpaikkaohjaajina toimi ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja (psykologi-ammattillinen opettaja) sekä järjestövujohtaja.

Kaksi-osaisen tutkimuksen lähtöolettamuksena olivat sosiaalityön asiakastyön perusteet asiakkaan näkökulmasta; vuorovaikutus ja dialogisuus sekä asiantuntijuus ja valta. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa kartoitettiin säätiön ammatillisen kuntoutuksen kuntoutuselosteista asiakkaan mahdollisen kuntoutuspolun Sovatek-säätiön palveluissa sekä taustatiedot. Vertailupohjana olivat Kelan ammatillisen kuntoutuksen tilastot.

Tutkimuksen toisessa osassa haastateltiin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita vuorovaikutuksen ja dialogisuuden näkökulmasta sekä heidän kokemuksiaan asiantuntijuudesta ja vallan käytöstä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, kohtaako ammatillisen kuntoutuksen asiakastyöskentelyssä sosiaalityön teoreettinen eettisyys ja moraalit käytännössä ja onko palvelutarjonta kohdannut asiakkaiden toiveita ja odotuksia.

Tarkastelen teoriaosuudessa ammatillisen kuntoutuksen asiakastyötä sosiaalityön näkökulmasta. Ammatillinen kuntoutus on yksi sosiaalityön sektoreista ja sielläkin toteutuvat sosiaalityön eettiset ja moraaliset arvot. Myös pohdintaosiossa käytän laajempaa sosiaalityön näkökulmaa pohtiessani tutkimukseni tuloksia.

Sosiaalityön lähtökohdissa puhutaan ja kirjoitetaan toistuvasti asiakkaan edusta, tasa-arvaisuudesta sekä oman itsensä elämään ja päätöksiin vaikuttamismahdollisuuksista. Itselleni on tärkeää, että työelämässä voisin säilyttää ja toteuttaa työtäni niillä arvoilla ja moraalilla, jotka tukevat asiakkaan tarpeita ja voimaantumista sekä asiakkaan tunteita oman elämän hallitsemisesta.

Mm. Riitta-Liisa Kokko (2003) on tutkinut aihealuetta, jossa hän on tutkinut onnistu-

neita asiakaskohtaamisia asiakastyössä ja palavereissa asiakkaan näkökulmasta. Kokon tutkimuksen tuloksissa nousi asiakkaiden myönteisiksi kokemuksiksi mm. riittävä ajan käyttö ja asiakkaan kuunteleminen, yksilöllinen arvostus, vilpityn kiinnostus ja kuuntelu asiakkaan asioissa sekä luottamuksen tunne. Kielteisistä kokemuksista esille nousivat mm. kiire, rutiininomaisuus, välinpitämättömyys, jäykkä ilmapiiri sekä keskustelun puute.

Myös Mustaniemi (2006) tutkimuksessaan osittain sivuaa omaa lopputyöni aihetta. Tutkimus käsittelee sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmien asiakasnäkökulmaa ja kolmannen osapuolen (maallikko) roolia ja kokemuksia asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisissa. Tutkimuksessa asiakkaalla oli auttaja/tukihenkilö asiointitukena palvelujärjestelmien käytössä ja asiakastapaamisissa. Tukihenkilö oli ns. maallikko ja hänen tehtävänä oli kuunnella ja avustaa niitä asiakkaita, jotka eivät löytäneet tai saaneet tarvitsemaansa apua.

Tutkimuksessa maallikon roolin näkökulman lisäksi nousi mm. esiin asiakastyön problematiikka asiakkaan ja ammattilaisen välillä; ammattilainen saattoi kokea tapoamisen onnistuneeksi, kun taas asiakas ei ymmärtänyt sovittuja tai käsiteltyjä asioita. Ammattilaiset eivät välttämättä tunnistanee asiakkaan avun tarvetta tai vuorovaikutuksen puute tai valmiiksi tulehtuneet välit estivät sopivan avun saamisen. Tutkimuksen tarkastelulähtökohtana olivatkin mm. seuraavat teemat:

- asiakastyö ja vuorovaikutus
- dialogisuus ja yhteistoiminnallisuus

1 KUNTOUTUSJÄRJESTELMÄN PÄÄPIIRTEITÄ

Kuntoutusjärjestelmän pääelementtejä ovat kuntoutusta ohjaava lainsäädäntö, kuntoutuspalveluja rahoittavat ja tuottavat organisaatiot sekä näissä organisaatioissa toimivat ammattilaiset (Paatero ym. 2008, 31).

Kuntoutuksen historian varhaisvaiheessa kuntoutus oli pitkälti satunnaisen hyväntekeväisyyden varassa. Vasta talvi- ja jatkosodan jälkeen valtio tuli kuntoutuksen organisoijaksi. Käännekohta oli merkittävä, vaikka ennen sotainvalidien kysymystä ideolo-

ginen pohja ja sen mukana arvot ja tavoitteet olikin olemassa. Jatkosodan päättyminen antoi kuntoutukselle sysäyksen ja toiminta käynnistyi ja vakiintui laajemmin. (Puumalainen 2008, 16.)

Vuodesta 1947 alkaen keskeistä kuntoutustoimintaa sääteli invalidihuoltolaki. Lain säätelemiin toimintamuotoihin kuuluivat mm. työhuolto, koulutus sekä lääkintähuolto. Käsitteenä kuntoutus tuli käyttöön 1940-luvun loppupuolella englanninkielisestä käännöksestä (*rehabilitation*). Koska haluttiin korostaa kuntoutujan omaa motivaatiota ja panosta kuntoutuksessa, kuntoutus ja kuntoutuminen vakiintuivat pysyviksi käsitteiksi kuntouttamisen sijaan. (Puumalainen 2008, 16–17.)

1960-luvun alkupuolesta lähtien kuntoutus vakiintui osaksi hyvinvointivaltion tarjoamia sosiaali- ja terveystalvveluja. Kuntoutusjärjestelmän eri osa-alueet saivat lopullisen muotonsa ja toimintamallinsa 1980-luvulla. (Puumalainen 2008, 17.)

Sosiaalityöhön tuli myös enemmän kokonaisvaltaista näkemystä; sosiaalihuollon (1968–1970) käsitteisiin ja toimintaperiaatteisiin lisättiin myös koko sosiaalialalla nykyisin toteutettavia arvoja:

- palveluhenkisyys
- pyrkimys normaalisuuteen
- valinnanvapaus
- luottamuksellisuus
- ennaltaehkäisy
- omatoimisuuden edistäminen. (Mäntysaari & Kotiranta 2011, 34–35.)

Lainsäädännön myötä vuonna 2000 pyrittiin luomaan asiakkaalle oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Lailla pyrittiin takaamaan asiakaspalvelun laatua ja lakiin kirjattiin mm. seuraavia kohtia:

- luottamus
- itsemääräämisoikeus
- asiakaslähtöisyys auttamissuhteessa
- asiakkaan mielipiteet
- asiakkaan toivomukset
- asiakkaan etu

- asiakkaan yksilölliset tarpeet
- ihmisarvoinen kohtelu
- syrjinnän ehkäisy
- oikeus tietoon ja vaihtoehtoihin
- kulttuurisen taustan ja kielen huomioiminen (Pohjola, 2010, 48.)

Puumalainen (2008, 17–18) kuvaa myös samaa aihetta todetessaan, että nykyisin julkisin varoin kustannetuissa hyvinvointipalveluissa korostuu kokonaisvaltainen kuntoutuksellinen hoito, eikä ainoastaan yksittäisen sairauden tai vamman jälkitilan hoito. Toisena yleisenä piirteenä on sosiaalinen investointi, jonka tarkoitus on korostaa kuntoutujan omia mahdollisuuksia toimijana. Etuuksien myöntäminen ei ole ainoa toiminnan muoto.

Kuntoutuksen tavoitteena on säilyttää tai parantaa ihmisen työkyky sekä arjessa toimimisen mahdollisuudet (Paatero ym. 2008, 31).

Vuonna 2004 työeläkelaki työntekijän oikeudesta ammatilliseen kuntoutukseen, lisäsi työeläkelaitosten vastuuta ja osuutta ammatillisessa kuntoutuksessa. Kuntoutus on rakennettu useamman toiminnan ja hallinnon alueelle, koska kuntoutusjärjestelmän lähtökohtana on toimia julkisina palveluina ja osana sosiaalivakuusjärjestelmää (Paatero 2008, 31).

Paateron ym. mukaan (2008, 31–32) kuntoutusta järjestäville tahoille on säädetty yhteistyövelvollisuus. Jos palvelua järjestävällä taholla itsellään ei ole siihen mahdollisuutta tai resursseja järjestää kuntoutusta, on asiakkaalle annettava ja tarjottava tietoa sekä ohjausta muista kuntoutuksen järjestäjistä ja tahoista.

Julkiset hankintayksiköt (esim. KELA, työhallinto, sosiaali- ja terveydenhuolto) joutuvat noudattamaan lakia julkisista hankinnoista. He voivat tuottaa palvelun itse tai ostaa palvelun niiden tuottajilta. Arviolta noin puolet palveluista tuotetaan julkisella ja toinen puoli yksityisellä sektorilla. Moniammatillisuus on tyypillistä kuntoutuksessa. (Paatero ym. 2008, 31.)

Koska terveydenhuollon lausunnot ohjaavat sosiaalivakuutusratkaisuja ja eläkelaitos-

kin rajaa päätöksensä vain diagnooseihin ja sen sisältämiin objektiivisiin näyttöihin, jää näissä lausunnoissa ja dokumentoinnissa usein kirjaamatta muut kuntoutujan tai hänen lähipiirinsä menetykset. Nämä sosiaaliset olosuhteet usein kuitenkin kertovat asiakkaan todellisista kuntoutuksen edellytyksistä. (Leino 2004, 95–96.)

Lisäksi Leino (2004, 99) pohtii kuntoutuksen lähtökohtia syvemmin; ihmisen vammautuksessa mieltä kuormittavat erilaiset pelot ja epävarmuus; sairaiden tai vamman ennuste, toipumisennuste tai kuoleman pelko. Vammautunut ihminen altistuu myös regressiolle eli henkisellet taantumiselle. Näissä tilanteissa kuntoutuksen ammattilaisilta vaaditaan tietoa, ymmärrystä, omaa aikuisuutta, kohtuullisuuden tajua, avuttomuuden sietokykyä ja kunnioitusta. Kuntoutuksen paradokseja onkin se, joka eniten tarvitsee apua, kykenee sitä heikoiten vastaanottamaan ja näkemään itsensä sen toteuttajana. Heikkouden salliminen ja turvallisuuden tunne ovatkin hyvän kuntoutuksen perustekijöitä.

Kuntoutus voi olla ajankohtaista hyvin erilaisissa elämäntilanteissa: työssä jaksaminen, työttömyys, mielenterveyden ongelmat, päihdeongelmat sekä sairaus tai vammautuminen. Asiakkaalla voi olla asiakaskontakteja useampaan eri virastoihin kuten Kela, TE-toimisto ja sosiaalitoimi. Koska kyseessä on usein useammasta kuin yksittäisestä ongelmasta ja tilanteen ratkaisemisesta, puhutaan usein laajemmasta palvelukonaisuudesta. Asiakkailta on useita arjen selviytymiseen liittyviä ongelmia, jolloin asiakkuus usein pitkittyy. (Kokko 2004, 24.)

Kuntoutuksen käsite on laajentunut ja yleisesti katsottuna kuntoutus eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa pyrkii tukemaan ja kompensoimaan vammautumiseen, sairastumiseen tai syrjäytymiseen liittyviä ongelmia. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8-9).

Myös Karjalainen (2004, 21) tarkastelee kuntoutuksen kokonaisvaltaisuutta todetessaan että kuntoutuksessa on lääketieteellisen ja käyttäytymistieteellisen näkökulman rinnalle on noussut myös sosiaalinen näkökulma. Näkökulma korostaa kuntoutujan elämäntilanteen ymmärtämistä eri näkökulmista ja yhteyksistä. Se mahdollistaa kuntoutujan tarpeiden huomioimisen entistä laajemmin kuntoutuksen käytännöissä.

Myös Järvikoski ja Härkäpää (2011,8) toteavat kuntoutuksen olevan kokonaisvaltais-

ta kuntoutusta, jossa huomioidaan niin toimintakyky, sosiaalinen ihminen sekä työkyky.

Kuntoutuksen sosiaalisen näkökulman haasteena on saada käyttöön sellaiset vuorovaikutusmenetelmät, joilla saada esiin ja tietoon kuntoutujan elämäntilanteeseen liittyviä asioita asiantuntijuuden rinnalle. Kuntoutustyöntekijöiden on löydettävä sellainen vuorovaikutuksen taso, jossa eri näkökulmat on avoimesti keskusteltavissa ja löydetään yhteinen ymmärrys monimutkaiseen tilanteeseen. (Karjalainen 2004, 22.)

Myös Leino (2004, 94–95) kirjoittaa samasta temasta; terveydenhuollon lääkinnällinen kuntoutus on usein kapea-alaista ja rajoittuu usein yksittäiseen terapiaan, apuvälineisiin ja fyysiseen tai psykofyysiseen kuntoutukseen. Kuntoutus pitäisi aina nähdä laajempaan ja ihmisen kokonaisuuden kehittymisellä. Koska kuntoutuminen on ihmisen henkilökohtainen prosessi, kuntoutuksen tavoitteet pitäisi painottaa seuraaville alueille:

- psykofyysisen toimintakyvyn koheneminen
- sosiaalisen selviytymisen paraneminen
- työkyky ja ammatilliset valmiudet
- yhteiskunnan toimintaan osallistuminen
- yksilöllisten elämäntavoitteiden saavuttaminen.

Vielä Metterin ja Wacklinin (2004, 53–54) toteaminen samasta aiheesta; lääketieteellinen näkökulma on hyvin kapea näkökulma kuntoutuksessa; ihminen reagoi aina koko olemuksellaan niin sairauksiin, vammoihin tai ongelmiinsa. Sen vuoksi kuntoutuksessa on huomioitava erilaiset tekijät elinympäristössä. Niiden huomioimatta jättäminen voi olla esteenä onnistuneelle kuntoutukselle. Jos asiakkaan tieto puuttuu kuntoutuksessa, ei asiakkaalla ole täyttä osallisuutta omassa kuntoutusprosessissa.

On olennaista nähdä kuntoutuja ympäristö- ja vuorovaikutussuhteissaan ja sen myötä entistä enemmän subjektina omassa kuntoutuksessaan. Kuntoutujan kuntoutuskäytännöissä tuetaan niitä kuntoutujan voimavaroja, jotka heikentävät hänen työ- ja toimintakykyään. Tämän lisäksi pyritään kehittämään sellaisia osallistumismuotoja, jotka vahvistavat ja edistävät yksilön toimintaedellytyksiä eri yhteisöissä. (Karjalainen

2004, 21.)

Palvelujen tuotteistamisen myötä on vaarana, että palvelujen merkitykset ja sisällöt hämärtyvät, jos niitä ohjaa pääasiassa hinnoittelu ja talousajattelu. Lisäksi kuntoutuksen asiantuntijat saattavat ammatillistaa asiakkaan eli he määrittelevät ja rajaavat kuntoutujan toiminnan palveluketjun eri vaiheessa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 62.)

Työikäisten kuntoutuksessa kuntoutuksen rahoitusjärjestelmät sekä useat reunaehdot säätelevät vahvasti sitä kenelle ja milloin kuntoutusta järjestetään. (Mäkitalo ym. 2008, 527–528).

Kuntoutusprosessin laadun ja kuntoutujan motivaation usein ratkaisee sisäinen vuorovaikutus: kuinka luoda sellainen aito mutta realistinen vuorovaikutussuhde, jossa otetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja näkemykset huomioon, jotta eri toimijat objektiivisen tiedon valossa löytävät yhteisen tavoitteen ja toimintamallin. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 91.)

Sosiaalityön suunnitelma pitää olla aidosti yhdessä asiakkaan kanssa toteutettu ja asiakasta tukeva työväline. Jos siitä puuttuu aito suunnitelmallinen ajattelu, vaarana on suunnitelman jääminen työntekijän työlistaksi ja työn dokumentiksi. Aito suunnitelmallisuus alkaa jo asiakassuhteen alkaessa. Aktiivinen työote luo jatkotyöskentelylle paremman lähtökohdan. (Rantasalmi, 2008, 22–23.)

Pohjola (2010, 56) tarkentaa myös asiakassuhteen merkitystä todetessaan että vaikka asiakas hakeutuu asiakkuuteen elämäntilanteen vaikeuden tai ongelmien vuoksi, ei ihmistä pidä kohdata pelkästään hänen ongelmansa kautta. Ihminen pitääkin kohdata kokonaisuutena oman arkensa eläjänä ja kokijana.

Kuntoutusprosessi on aina vuorovaikutuksellinen haaste. Haasteen ytimessä on aina kuntoutusasiakas: onko hänellä tahtovan ja toimivan subjektin asema omassa prosessissaan ja suhteessa asiantuntijoihin (Järvikoski & Karjalainen 2008, 90.)

2 AMMATILLINEN KUNTOUTUS JA KELA

Kuntoutuksen yksistä osajärjestelmistä on ammatillinen kuntoutus, jonka yhtenä ryhmänä on työeläkejärjestelmän piiriin kuuluvat henkilöt, joilla on työkyvyttömyyden uhka esim. sairauden tai vamman vuoksi. Toiminnan perustana on työeläkelakien mukainen kuntoutus. Lisäksi ammatillista kuntoutusta voidaan järjestää työhallinnon taholta. Sen kohderyhmänä ovat vajaakuntoiset työnhakijat. Myös Kansaneläkelaitos (KELA) toteuttaa ammatillista kuntoutusta ja sen kohderyhmänä on **1)** henkilöt, joilla on työkyvyttömyyden uhka tai oleellisesti heikentynyt työkyky **2)** vaikeavammaiset alle 65-vuotiaat **3)** muu kuntoutustarpeessa oleva työikäinen väestö. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 59.)

Ammatillinen kuntoutus jakautuu kahteen toiminnan määrittelyyn: toimenpideperusteiseen ja tavoiteperusteiseen määrittelyyn. Toimenpideperusteinen määrittelytapa kuvaa ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä kuten ammatinvalinta, työvalmennus tai työkokeilu. Tavoiteperusteisessa määrittelyssä kuntoutus perustuu asetettuihin tavoitteisiin, kuten työkyvyn parantaminen, työssä jaksaminen ja työllistyminen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215.)

Ammatillinen kuntoutus suuntautuu yleensä henkilöihin, joilla on vaara syrjäytyä työmarkkinoilta pitkäaikaistyöttömyyteen tai työkyvyttömyyseläkkeelle vammautumisen tai sairauden johdosta. Ammatillisessa kuntoutuksessa pyritään varmistamaan integroituminen työelämään ja katkaista syrjäytymisen uhka tai kierre. Samalla pyritään varmistamaan työntekijän taloudellinen turva. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215.)

Ammatillinen kuntoutus tukee kuntoutujan mahdollisuuksia saada tai säilyttää hänelle soveltuva työ. Mm. ammatillinen koulutus- ja työkokeilut sekä työvalmennus ovat tyypillisiä toimenpiteitä ammatillisessa kuntoutuksessa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 21.)

Kelan osuus ammatillisen kuntoutuksessa on suuri ja mm. Sovatek-säätiön ammatillisen kuntoutuksen asiakkaista suuri osa on Kelan kautta palveluihin ohjautuvia (Peltonen, 2013).

Ammatillisessa kuntoutuksessa pyritään tukemaan työelämään pääsyä ja parantamaan työkykyä sekä lisäämään ammatillisia valmiuksia ja edistämään työmahdollisuuksia (Pensola ym. 2012, 37).

Kela järjestää ammatilliseen kuntoutukseen liittyen seuraavia toimenpiteitä:

Ammatillinen koulutus; ensisijaisesti uudelleen- jatko- sekä ammatillista ja akateemista koulutusta

Apuvälinehankinnat

Kuntoutustarveselvitys, jolla pyritään kartoittamaan kuntoutujan työkyky ja kuntoutuksen tarve.

Kuntoutustutkimus, jonka tarkoituksena on kartoittaa kuntoutujan psyykkinen ja fyysinen suhteessa työelämään.

Tutkimuslausunto, harvemmin käytetty, jossa lausuntoa varten esim. konsultoidaan asiantuntijaa täydentämään olemassa olevia lausuntoja.

Koulutuskokeilu, jolla pyritään kuntoutujalle tarjoamaan mahdollisuus tutustua eri koulutusaloihin ja ammatteihin ja se niiden vaatimuksiin.

Työkokeilu, jonka tarkoituksena on kartoittaa kuntoutujan selviytymistä entisessä työssään tai muissa työtehtävissä.

Työhönvalmennus, suunnattu kuntoutujille, joilla on tarkoitus tarkastella ja saada tukea omalle jaksamiselleen ja selviytymiselleen työelämässä.

TYK-toiminta, suunnattu pitkään työelämässä oleville, joille pyritään antamaan niin psyykkistä kuin fyysistä kuntoutusta työssä jaksamiselle. (Pensola ym. 2012, 37–39.)

3 SOVATEK-SÄÄTIÖ

SOVATEK-säätiö aloitti toimintansa 1.10.2010 kun Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö ja Työvalmennussäätiö Tekevä sulautuivat säätiölain mukaisesti uudeksi säätiöksi. Säätiöiden sulautumisesta päätettiin vuonna 2009. Sulautuneilla säätiöillä oli yhteisiä asiakkaita. Uudessa Sovatek-Säätiössä voidaan asiakkaiden palvelutarpeisiin vastata entistä monipuolisemmin ja tehokkaammin. Henkilöstön yhteiskäyttö mahdollistaa nykyisten toimintamuotojen kehittämisen sekä kokonaan uusien palvelujen tarjoamisen. (Sovatek-säätiö 2011,1.)

Sovatek-säätiöllä on useita toimintapisteitä Jyväskylässä ja Joensuussa. Toimihenkilöitä on n. 160 henkilöä. (Peltonen 2013.)

3.1 Toiminta-ajatus

Säätiön toiminta-ajatuksena on yhdessä julkisen ja kolmannen sektorin, yhteisöjen sekä yritysten kanssa toimiminen ja asiakaslähtöisten palveluiden tuottaminen. Tavoitteena on toimia riippuvuus- sekä mielenterveysongelmien ehkäisyn ja hoidon asiantuntijana. Lisäksi toiminta painottuu asiakkaiden yleisen elämänlaadun ja toimintakyvyn sekä työllistymisen edistämiseen. (Sovatek, 2013,5.)

3.2 Sovatek-säätiön tuottamat palvelut

3.2.1 Päihdepalvelut ja riippuvuushoito

Palvelut sisältävät mm. päihdepäivystyksen, liikkuvan terveysneuvontapalvelu Visiitin (mm. huumeikäyttäjät ja seksityöläiset), ongelmapelaajapalvelun, ja 16-paikkaisen suljetun laitoshoidon huume- ja alkoholivieroitusasiakkaille (Sovatek 2013a).

Asiakasmäärät ja hoitajaksojen pituudet vaihtelevat korvaushoitoasiakkaista pitkäaikaisiin kuntoutusryhmäasiakkaisiin. Sovatek-säätiöllä on päihde- ja huumepalveluissa useita yhteistyö- ja hoitosopimuksia, suurimpana Keski-Suomen Sairaanhoidopiiri. Toimintaa ohjaa päihdepalvelulaki ja kuntoutuksen osalta useampi eri lainsäädäntö. (Peltonen 2013.)

3.2.2 Työvalmennus

Työvalmennus tarjoaa yksilöllistä ohjausta, koulutusta ja työvalmennusta työttömille työnhakijoille. Työvalmennuksessa ei ole kiinteitä asiakasmääriä ja asiakassuhteen kesto riippuu onko kyseessä työvalmennus, kuntouttava työtoiminta vai työkokeilu (ks. 11). Asiakkaina on mm. pitkäaikaistyöttömiä, syrjäytymisuhan alla olevia nuoria tai kuntoutuspalvelun asiakkaita. (Peltonen 2013.)

Työvalmennus voi tapahtua joko yksikön omissa tuotantopisteissä tai yhteistyöyrityksissä. Lisäksi työvalmennus tuottaa yhteistyöpalveluja yrityksille ja kunnille. (Sovatek 2013b.)

3.2.3 Säätiön tarjoamat kuntoutuspalvelut

Sovatek-säätiön kuntoutuspalvelut mahdollistavat kuntoutujille joustavia kuntoutuspolkuja (Sovatek 2013c).

Palvelun tilaajana voi olla esim. Kansaneläkelaitos (KELA) ja Vakuutuskuntoutus ry. (VKK). Asiakkaina voivat olla esim. mielenterveyskuntoutujat, työkyvyn arviointiin tulevat asiakkaat tai uudelleen koulutukseen hakeutuvat asiakkaat, joilla on alentunut työkyky sairauden tai vammautumisen vuoksi. Toimintaa ohjaa, kuin työvalmennustakin, useat eri lainsäädännöt; esim. Kelan kuntoutuslaki, tapaturmavakuutuslaki ja laki julkisesta työvoimapalvelusta. Ammatillisessa kuntoutuksessa kuntoutusprosessia ohjaa mm. Kelan määrittelemät standardit eri asiakasryhmille. (Peltonen 2013.)

Sovatek-säätiö järjestää mielenterveyskuntoutujille työelämävalmennusta eli. ammatillista kuntoutusta, jonka rahoittajana Kela toimii. Kela myös maksaa kuntoutujien etuudet. Valmennuksen lähtökohtana on kuntoutujan oma motivaatio ja voimaavarat sekä sitoutuminen kuntoutusprosessiin. Kuntoutujalle laaditaan yhdessä kuntoutujan kanssa tavoitteet esim. työelämään pääsemiseksi. Lisäksi kuntoutujalla pitää olla hoitokontakti psykiatriseen yksikköön. Valmennus pitää sisällään sisäisen työharjoittelun säätiön omissa työpisteissä sekä harjoittelun avoimilla työmarkkinoilla. Lisäksi valmennukseen kuuluu elämänhallintataidot, yksilötapaamiset ja yksilöohjaukset. Kuntoutuksen kesto on enimmillään 240 valmennuspäivää ja Kela voi myöntää lisäpäiviä 60 vrk:n jaksoissa. (Sovatek 2013d.)

Mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu työhönvalmennus voi kestää pidempään, keskimäärin vuoden. Siinä painottuvat yksilöllinen tuki työhönvalmennuksessa sekä yleiset elämänhallinnan taidot. (Kela 2012a.)

3.2.4 Järjestölähtöinen toiminta

Toiminnan perusajatus yhteistyössä mm. kansalaisjärjestöjen sekä kansalaisyhteiskunnan kanssa on edistää ja tukea yhteistyössä muiden kanssa sellaista toimintaa, joka tukee sosiaalista ja terveydellistä hyvinvointia osa-alueinaan vertaistoiminta ja vaikuttamistoiminta ja uusien toimintojen ja menetelmien kehittäminen (Sovatek 2013e).

3.2.5 Koulutus- ja asiantuntijapalvelut

Säätiö tarjoaa monipuolisia koulutus-, asiantuntija ja erityispalveluita. Asiakkailta on mahdollisuus kouluttautua ammattiin erilaisten oppisopimuskoulutuksien kautta. Työvalmennuksen asiakkaita tuetaan erilaisin lyhytkurssein. Säätiö tuottaa myös mm. työvalmennuksen ja päihdetyön tilauskoulutusta, sekä konsultaatioita. Nuorten ja nuorten aikuisten erityispalveluina säätiö tuottaa etsivää nuorisotyötä ja pajatoimintaa. Työosuuskunta Tekemonia edistää osaltaan valmentautujien työllistymistä valmennusjakson jälkeen. (Sovatek 2013f.)

4 ASIAKASTYÖN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Vuorovaikutus asiakastyössä

Vilenin ym. (2002, 22) määrittelevät vuorovaikutusta seuraavasti:

Vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista, yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista. Näiden merkitys korostuu ammattilaisen toiminnassa, olipa asiakkaana lapsi, aikuinen tai vanhus ja olipa hän fyysisesti tai psyykkisesti sairas tai terve.

Vuorovaikutus ei ole pelkästään työntekijän ja asiakkaan tai asiakkaiden kanssa käytyä kielellistä vuorovaikutusta. Siihen sisältyy myös paljon ei-kielellistä kommunikointia ja toimintaa. Asiakirjat, lausunnot ja muut dokumentoinnit ovat yksi tärkeä osa vuorovaikutuksesta, silloin kun ne ovat osa asiakkaan tilanteen ja suunnitelmien analysointia. (Jokinen ym. 2002, 15–16.)

Seikkula ja Arnkil (2005, 112–113) tiivistää vuorovaikutuksen merkitystä onnistuneeseen dialogiin seuraavilla kriteereillä:

- turvallisuuden luominen, ennustettavuus ja ahdistuksen minimointi.
- keskustelun avaaminen ja aito kiinnostus jokaiseen puheenvuoroon ja sanomiseen.
- monologisista ilmauksista dialogisuuteen
- vastaa aina siihen, mitä joku toinen sinulle sanoi l. huomioi sanominen.
- puhu omasta puolestasi ja minä-muodossa
- läsnäolo on tärkeintä, ei yksittäisen ohjeen noudattaminen

Jokinen ym. (2000, 15) laajentaa asiakastyön vuorovaikutuksen merkitystä; vuorovaikutus on moniulotteisempi kuin yksilöllisten tietojen, valmiuksien ja ominaisuuksien tiedetty ja tunnettu maailma. Siihen sisältyy monipuolinen vivahteikkuus ja herkkyys, joka on läsnä vuorovaikutuksen ydinalueessa.

Oma eettinen toiminta ja empatian herkkyys vaatii oman toiminnan pohtimista ja tunnustelua. Oma toimintatapa vaikuttaa lisäksi velvoitteisiin ja tehtävien toteutumiseen ja kuinka se kohtaa ihmisen kokonaisvaltaisesti ja vastuullisesti. (Hurtig & Laitinen, 2002, 196.).

Myös Laitinen ja Kemppainen (2010, 153) pohtivat sosiaalityön asiakaskohtaamisen eettisyyttä ja haastavuutta todetessaan, että jokaisessa asiakaskohtaamisessa työntekijän on kyettävä lunastamaan asiakkaan usko ja luottamus siihen, että työntekijä on sitoutunut työskentelemään pitkäjännitteisesti asiakkaan edun mukaisesti. Intensiivisen työskentely on perustana uskon ja luottamuksen syntymiselle.

Pohjola (2010,35) pohtii sosiaalityön dilemmoja vuorovaikutuksessa kuten asiakkaiden luokittelu (esim. päihdekuntoutuja, rikosrekisteri, mielenterveysongelma) ei välttämättä edistä ihmisen auttamista. Uhkana on asiakkaan kiinnittyminen työntekijän näkökulmasta tietyn kategorian asiakkaaksi. Ihmisen yksilöllisyys ja elämäntilanne jää havaitsematta. Jotta asiakkaan etu toteutuu, se vaatii erityistä herkkyyttä ja vuorovaikutusta.

Myös Väisänen ym. (2009, 19) pohtivat samaa pulmaa; hankalan asiakkaan leimaa kantava ihmisen kohdalla asiallinen ja ystävällinen keskustelu voi avata mahdollisuu-

den yhteistyöhön. Asiakkaalla voi olla taustalla pettymyksiä ja huonoja kokemuksia aiemmista työntekijäkohtaamisista. Lisäksi elämän vastoinkäymiset siirtyvät kohtaamiseen asiakastilanteissa.

Luokittelun sijaan asiakas voidaan nähdä ajattelevana, tuntevana ja toimivana ihmisenä. Hänellä on oma subjektiivinen kokemus omasta elämästään ja historiastaan. Sen kautta työntekijän on mahdollista reflektoida omaa auttamistaan ja käsitystään asiakkaasta. Näistä lähtökohdista syntyy luottamus asiakkaan ja työntekijän välille. (Pohjola, 2010, 35.)

Pohjolan (2002, 48–49) mukaan vaikka luottamuksen periaate on ihmissuhdetyön yksi kantavista voimista, luottamus ei aina näy luottamisena asiakkaaseen ihmisenä ja oman elämänsä tuntijana. Sosiaali- ja hyvinvointipalvelujen asiakkailla on usein sosiaalisen pääoman vajavuuksia tai puutteita. Sosiaalisen pääoman vahvistaminen on auttamisen yksi keskeisistä tehtävistä. Luottamuksella asiakkaan omiin voimavaroihin, voidaan vahvistaa asiakkaan aktiivisuutta ja omatoimisuutta oman elämän hallinnassa.

Myös Metteri ja Haukka-Wacklin (2004, 59) ovat samoilla linjoilla todetessaan, että yhtenä tärkeänä tekijänä kuntoutustyöskentelyssä on tukea yksilön omaehtoista selviytymistä omassa arjessaan. Se osaltaan tukee elämänhallintaa, lisää elämänlaatua ja ehkäisee syrjäytymistä.

Kuntouttava työote ottaa huomioon asiakkaan kokonaisvaltaisesti, jossa asiakkaan tilanne arvioidaan, luodaan sellainen työskentelysuhde, joka luo edellytykset kuntoutusta auttaviin ja edistäviin toimenpiteisiin (Kokko 2004, 234).

Sitoutuneessa asiakastyössä työntekijä kykenee säätelemään työtaakkansa ja tuottamaan laadukkaita ja korkeatasoisia palveluja. Toisaalta työntekijä, joka hoitaa oman työsektorinsa muodollisella yhteistyöllä ja ilman vahvaa sitoutumista kykenee tuottamaan enemmän palveluita. Riskinä tietenkin on asiakkaan näkökulmasta laadun heikkeneminen ja dialogisuuden puute. (Seikkula & Arnkil, 2005, 37.)

Pohjola (2002,47–48) tarkastelee vuorovaikutusta myös laajemmin; jos organisaation

palvelujärjestelmä on joustamaton ja palveluja ohjaa tiukka lain tulkinta, se voi konkretisoida asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Asiakkaan kokemus voi olla työntekijän vallankäytöstä tai haluttomuudesta auttaa. Vaikka työntekijän toimintaa rajaakin säädökset ja lait, hän on viime kädessä vastuussa asiakastilanteen vuorovaikutuksen sisällöstä ja sen eettisestä kestävydestä.

Samastuva ymmärtäminen on keskeistä kaikessa sosiaalisessa kanssakäymisessä (Seikkula & Arnkil, 2005, 39).

4.2. Dialogisuus

Onnistuneen kuntoutumisprosessin taustalla on usein hyvä dialogisuus eri toimijoiden sekä kuntoutujan välillä. Tärkeää on ymmärtää eri näkökulmat eri toimijoiden taholta ja sen pohjalta toiminnan sujuva ja järkevä koordinointi. Yhteistyö luo tiedostavuutta ja se antaa mahdollisuuden laajempien ja luovien ratkaisujen löytymiseen. Dialogisuudella saadaan käyttöön ihmisten ”kollektiivinen älykkyys”. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 92.)

Seikkula ja Arnkil (2005,100) muistuttavat että uhkana dialogeissa voi olla yhteisen kielen puuttuminen; asiantuntijoiden käyttämä ammattisanasto ei välttämättä aukea asiakkaalle tai se tulkitaan väärin. Onkin tärkeää, että kaikki asianosaiset puhuvat toisilleen ymmärrettävällä tasolla ja yhteisellä kielialueella.

Myös Pohjola (2010, 40) arvioi dialogisuuden sisältöä; ammatillisessa keskustelussa ja kielenkäytössä käytetään usein termistöjä ja kieltä, joka on yhteistä ja neutraalia, joka pyrkii olemaan objektiivinen kuvatessaan ilmiöitä ja asiakassuhteita. Eri ammattikuntien kieli kommunikoi heikosti keskenään. Kun kommunikointi asiakastilanteissa ei kohtaa asiakasta, usein palvelujen käyttäjien onkin omaksuttava uudenlainen kieli saadakseen asiansa ymmärretyksi ja hoidetuksi.

Väisänen (2009, 21) toteaa, että hyvän dialogisuuden lähtökohtana on toisen kuunteleminen tarjoamatta liian nopeasti omia ajatuksia tai mielipiteitä. Pysähtyminen ja hiljaisuus mahdollistavat uusien näkökulmien ja ajatusten synnyn. Vahvoilla kannanotoilla estetään vapaan ja havainnoivan dialogisuuden synnyn.

Kohtaavassa vuorovaikutuksessa ja dialogisuudessa vaaditaan niin kuntoutustyöntekijältä kuin kuntoutujalta molemman puolista läsnäoloa, avointa kohtaamista, kiinnostusta toisesta ja hänen mielipiteistään. Se antaa valmiuksia esittää omia näkemyksiä sekä luo pohjan yhteiselle ymmärrykselle. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 62.)

Seikkula ja Arnkil (80–81) kuvaa dialogisuuden merkitystä asiakasprosessissa todetessaan, että avoin dialogisuus mahdollistaa uudenlaisen toiminnan mielen; jos dialogeissa onnistutaan löytämään kokonaisprosessin eri liittymäkohdat, on helpompi ymmärtää oman toiminnan merkitys koko prosessissa. Ymmärtämisen jälkeen on helpompi hakea apua ja tukeutua muihin. Ihmiset kokevat kosketetuksi tulemisen. Se liittyy toimijat toisiinsa uudella tunnetasolla. Se edistää kentän monitoimijuuden subjektiivista ymmärrystä.

Pohjola (2002, 46) syventää dialogisuuden käsitettä todetessaan, että asiakastyön yksi tärkeimmistä tekijöistä on ihmisen eettinen kohtaaminen eli olla ihmiselle ihminen. Se tarkoittaa eettisten periaatteiden syvällistä ymmärtämistä ja niiden herkkää tunnustelua sekä eettisesti kestäviä valintoja ja ratkaisuja.

Verkostojen kohdatessa dialogisuus on merkityksellistä, jotta voidaan luoda uusia näkökulmia. Ammattiauttajilta tämä vaatii siirtymistä monologista dialogisuuteen ja dialogisuuden synnyttämistä. Dialogista prosessia edistää kaikki muu ammatillinen erityisosaaminen ja asiantuntijuus. (Seikkula & Arnkil, 2005, 52.)

Väisänen (2009, 22) tarkentaa ja laajentaa edelleen dialogisuuden moniulotteisuutta ja syvyyttä todetessaan, että dialogisuuden yhtenä haasteena on suoraan puhuminen, joka vaatii sitoutumista. Sitoutuminen vaatii yhteiseen päämäärään pyrkimistä, aktiivista osallistumista ja vilpittömyyttä. Suoraan puhumisella avataan mahdollisuus uudelle keskustelulle ja se osoittaa myös sitoutumisen asteen. Suoraan puhuminen on aitoa ja vilpittöntä dialogia.

Jotta saadaan aikaiseksi moniääninen sisäinen dialogisuus, on annettava tilaa niin puheelle kuin kuuntelulle. Keskeisinä tekijöinä ovat subjektiiviset näkökulmat ja refleksiivisyys, joiden tavoitteena on vastaukseen tai ratkaisuun suuntautuva prosessi.

(Seikkula & Arnkil, 2005, 79–80.)

Myös Perttula (2002, 154–155) laajentaa edelleen dialogisuuden merkitystä; hänen mukaansa auttamistyössä onnistuneen dialogisuuden edellytys on empatia. Silloin työntekijällä on herkkyyttä virittyä erilaisille kokemuksille, niiden tunnistamiselle ja välittämislle. Autettava kokee tulevansa ymmärretyksi ja hyväksytyksi, joka mahdollistaa hänen olla luotettavassa vuorovaikutuksessa. Jos auttaja pystyy omalla toiminnallaan saamaan varauksettoman luottamuksen ja hyväksymisen, mahdollistuu yksilön kasvu ilman ehtoja tai raameja.

Kumppanuus, dialogisuus ja sosiaalityön asiakaslähtöisyys ovat hyviä työmuotoja vastustaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kaventumista sekä asiakkaan ongelmien määrittelyä ulkopäin ja asiakkaan elämän kontrollointia. Uhkana näissäkin toimintatavoissa on se, että asiakkaalle siirretty vastuu ja päätösmahdollisuus ei välttämättä lisää asiakkaan mahdollisuuksia palvelujen kokonaisuudessa. (Niemi, 2011, 185–186.)

Seikkula ja Arnkil (2005,9) sekä Pohjola (2002, 59) tiivistävät dialogisuuden ajatuksen seuraavasti: niin ammatillisessa kohtaamisessa kuin dialogisuudessa ei ole tärkeintä tekninen osaaminen, vaan suhtautumistapa ja perusasenne sekä ajattelutapa. Ne eivät mitätöi, vaan selvittää yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan elämän solmukohtat ja avun ja tuen tarpeen.

4.3 Asiantuntijuus ja valta

Sosiaalityössä on tärkeätä tiedostaa valta ja sen käyttö, joka näkyy mm. väliintuloissa (interventio), päätöksien teoissa ja tuessa sekä yhdessä asiakkaiden ja asiantuntijoiden kanssa tehtävissä tavoitteissa prosessin eri vaiheissa. Omien henkilökohtaisten arvojen syvällinen ymmärtäminen on edellytys positiivisen vallan käyttöön asiakastyössä. Ammatillinen eettisyys ratkaisee asiakaskohtaamisen onnistumisen, joka tukee ja vahvistaa asiakkaan omaa aktiivista osallistumista. (Laitinen & Pohjola, 2010, 8-9.)

Vahva eettinen tietoisuus on ammatillisuuden perusta. Erilaisten ristiriitojen eettinen arvioiminen, vastuu teoista ja valinnoista ovat keskeisimmät tekijät ammatillisessa päätöksenteossa. Hyvä ja luonteva pohja kuntoutustyölle on ihmiskäsitys, joka näkee

ihmisen oman elämänsä asiantuntijana. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 54.)

Hurtig ja Laitinen (2002,12) pohtivat myös sosiaalityön eettisyyden merkitystä todetessaan että auttamistyön yhtenä lähtökohtana on ihmisen omien ratkaisumallien korostaminen ja luottamus yksilöön. Jos sosiaalialan ammattilaisen puolelta suhde asiakkaaseen on kielteinen, se aiheuttaa vääriä tulkintoja ja harkitsemattomia päätöksiä. Se estää asiakkaan kohtaamisen ihmisenä sekä nähdä hänen elämänsä sellaisena kuin hänen elää. Asiakkaan kokiessa luottamuspulaa ja epäluuloa, se aiheuttaa tosiasioiden peittelyä ja avun torjumista. Mahdollisesti seurauksena on myös ongelmien syvenemistä ja vaikeutumista.

Myös Pohjolan (2002,46) mukaan auttamistyön ammattilaiset tuntevat hyvin alan eettiset säännöt ja periaatteet, kuten itsemääräämisoikeus, luottamus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus sekä osallisuus. Näillä periaatteilla pyritään estämään moraalisen pahan pääsy auttamistilanteisiin. Ongelmana näissä eettisissä periaatteissa on näiden käsitteiden abstraktisuus ja vaikeus tulkita käytännön työssä.

Pohjola (2000, 47) jatkaa aiheesta todetessaan; organisaation tai ammatillisen yhteisön asiakastyötä työtä ohjaa usein vakiintuneet käytänteet, joita harvoin uskalletaan tai halutaan ylittää tai rikkoa. Uhkana kuitenkin on, että asiakkaan tarpeet ja etu kärsivät. Toiminta voi olla asiallista ja lainmukaista, mutta byrokraattinen kasvottomuus ja vaihtoehdottomuus voi johtaa siihen että ihminen jää auttamatta. Pahimmillaan voidaan puhua legitimoidusta heitteillejätöstä.

Jotta saavutetaan uudenlainen asiantuntijuus, on avoimen dialogisuuden oltava rajoja ylittävää; niin arjen, elämän kuin asiantuntijuuden osalta. Vuoropuheluun osallistuvat henkilöt ovat kaikki kytkeytyneitä ja sitoutuneita tapausprosessiin, Näin muodostuu ymmärrys, monikielisyys ja sosiaalisten kielten ajatus. (Seikkula & Arnkild, 2005, 78–79.)

Pohjola (2002, 56–57) avaa myös vallan käytön riskejä sosiaalityössä todetessaan, että tietynlaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien kohdalla saattaa olla mitätöimisen uhka. Heidät koetaan taakkana ja heidän tilanteensa nähdään toivottomana ja resurssien tuhlaamisena. Moraalisesti heitä ei voi jättää heitteille, mutta palvelujen ohjaus ja

tarjonta on minimaalista ylläpitotoimintaa. Usein asiakkaiden kategorisointi tiettyyn ryhmään kuuluvaksi loukkaa ja mitätöi yksilön oikeuksia ja kuulluksi tulemista. Tyypillistä onkin, että asiakkaan tarpeita tai odotuksia voidaan ilman perusteluja mitätöidä. Pelkkä toteaminen riittää.

Seikkula ja Arnkil (2005, 32–33) lisäävät vielä aiheeseen ja muistuttavat, että asiantuntijaverkoston kokoontuessa on vaarana, että asiakkaalle pyritään määrittelemään yhteinen ongelma. Todellisuudessa ”yhteinen” ongelma on punos eri toimijoiden ongelmasta. Yhteisen ongelman määrittäminen usein tuo vain näennäisesti asioihin selkeyttä. Se saattaa tehdä verkostopalaverista rutiinin ja vailla todellisia asiakkaan tilannetta edesauttavina ratkaisuinä tai toimenpiteinä. Yhteistä ongelmaa ei siis ole ja sen määrittäminen vie näkökulmaisuu den tilanteiden ratkaisuis ta. Ongelmia on siis yhtä monta kuin toimijoita.

Pohjola (2002, 53) kirjoittaa lisäksi ammatillisuuden, vallan ja asiantuntijuuden eettisistä ja moraalisis ta uhkakuvista mainitessaan, että usein ammatillisuus nähdään korrektina etäisyyden pitämisenä asiakkaaseen. Ammatillisuutta tuotetaan mm. symbolisest i, tilallisest i, sosiaalisest i, psyykkisest i sekä toiminnallisest i. Usein siihen sisältyy neuvonta, tuki, ohjaus sekä kuunteleminen, ymmärtäminen ja jakaminen. Vaikka työskentely on usein empaattis ta, uhkana on, että työntekijä ei tavoita asiakkaan tunnetason tilaa ja läheissuhteen tunneherkkyyttä. Usein ammatillinen etäisyyden säätely toimivat työntekijän suojamuureina. Silloin saattaa ihmisen todellinen kohtaaminen jäädä etäiseksi. Vaarana on, että asiakkaasta tulee tapaus tai tiettyyn ryhmään kuuluvaa asiakasainesta. Päätöksistä ja ratkaisuis ta tulee rutiineja.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus oli kaksiosainen; ensimmäinen osa oli määrällinen tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus. Ensimmäisen osan tutkimuksessa kartoitin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden taustatekijät ja heidän kuntoutuspolkunsa Sovatek-säätiön sisällä vv. 2012–2013 ajalta. Aineiston keruuseen käytin säätiön ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusselosteita. Lisäksi kirjasin tutkimukseni toisen vaiheen asioita eli mahdollisia kirjattuja kokemuksia työntekijä-asiakastilanteista. Kyseessä on siis asiakkaiden omat kirjatut kommentit kuntoutusprosessissa.

Tutkimukseni toisessa vaiheessa käytin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, jossa lähtökohtana oli tutkittavien/haastateltavien näkökulma. Tutkimus suoritettiin haastatteluina, jotka tallennettiin digitaalisesti. Tutkimuksen toisessa osiossa käytin harkinnanvaraista otantaa ja haastatteluun kutsuttiin 4 kuntoutujaa. Harkinnanvaraiseen otantaan päädyin, koska ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja oli kontaktissa niihin haastatteluehdokkaisiin, jotka olisivat mahdollisesti halukkaita ja kykeneviä haastatteluun. Kaikilla kuntoutujilla jo varsinainen ammatillisen kuntoutuksen jakso oli päättynyt. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, joissa teemoina olivat 1) vuorovaikutus 2) dialogisuus 3) valta ja asiantuntijuus. Aineiston litteroinnin ja analysoinnin jälkeen, aineisto teemoitettiin. Tämän jälkeen tutkimuksessa tarkasteltiin teemojen suhdetta teoreettiseen viitekehykseen esimerkkien muodossa sekä tutkijan tulkintojen tueksi.

5.1 Tutkimustehtävän rajausta ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen ensimmäisessä osassa tilastoin asiakkaiden perustiedot, taustat ja palvelut, joita he olivat käyttäneet Sovatek-säätiöllä. Lisäksi kirjasin ja poimin asiakastietoihin kirjattuja asiakkaiden itsensä kertomia tunteita ja kokemuksia kuntoutusprosessista. Tutkimuksessa olivat ainoastaan ne asiakkaat, jotka olivat tulleet Kelan läheteelle mielenterveyskuntoutujien työvalmennukseen eli ammatilliseen kuntoutukseen. Tilastosta jäi pois lyhyet asiakaskontaktit, jotka olivat tulleet esim. Vakuutus-kuntoutuskeskuksen (VKK) läheteellä työkyvyn arviointiin.

Tutkimuksen toisessa ja syventävässä vaiheessa haastattelin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta sekä asiakkaan kokemuksia henkilökunnan asiantuntijuudesta ja vallan käytöstä. Haastatteluun osallistui 4 (neljä) asiakasta. Valikoinnin ja kutsut haastatteluun teki ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja.

Tutkimusongelmani pääongelmat ovat seuraavat ja joita tarkastelin ja avasin seuraavilla kysymyksillä teemahaastattelun (kohdat 2 ja 3) muodossa.

1. Mitkä ovat asiakkaiden taustatekijät ammatillisessa kuntoutuksessa?

- Ikä
- Sukupuoli
- Koulutus
- Muiden palveluiden käyttö Sovatek-säätiöllä
- Kirjatut asiakaskokemukset kuntoutusselosteissa

2. Millaiset ovat asiakkaan kokemukset vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta asiakastapaamisissa?

Minkälaisena olet kokenut seuraavat asiat työntekijätapaamisissa? Voit kertoa esimerkkejä, jos muistat sellaisia:

- Millaisena olet kokenut työntekijän kiinnostuksen asioistasi?
- Miten sinua on kuunneltu?
- Millaisena olet kokenut tapaamiset?

- Minkälaisena kuvaat sinun ja työntekijän välistä suhdetta?
- Kerro, kuinka olet voinut vaikuttaa yhteisiin tehtyihin sopimuksiin ja suunnitelmiin? Voitko kertoa esimerkin?
- Miten olet ymmärtänyt tapaamisissa kaiken sovitun ja puhutun?
- Minkälainen on kokemuksesi siitä, että olet tullut kuulluksi l. mielipiteesi ja toiveesi on huomioitu?

3. Kuinka asiakkaat ovat kokeneet työntekijöiden asiantuntijuuden ja vallan käytön asiakastilanteissa?

- Miten ja millä tavoin olet voinut vaikuttaa omaa ammatillisen kuntoutuksen suunnitteluun?
- Minkälaisena olet kokenut työntekijän ohjauksen ja tuen?
- Minkälaisena olet kokenut työntekijän vastuun kuntoutusprosessissa?
- Minkälaisena olet kokenut oman vastuusi kuntoutuksessa?

5.2 Aineiston analyysi

Asiakkaiden taustatietokartoitus tapahtui säätiön tiloissa valvotusti ja asiakkaiden taustatietomateriaalin luovutti tutkijan käyttöön ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja. Taustatiedot kerättiin asiakkaiden kuntoutusselosteista. Taustatiedot kirjattiin aluksi paperille taustatietosuunnitelman mukaisesti. Sen jälkeen ne muokattiin siirrettäväksi opinnäytetyön sisällöksi. Vertailupohjana aineistolle käytettiin Kelan (Pensola ym. 2012, 207–208) vastaavia tilastoja.

Haastatteluaineistoa varten haastatteluun kutsuttiin 4 ammatillisen kuntoutuksen asiakasta, joilla kuntoutusjakso oli joko päättynyt tai jaksosta oli jäljellä vain seurantatapaamisia. Haastatteluun varattiin aikaan tunti, joka oli riittävä. Alustavasti haastateltavia oli tarkoitus ottaa enemmänkin, mutta haastattelupyynnöt välittänyt ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja ei kaikkia tavoittanut tai pyydetty haastateltavat eivät halunneet osallistua.

Haastattelun aluksi haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen näkökulma ja pyydettiin allekirjoitus haastattelulupaun. Haastattelut olivat kahdenkeskisiä ja tapahtuivat Sovatek-säätiön tiloissa. Haastatteluissa tutkimuksen tekijä käytti tutkimuksen pääongelmia haastattelun perusrakenteena ja tukikysymyksillä tarkennettiin vastausten sisältöä. Haastattelu toteutui keskustelunomaisena ja väli- ja lisäkysymyksiä tai kommentteja haastattelija käytti kaikkien haastateltavien kohdalla. Haastattelut tallennettiin digitaalisesti ja tallenteet siirrettiin tutkimuksen tekijän tietokoneelle litterointia ja tiedon käsittelyä varten. Digitaalisen tallentimen tiedostot tyhjennettiin litteroinnin jälkeen ja tallennin, joka oli lainassa MAMK:lta, palautettiin.

Litteroinnin aikana jo hahmottui aineiston käytön mahdollisuus eri teemojen kautta tarkasteluun. Litteroinnin jälkeen tekstit tallennettiin omina tiedostoina ja haastateltaville luotiin tunnus iän ja sukupuolen mukaan. Ikä muutettiin tunnistettavuuden vaikeuttamiseksi. Litteroinnissa ei kirjattu tutkijan esittämiä välikysymyksiä tai kommentteja. Litteroinnit sisältävät ainoastaan haastateltavien kertomia asioita. Digitaalista tallennetta kertyi noin 3 tuntia ja 45 minuuttia. Litteroitua materiaalia kertyi 14 liuskaa.

Haastattelutekstit luettiin läpi ja teksteistä poimittiin ja lajiteltiin teoreettisen viitekehysten kannalta merkityksellisiä asioita. Koska haastattelut olivat keskustelunomaisia mutta struktuuriltaan samanlaisia, haastateltavista syntyi paljon litteroitua materiaalia, jossa he kertovat laajasti kokemuksistaan ammatillisessa kuntoutuksessa. Tarkastelun ja teemoittelun lähtökohtana on siis teoreettinen viitekehys sekä sen sisältämät pääteoriat asiakastyön kolmesta näkökulmasta (vuorovaikutus, dialogia sekä asiantuntijuus ja valta) tarkasteltuna. Näiden kolmen pääteeman puitteissa tutkimuksessa tarkastellaan näihin teemoihin liittyviä termejä ja osa-alueita. Tukena on käytetty haastattelupohjan runkoa. Koska teoriaosuuden lähtökohdat limittyvät toisiinsa, haastattelutuloksien analysoinnissa samat käsitteet toistuvat eri painopisteistä ja näkökulmista.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Taustatiedot

Sovatek-säätiön ammatillisessa kuntoutuksessa (mielenterveyskuntoutujien työvalmennus) vuosina 2012–2013 aikana oli yhteensä 22 kuntoutujaa (N=22). Kuntoutujista naisia oli 13 (59 %) ja miehiä 9 (41 %) kun Kelan tilastoissa vastaavat luvut olivat 42 % (miehet) ja 58 % (naiset). Heidän ikäjakaumansa jakautui seuraavasti:

TAULUKKO 1 Kuntoutujien ikäjakauma

Ikäjakauma	SOVATEK	Kela
	%	%
Alle 25 v	22,7	-
25–35 v	31,8	27
35–45 v	31,8	28
Yli 45 v	13,6	45

Kelan tilastoissa (Pensola ym. 2012, 208, liitetaulukko 35) alle 25-vuotiaita ei ole tilastoitu: ”Myöntävien päätösten osuus ja yhteys taustatekijöihin vajaakuntoisten am-

matilliseen kuntoutukseen hakeneilla 25- mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden perusteella”.

Valtakunnallisesti Kelan ammatilliseen kuntoutukseen hakeneita oli sukupuolen mukaisesti jakautunut niin, että mieshakijoita oli 51 % ja naisia 49 % (Pensola ym.2012, 207, liitetaulukko 4.)

Näyttäisi siis siltä, että naisten hyväksyminen ammatilliseen kuntoutukseen olisi selkeästi korkeampi kuin miehillä. Sovatek-säätiöltä ei vertailulukuja ole saatavilla. Kuitenkin kuntoutujien prosentuaalinen luku on lähes identtinen sukupuolijakautumassa Kelan ammatilliseen kuntoutukseen hyväksytyjen prosenttilukujen kanssa.

Lisäksi selkeä ero on ikäjakaumassa (Taulukko 1). Kelan kuntoutukseen hyväksytyjen valtakunnallinen keski-ikä on selkeästi korkeampi. Kelan hyväksymiä kuntoutuksia oli yli 45-vuotiaille 45 %, kun Sovatek-säätiöllä se oli vain 13,6 %.

Kuntoutujien perus- sekä toisen asteen koulutus jakaantuivat seuraavasti:

TAULUKKO 2 Kuntoutujien koulutustausta

Koulutus	SOVATEK	Kela
	%	%
Peruskoulu	100	100
II asteen koulutus	63	48
Ammattikorkeakoulu	9	19
Yliopisto	13,6	6
Ei ammatillista koulutusta	31	27

Kaikki kuntoutajat (taulukko 2) olivat suorittaneet peruskoulun ja lukion oli suorittanut 12 (54,5 %) kuntoutujaa. Samoin Kelan tilastoissa kaikilla kuntoutujilla oli vähintään perusopinnot suoritettuna.

Toisen asteen koulutuksen oli suorittanut 14 kuntoutujaa (63,6 %), kun se Kelan tilastoissa oli 48 %. Kahdella Sovatek-säätiön (9 %) kuntoutujalla oli aloitetut toisen asteen opinnot, jotka olivat kuitenkin keskeytyneet. Sovatekin asiakkaissa on laskettu mukaan koko ammatillinen koulutuspolku. Se selittää taulukossa yli 100 %:n ylityksen.

Kahdella Sovatek-säätiön kuntoutujalla (9 %) oli lisäksi ammattikorkeakoulututkinto (amk). Yksi kuntoutuja (4,5 %) oli keskeyttänyt amk-opinnot ja yhdellä (4,5 %) kuntoutujalla oli osasuorituksia amk-tason opinnoista.

Kuntoutujista kolmella (13,6 %) oli yliopistotutkinto suoritettuna ja kahdella (9 %) kuntoutujalla oli yliopistotason osa-suorituksia opinnoissa. Kelan kuntoutujien kohdalla luvut ovat hyvin samansuuntaisia. Lisäksi 4:llä (18 %) kuntoutujalla oli useampi kuin yksi (1) ammatillinen tutkinto suoritettuna. 7:llä (31,8 %) kuntoutujalla ei ollut minkäänlaista ammatillista koulutusta taustalla.

Kuntoutujista ohjautui ammatilliseen kuntoutukseen muista Sovatek-säätiön tuottamista palveluista 2 (9 %) kuntoutujaa; yksi (1) päihdekuntoutuksesta ja yksi (1) sosiaalihoitolain alaisesta työvalmennuksesta (Taimi-palvelut). Lisäksi yksi kuntoutuja ohjattiin säätiön päihdepalveluihin. Kuntoutuja palasi myöhemmin ammatilliseen kuntoutukseen.

Kuntoutukseen valittujen taustatiedot ja tekijät siis noudattelevat paljolti samoja kuin Kelan valtakunnallisissa tilastoissa.

6.2 Haastattelun tulokset

Tutkimuksen haastatteluosuudessa tarkastellaan asiakkaiden kokemuksia opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kannalta ja käytetään teemoittelua haastatteluaineiston purussa ja tulkinnassa. Tarkastelussa olen ottanut lähtökohdaksi sosiaalityön yleiset periaatteet ja tavoitteet ja siihen liittyvät moraaliset ja eettiset arvot asiakastyöskentelyssä ja kohtaamisessa.

Myös vuorovaikutuksen ja dialogisuuden osuutta käsitellään rinnakkain. Tämä on haastattelun purun ja tulkinnan kautta selkeintä, koska hyvän vuorovaikutuksen ja dialogisuuden synnyn taustalla on paljolti samoja tai samantyyllisiä tekijöitä.

Haastatteluosioon oli tarkoitus myös kerätä kuntoutusselesteista asiakkaiden kokemuksia tai tunteita suhteessa työntekijään tai kuntoutumisen prosessiin. Sitä tietoa löytyi niukalti, joka oli informaatioarvoltaan vähäistä tai hyvin saman sisältöistä kuin haastatteluissa tuli ilmi. Kuntoutusselesteissa kuvattiin pääasiassa kokemuksia esim. työharjoittelun sujumisesta tai yleisestä jaksamisesta.

6.2.1 Luottamuksen synty vuorovaikutuksen perustana

Kysyttäessä haastateltavien kokemuksia työntekijöiden kiinnostuksesta heidän tilanteeseensa, esiin nousi hyvän vuorovaikutuksen peruselementtejä, kuten aito kiinnostus ja läsnäolo sekä sitoutuneisuus:

Tuota, henkilökohtaisesti koin sen, kun tulin tähän kuntoutukseen, niin tartuttiin hyvin intensiivisesti tähän mun asiaan. Tykkäsin siitä kun selviteltiin taustoja. Minulla oli sellainen tunne, että he tekivät paljon töitä. Ensinnäkin se kuka mää oon; vahvuudet ja tehtiin perussuunnitelma. Kyllä mut kohdattiin ihan omana persoonana ja mulla oli koko kuntoutussysteemistä ihan hyvä vaikutelma. Tekivät ehkä enemmänkin kuin ois pitänyt. M33

Haastateltavien kokemukset tukevat hyvin Laitisen ja Kemppaisen (2010, 155) näkemystä; asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa hänen koko elämäntilanne tulee huomioiduksi. Asiakas ei määrity hänen ongelmastaan, vaan tavallisena ihmisenä henkilökohtaisine kokemuksineen, perheineen ja yhteisöineen.

Kyllä mulla on semmoinen tunne että on oltu kiinnostuneita ihan aidosti. Silleen koko mun elämästä. Ihan sitä että kysellään mitä kuuluu eikä pelkästään eikä rajata sitä pelkästään työntekoon. Esim terveydestä kysellään ja sellaisia asioita, jotka mulle on tärkeitä.” N39

Musta tuntuu että mun asioihin on perehdytty tosi hyvin ja et niin kuin mä oon saanut enemmän kuin olen ite voinut antaa. Hän (kuntoutuksen ohjaaja) on ottanut selvää enemmän mun asiosta, kuin mitä mä edes olen osannut kysyä. N27

Pohjolan (2010, 46–47). viittaus asiakaslähtöiseen työskentelyyn tukee hyvin haastateltavien kokemuksia; asiakaslähtöinen palvelu vaatii näkemystä asiakkaan itsemääräämiseen ja sen ymmärtämistä käytännön työssä. Asiakaslähtöisyys ei saa olla vain tavoite, vaan aito ja ensisijainen tapa yhdessä toimimiseen.

Myös kuntoutujan oma vastuu kuntoutuksesta nousi esille:

Alusta asti tuntu, että asiat otetaan tosissaan ja tarkemmin kuin koskaan niitä olisi ite pystynytään. Pistettiin miettimään asioita joita ite ei ois ees osannut kuvitella miettivänsä. M23

Haastateltavien kokemukset kuulluksi tulemisesta olivat pääasiassa myönteisiä ja esiin nousi mm. työntekijään luottaminen ja luottamuksen merkitys, turvallisuus ja välittäminen.

Tunnetilalta se on ollut aika paljon helpottavaa, kun on kuunneltu. Tulee sellainen fiilis että tulee oikeesti olleensa välitetty. Se on uus tunne, kun on ollut ikänsä päähän potkittu. Kun ei oo oikein koskaan luottanut, niin yhtäkkiä tuleekin sellaine tunne että voiko turvautua ja puhua. Sehän niin kuin tuntuu että on hyväksytty. M33

Kyllä tuntuu että löytää sieltä semmoisia asioita, joita ei ite tunnista. Mulle jäi kokemus että kuunnellaan eikä tuomita ja asioita lähestytään positiivisella tavalla. M23

Myös Kokon (2004, 164–168) tutkimuksessa nousi esiin samantyyllisiä asioita, jotka miellettiin hyvinä asiakaskohtauksina: yksilöllinen arvostus ja myönteinen kiinnostus

sekä halu auttaa.

*Mä koen että mä oon tullut kuulluksi ja myös niinku. ymmärretyksi...
mun tapani ajatella elämästä on hyväksyty... N27*

Haastateltavien kokemukset tukevat hyvin Pohjolan (2010, 52–53) ajatusta; Usein asiakas odottaa työntekijän kohtaamisessa tavallista ihmisen kohtaamista ja hänen odotuksien ja asiansa avointa kuuntelemista. Asiakas odottaa kohtaamista ihmisenä, ei tapauksena tai diagnoosina. Asiakkaan odotukset hyvästä palvelusta suuntautuvat heidän inhimilliseen ja välittävään kohtaamiseen sekä kokonaisuuden huomioimiseen.

6.2.2 Vuorovaikutus syventyy dialogiin

Luottamuksellinen suhde antoi myös kuntoutujalle tilaa ja mahdollisuuden puhua laajemmin omista ajatuksista ja tunteista:

*Mut sitä mitä ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan kanssa oon puhunut
mun suhteestani työntekoon ja rahaan, nii K on tosi hyvin ymmärtäny
mun näkemykset... Mut ei näistä mun ajatuksista tiedä kuin mun ohjaa-
ja. N27*

Kuntoutujien kokemukset tapaamisista kuntoutuksen ohjaajan kanssa olivat odotettuja ja kuntoutuksen kannalta merkittäviä ja luottamusta herättäviä, josta aiheesta Laitinen ja Kemppainen (2010, 156–158) kirjoittavat seuraavasti: luottamuksellisessa ja kunnioittavassa asiakassuhteessa on tilaa vahvoillekin tunteiden ilmaisuille, niin myönteisten kuin kielteistenkin. Asiakkaan ahdistavien kielteisten tunteiden kohtaaminen voi olla työntekijälle vaikeaa ja raskasta, mutta se on perusta eettisesti arvokkaalle kohtaamiselle, jossa ihminen kohdataan kokonaisena.

Tämäkin ajatus toteutui haastateltavien kohdalla hyvin.

*Mä oon kokenut kohtaamiset kyllä ehdottomasti aitoina. Tapaamiset on
kyllä ollu mulle odotettuja. aika nopeasti mulla tuli tunne että tapaami-
set on aika luontevia ja luotettavia. Oon kyllä kokenut että oon voinut
luottaa tosi paljon ja meillä on myöskin samanlainen huumorintaju ja et*

me nauretaan samoille asioille. Ja ollaan samalla aaltopituudella. N27

Mielenkiintoista olivat haastateltavien kaveriviittaukset. Ne nousivat toistuvasti esille ja kokemus kaveruuden tunteesta antoi mahdollisuuden ja tilan omalle puheelle ja ajatuksille. Työntekijä jätti siis liian analyysin pois ja keskittyi kuuntelijan ja kommentoijan osaan.

Vuoropuheluna ja avoimena keskusteluna. Ihan kuin ois jutellut ei-työntekijän kanssa. Kyllä se oli kai niin luottamusjuttu, kun tuli puhuttua niin henkilökohtaisia asioita, joista ei oo ees omalle perheelle puhunut. Se ois vähän, kuin ois hyvälle kaverille puhunut niistä asioista. Luottaa siihen ettei tuu mitään tulkintaa tai voi vaan luottaa... se on mielenkiintoista miten pysty puhumaan. Se jotenkin vaan purkautu joku este, että pysty puhuu...Kyllä kai se johtu siitäkin että oli itekin valmis. M23

Myös Kokko (2004, 164–168) tutkimuksessaan mainitsee vastavuoroisuuden ja vuoropuhelun eli dialogin myönteisenä asiakaskohtaamisena.

Tapaamisissa myös nousi myös esiin tasavertaisuus, asiantuntijuus sekä terapeutin kokemus, jossa haastateltavat kokivat tapaamiset luottamukselliseksi ja jossa voi puhua niistä asioista, jotka sille hetkellä olivat tärkeitä. Asiantuntijuus tuntui turvallisuutena ja positiivisena asiantuntijuutena, joka painottui asiakkaan aktiiviseen tukemiseen.

Vaikka tapaamisten tarkoitus ei ollut terapeutin, voidaan kuitenkin todeta, että tapaamiset olivat kuntoutujille muutakin kuin sovittuja ja kuntoutuksen prosessiin kuuluvia käytäntöjä. Syntyneen luottamuksen myötä, keskustelujen sisältö ja luonne loivat kuntoutujien omaa aktiivisuutta ja oman elämäntilanteensa ymmärtämistä.

Alusta asti oon kokenut että me ollaan hirveen tasavertaisia ja et musta tuntuu niin kuin meistä olis tullut kavereita. Hirveen luontaista ollut kohtaaminen ja ilman muuta hän on ollut se asiantuntija joka on tuonut tiedon niihin tapaamisiin ja tosi paljon ottanut selvää asioista työnsä puolesta. N27

Ne oli hirmu tärkeitä mulle ja meillä muodostu heti alussa semmoinen suhde, että voitiin puhua ihan kaikesta. Mulle tuli ammatillisen kuntoutuksen ohjaajasta semmoinen, tunne että se on todella ammattitaitoinen. Se ties aina missä mennään ja sillä oli paljon hyviä ideoita ja ehdotuksia ja se ties miten kannattaa toimia. Oli semmoinen tunne että on hyvässä huomassa. Ne olivat todella merkittäviä tapaamisia. N39

Haastateltavat tunnistivat ja tunnustivat työntekijän ammattitaidon. He kokivat silti tapaamiset kuitenkin tasavertaisena ja myönteisellä tavalla ohjaavana hetkinä.

Tapaamiset on ollut mielenkiintoisia. Koin työntekijän ammatillisuuden ja tietotaidon silleen, että se sopi mun ajatusmaailmaan. Sain hänen ajatuksistaan ja näkemyksistään itellekin sellaista, että mäkin voisin asioita katsoa uudesta näkökulmasta. Se oikeestaan oli aika terapeutin suhde, vaikkei se sitä ollut. M33

Tarkennettaessa kuntoutujilta, minkälaisena he ovat tunteneet suhteensa ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan, esille nousi hyvän ammatillisen kohtaamisen kriteereitä, kuten yhteinen kieli, ammatillisuus, ajatusten ja tunteiden ilmaisu sekä luottamus.

Vaikka siinä olikin sellaista ammatillisuutta, niin kuitenkin tuli sellaisia kaveritason fiiliksiä. Sehän loikin paljon sellaisen luottamuksen tunteen. Osaa ja uskaltaa tuoda esille sellaisia asioita ja tunteita, jotka vai-vaa. Itse koin että tultiin vaan niin lähelle että ne jutut natsas. Se ei tuntunut tungettelevalta, kun siinä oli se ammatillinenkin puoli. Mä taas pystyin hakee etäisyyttä sillä, kun olin kuntoutuja. He ovat kuitenkin olleet mun kuntouttajia.”M33

Haasteltavat mielsivät suhteensa ohjaajaan hyvänä ja jopa kaverillisena, vaikka tiedostivatkin asiakassuhteen. Seuraava viittaus avaa kohtaamista työntekijän näkökulmasta: Asiakkaan arvokas kohtaaminen emotionaalisella tasolla on yksi asiakastyön perustekijöitä. Hallittu osallistumien tunnetasolla antaa asiakkaalle mahdollisuuden kohdata omat tunteensa ja kokemuksensa. Tämä on tärkeää, kuinka

asiakas hahmottaa työntekijän osallistumisen; välittävänä ihmisenä vai byrokraattina. (Laitinen & Kemppainen, 2010, 160.)

Oon mä sitä miettiny ja kai se on kuitenkin ensisijaisesti asiakassuhde, mut kyllä oon ajatellu että voisi mä olla sen kanssa kaverikin ulkopuolella. Tää on mulle olennaista tää luottaminen ku mä oon hirveen huono luottamaan kehenkään. (Naurua) Tää onkin hulluu, Et se tulee yhtäkkiä mun maailmaan ja mä tajuun et tää on semmonen ihminen johon mä voin luottaa ja sit se et mä huomaan kertovani sellaisia siviilielämän asioita jotka vaikutti mun työntekoon...Mut niin kuin aika nopeesti mä huomasin, et mä kerron sille semmoisia asioita, jota ei kaikille tulis puhuttua. Kai se luottamus on syntyny kun on ollut sellane turvallinen olo alkuun. Varmaankin se, et mä tajusin, et toi ihminen oikeesti kuuntelee ja et mä tuun kuulluksi ja nähdyksi ja se loi sen luottamuksen ja lisäsi turvallisuutta. Hän oli hirveän avoin, nii oli itelläkin helppo olla avoin.
N27

Kun on luottanut, niin on uskaltanut itekkin heittäytyä täysillä ja uskaltaa niin kuin antaa itsensä. M33

6.2.3. Asiakas kuntoutuksen lähtökohtana

Kysyttäessä haastateltavilta heidän omaa vaikuttamismahdollisuuttaan oman kuntoutusprosessinsa suunnitteluun esiin asiakkaiden kokemuksissa nousi esiin oma mahdollisuus tehdä omia valintoja sekä esittää toiveita, joihin he kokivat olevansa valmiita. Kuntoutuksen suunnitelman he kokivat olevan *itsensä näköisiä*.

Vuoropuheluna ja avoimena keskusteluna. Ihan kuin ois jutellut ei-työntekijän kanssa. Kyllä se oli kai niin luottamusjuttu, kun tuli puhuttua niin henkilökohtaisia asioita, joista ei oo ees omalle perheelle puhunut. Se ois vähän, kuin ois hyvälle kaverille puhunut niistä asioista. Luottaa siihen ettei tuu mitään tulkintaa tai voi vaan luottaa... se on mielenkiintoista miten pysty puhumaan. Se jotenkin vaan purkautu joku este, että

pysty puhuu...Kyllä kai se johtu siitäkin että oli itekin valmis. M23

On kyllä mun näköisiä ja ne on yhdessä suunniteltu. Kyllä ne ovat minusta lähteneet ne tavoitteet. Tavoitteet tehtiin just niin ku mä sanoin ja ne olivat kyllä mun päästäni. Muutoksetkin tehtiin pienen ajan kuluttua, että mä sain aikaa itselleni miettiä, mitä mä haluan. N39

Nämäkin haastateltavien kokemukset ovat paljolti sellaisia kokemuksia, joista mm Pohjola (2010, 58–59) kirjoittaa; pitkälle edistynyt asiakassuhde on yhteistyösuhde, jossa asiakas tulee kuulluksi ja hänen osallisuutensa on tasaveroinen. Hänen näkemysensä ja toiveensa toteutuvat aidosti palvelujen sisällössä ja toteutuksessa. Parhaimmillaan työntekijästä tulee asiakkaalle rinnalla kulkija ja tukija, jossa tavoiteisiin pyritään aidosti yhdessä. Asiakkaan ymmärtäminen oman elämänsä asiantuntijana on hedelmällisen yhteistyösuhteen perusedellytyksiä.

Yhteisen kielen ja ymmärryksen kautta haastateltavat kokivat, että kaikki sovitut asiat ja sopimukset he ymmärsivät hyvin. Asioiden sisältö ja merkitys tuli heille ymmärrettäviksi.

Kyllä se oli kuitenkin työntekijä- asiakas suhde, mutta silti se ollut sellaista, että työntekijä- puhuu- asiakkaalle-kieltä. Ei tullut sellaista tunnetta, etten ymmärrä vaan asiat tuli selkeästi käytyä läpi. Kaikki asiat käytiin perusteellisesti läpi. En oo aiemmin törmännyt sellaiseen tilanteeseen jossa asiakkaalle puhutaan niin selkeesti ja perusteellisesti. M23

Ajoittain asioiden selventäminen vaati työntekijältä pitkäjännitteisyyttä ja selkeää asioiden jäsentämistä.

Jos mä en oo ymmärtänyt ja tankkaan kyllä niin kauan että mä sen ymmärrän. Kaiken olen ymmärtänyt mitä on sovittu ja puhuttu. Ohjaaja sen on mulle jaksanut aina hyvin selvittää. N39

Kyl kaikki sovitut ja puhutut on vastannut mun käsitystä ja et mitään semmosta... et ne asiat on moneen kertaan käyty läpi... sillai hyvällä ta-

valla moneen kertaan läpi”N27

Haastateltavien kokemukset omien mielipiteiden ja toiveiden kuulluksi tulemisesta ja itsemääräämisoikeudesta olivat pääosin myönteisiä, joissa esiin nousivat mm. yhdessä tekemisen ja olemisen tunne, vaikuttamismahdollisuus ja itsemääräämisoikeus.

Itse oon saanut paljon päättää. Siinä taas tulee taas tää ammatillisuus, kun itse oisin halunnut edetä nopeammin monissa asioissa. Niin osattiin perustella miks kannatta edetä askel kerrallaan ja pikku hiljaa. Se oli kuitenkin mulle hyvä; oppi paljon epävarmuuden sietämistä ja odottamistakin.”M33

Jokinen ja Juhila (2008, 135) ajatus myönteisestä kontrollista toteutui suoraan tai epäsuoraan haastateltavien kertomuksissa; Työntekijän kontrolli suhteessa asiakkaaseen voi myös olla merkki asiakkaalle välittämisestä jos asiakassuhde on tasavertainen ja hän kokee työntekijän olevan sitoutunut auttamiseen. Tällöin kontrollia ei koeta pahanasiana.

En oo kokenut kertakaan, et mun yli ois kävelty tai menty mun päätös-vallan yli. Harjoittelupaikkakin vaihdettiin keskustelujen jälkeen. On tuntunut mukavalta kun on itse saanut vaikuttaa tommosiin päätöksiin. Eikä tehty liian nopeita päätöksiä, vaan sai aikaa miettiä. Joskus tuntuu että tekkää (työntekijä) se päätös, mutta jälkikäteen ajateltuna se oli parempi, että ite joutu vähän miettimään niitä asioita. Että ei ollut ulkopuolisena niissä asioissa. Mä oon kuitenkin ennen menny vaan muitten perässä. Mut tässä vaiheessa kuntoutusta joutui ite tekee ne valinnat ja päätökset. Joutui ite miettimään mitä haluaa. Koin sen positiivisena ja se muutti mun ajatusmaailmaa. Iso positiivinen muutos. Jäin siitä perässä kulkijan roolista pois ja pystyin tekemään omia päätöksiä. Nyt on oma mielipide ja uskallan sen myös ilmaista. Nyt teen asioita omasta tahdosta.M23

6.2.4 Asiakastyön haasteet

Aina kuitenkin kaikkiin muutoksiin ei ole mahdollisuus vaikuttaa tai muutoksin valmistautumisaika on jäänyt lyhyeksi. Sellaiset tilanteet ovat kuitenkin haasteltavien kokemusten pohjalta olleet kuntouksen jatkumisen uhkatekijöitä.

Myös Kokon (2004, 164–168) tutkimuksessa asiakkaiden kokemuksista kielteisinä ja rutiininomaisina he kokivat mm. seuraavia asioita:

- Kontaktin vähyys
- ajan ja keskustelun puute
- asiakkaan kokemus yksin jäämisestä ja välinpitämättömyydestä

Tähän työntekijämuutokseen muutokseen en kerennyt valmistautua yhtään. En osaa sanoa miten se olis pitänyt järjestää, mut mulle se oli vaikea paikka. Mulla oli ohjaajan vaihtuessa vähän väsynyt olo enkä jaksanut niin panostaa uuden ohjaajan kanssa sellaiseen suhteeseen kuin aiemmin. Enkä mä halunnut kuormittaa sitä(ohjaajaa) kun sillä oli niin paljon muitakin asiakkaita. Olisin mä tukee kaivannut, mutta ei mulla siellä työpaikalla mikä suuri hätä ollut. Mulla oli aika harvaksen tapaamisia...Kyllä kuitenkin oli silloin sellainen tyhjän päälle jääminen ja hylätty olo...Silloin kun olin yksin 2kk, ajattelin, että lyön homman läskiksi. Se oli ärsyttävää ja just semmoista, että raivostuttavaa ettei musta välitetä. tuntui että oon ihan omillani. N39

Tähän ongelmaan viittaa myös Pohjola (2010, 41–42) kirjoittaessaan että työntekijöiden vaihtuminen organisaatiossa ja palvelujen jakautuminen on vaikeuttaa asiakkaan palvelujen saamista. Jos asiakas joutuu käyttämään useita eri palvelu- ja asiantuntijasektoreita, vaarana on, ettei hänelle muodostu turvallista auttamissuhdetta yhteenkään virastoon tai organisaatioon.

Lisäksi herää kysymys, kuinka heikoilla henkisillä voimavaroilla oleva ihminen jaksaa hakea ja saa tarvitsemansa avun ja tuen. Yksittäinen pieni asia saattoi olla kuntoutujalle merkityksellinen, niin hyvissä kuin ikävissäkin asioissa.

Ihan alkuun mä muistan et ku multa kysyttiin niinku mihinkä toimintamuotoon mä haluisin. Mä kerroin et mikä on mun ehdoton ykköstoiveeni ja sit mä kuitenkin jouduin aloittaa siin mun kakkosvaihtoehdossa. Ja mulle kerrottiin et mä alotan jo huomenna. Mä olin kyllä sillo tosi pettynyt. Mä ajattelin et eiks mulle ollukkaan paikkaa siinä mun ykköstöiveessa. Kyl mä kuitenkin aloitin siellä kakkospaikassa ja tykkäsinkin olla sen ajan mitä olin. N27

6.2.5 Toiveista toteutukseen

Haastateltavien omat odotukset ja toiveet sopimuksista ja suunnitelmien toteutumisessa olivat pääosin sellaisia, kuin he olivat sen ajatelleet tai toivoneet. Vaikka haastateltavat kokivat kuntoutuksen toteutumisen ja suunnittelun olevan heidän omien toiveidensa mukainen, silti haastatteluissa nousi esiin kuntoutuksen onnistumisen olevan kiinni paljon hyvästi tuurista tai oikean ihmisen kohtaamisesta kiinni. Haastateltavat tunnistivat heikosti oman sitoutumisen ja motivaation merkityksen kuntoutusprosessissa.

Nyt oon löytänyt oman jutun. Alussa ei osannut ees ajatella, et tää kuntoutus toisi mulle jonkin ammatin ja semmoisen jutun joka on mun juttu. Ihmeellisesti kaikki vaan osu yhteen. Yksikin asia jos oli jäänyt toteuttamatta viime vuoden aikana, ei tää kai ois onnistunu tai ollut mahdollista. M23

Ne ovat toteutuneet hyvin, vaikka mä yleensä oonkin aika skeptinen. Nää jutut on mennyt kuitenkin tosi hyvin. Mulla on ollut vaan niin hyvä tuki että ne on onnistunu. Oon ollut itse sitoutunut niihin. M33

Muutosta omassa elämässä oli vaikea uskoa ja taustalle oli edelleen epävarmuutta tulevasta ja myös pärjäämisestä, kun seurantapaamisetkin ovat ohi. Pääsääntöisesti haastateltavat näkivät tulevaisuutensa kuitenkin valoisana ja uskoivat omien voimavarojensa riittävän myös myöhemmin. Oma arki oli kuitenkin vahvemmalla pohjalla ja motivaatio hyvä.

6.2.6 Vapaus valita ja vaikuttaa

Haastateltavat arvioivat oman vaikutusmahdollisuutensa kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen hyvänä. Esille nousi mm. valinnanvapauden mahdollisuus. Vaikka monet käytännön asiat kuntoutusjaksolla olivat osa jakson rakennetta, haastateltavat tunsivat kuitenkin ne mahdollisuuksina ja omina päätöksinä. Haastateltavat mielsivät ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan mahdollistajana, joka tuki ja tarjosivat puitteet kuntouksen toteutukselle.

Alussa tehtiin monenlaisia sopimuksia ja omia tavoitteita, niin minä itse sanoin mitä minä haluan ja mitä tavoitteita. Kuntoutuksen ohjaaja vaan tiivistä ne, mut se olin minä joka ne määritteli. Alkuun se oli aika kauhistuttavaa, kun joutui ite kaiken sanomaan. Toisaalta ne olivatkin sellaisia että jouduin ite miettimään ja perustelevaan. Jouduin ite nimeämään mitä haluan ja mihin suuntaan, Ne ei ollut isoja asioita mutta sellaisia jotka oli mulle sopivia. Kyllä niitä sitten tarkistettiin ja nostettiin uusia tasolle. M23

Asiakastyöskentelyssä on tavoitteena palveluprosessin suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaalle laadittu. Jotta asiakasprosessin tavoitteet, vastuu ja eteneminen toteutuvat asiakaslähtöisesti ja yhteisestä sopimuksesta, on rakennettava asiakkaan ja työntekijän välille yhteisyyden ilmapiiri. Itsemääräämisoikeus ja tasavertaisuus eivät toteudu pelkästään asiakkaan allekirjoittamalla suostumus- tai sitoutumislomakkeella. (Pohjola, 2010, 49.)

Pohjolan kirjoitus palveluprosessin suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, toteutui haastateltavien kohdalla lähes kirjaimellisesti. Kokemukset olivat merkittäviä ja myönteisiä kuntoutujille. Yhdessä suunnittelu sitoutti haastateltavia oman kuntoutumisen prosessissa. Oman mielipiteen kuulluksi tuleminen oli myös tässä aihealueessa merkityksellinen. Haastateltavan oma mahdollisuus vaikuttaa, oli koko kuntoutusprosessin yksi kantavista tekijöistä.

Nää sisäiset työharjoittelut suunniteltiin mun omien mielenkiintojen poh-

jalta. Ei ollut sellaista, että meet tonne. Kysyttiin mun oma kiinnostus ja sitä kautta lähetettiin katsomaan mitä on mahdollisuuksia. Jos eka paikka ois ollut sellainen ettei yhtään kiinnosta, niin se ois varmaan jäänyt siihen mun harjoittelu. M23

Haastateltavien kokemukset työntekijän ohjauksesta ja tuesta olivat pääasiassa myönteisiä ja apua he kokivat saavansa niin konkreettisissa asioissa kuin henkisenä tukena. Haastateltavat kokivat työntekijän tuen ja ohjauksen yksilöllisenä sekä turvaa tuovana taustatekijänä.

Monia; esimerkiksi Kelan papereiden täytössä ja sinne suuntaan asioissa oon saanut ohjaajalta paljon apua ja ne asiat silleen hoitunut hyvin. N39

Se oli sellainen erittäin hyvä ja ensinnäkin mulle se oli tietynlaista turvaa luova, kun mä opettelin työelämää ja lopulta oikeen työpaikan sääntöjä ja miten siellä säännöt pelaa ja miten siellä ollaan. Tää ohjaaja oli mulle niin kuin takaportti ku työpaikan ohjaajakin joutui ottaa mut vakavasti kun Ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja tuli tueksi ja oli niinku asiantuntija ja mun tukena työpaikalla. Silloin se työpaikan ohjaaja oli vastuussa muuallekin eli ammatillisen kuntoutuksen ohjaajalle. Se anto sen jutun. Jos oisin ollut yksin, musta tuntuu et olisin joutunu ulkopuoliseksi. Mut nyt tää oli niin kuin pakotettu ottaa mut tosissaan siellä työpaikalla. Se hänen auktoriteettinsa oli tärkeää. M33

Tuki ja kontrolli eivät välttämättä ole toistensa vastakohtia, vaan kontrolli voi välittyä asiakkaalle myös välittämisenä, suojeluna ja huolenpitona. Kontrolli voi olla myös osoitus rohkeudesta puuttua vaikeisiin asioihin. Uhkana on kuitenkin vallankäyttö suhteessa asiakkaan autonomiaan.(Jokinen & Juhila, 2008, 141.)

Jokisen ja Juhilan ajatukseen myönteisestä kontrollista, haastateltavien kokemuksissa välittyi auktoriteetin ja vallankäytön positiivinen puoli, joka lisäsi luottamusta ja työntekijän uskottavaa sitoutumista kuntoutujan kuntoutusprosessiin.

Kuntoutuksessa osu vaan kaikki palikat kohalleen. Kuntoutuksessa oli sopivasti taustatukea ja sain monia asioita kuntoon. Ajoitus oli 90 prosaa omaa halua vaikka yritin jo vuotta aiemmin kuntoutukseen. Silloin mulle sanottiin, että en oo vielä valmis siihen. Olin silloin pettynyt kun oli kova vauhti päällä ja olis halunnut kiirehtiä. Jälkikäteen ajateltuna oli ihan hyvä että se siirty. Mä en ois ehkä kuitenkaan jaksanut sitoutua pitkään prosessiin. Sillä kunnolla oisin kai kestänyt kuukauden. Vuoden päästä oli voimavarat paremmat ja olin valmis sitoutumaan. Oli täysin oikea ratkaisu lykätä kuntoutusta. Olis varmaankin tullut taas yksi keskeytys ja epäonnistuminen muiden jatkeeksi. M23

Haastateltavien kokemus työntekijän eli ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan vastuusta heidän kuntoutusprosessistaan olivat myönteisiä. Esille nousi mm. vastuunotto, luottamus ja ammattitaito. Luottamuksen merkitys nousee haastateltavien kertomisissa toistuvasti esille eri yhteyksissä. Luottamus ja luottamuksen tunne ovat perustekijöitä koko sosiaalityön genressä. Luottamus syntyy ainoastaan vilpittömässä kohtaamisessa, joka vaatii myös työntekijältä kumppanuutta ja luottamista asiakkaaseen. Vaikka vastuu ja vastuunotto eivät jakaudu tasaisesti työntekijän ja asiakkaan välille, asiakkaan luottamuksen tunne ja vastuu omasta elämästä omien voimavarojen mukaan on peruslähtökohta luottamuksen ja hyvän asiakassuhteen syntymiselle.

Haastateltavien kokemukset tukevat hyvin Pohjolan (2010, 54) ajatusta palvelu- ja auttamiskulttuurin perustekijöistä: palvelu- ja auttamiskulttuuri rakentuu ihmisen ihmiselle kohtaamisessa, jonka peruselementtejä ovat luottamus, kunnioitus, sitoutuminen ja vastuu. Lisäksi se edellyttää vastuun ottamista, niin asiakkaalta kuin työntekijältä, yhteisesti sovituista tavoitteista.

Voisin kuvitella että kuntoutusohjaajalla oli aika suuri vastuu. Se voisen myöskin romuttaa koko kuntoutuksen, jos tulis jotain konflikteja, kun kuntoutuja on monesti aika herkässä tilassa. Et se vaatii ammattitaitoa, et jaksaa viedä kuntoutujan koko prosessin läpi. Mun kohdalla on tietenkin ollu ratkaiseva tekijä oma asennoituminen ja oon oikeesti ollut kiin-

nostunu omasta hyvinvoinnista ja kuntoutumisesta. Ajoitus on tietenkin ollut tärkeä ja mä oon ollut valmis siihen. Tulin tavallaan oikeeseen aikaan. Aikaisemmin en ollut sitoutunut joihinkin työkkärin juttuihin ja mä valehtelin sinne kaikenlaista kun en ollut sitoutunut niihin juttuihin. Luottamus ja siotutuminen oli tärkeitä. Kun oli luottamusta, ei halunnut mokata. Tuli syyllinen olo ja halusin muutoksen M33

6.2.7 Asiantuntija kumppanina ja tukena kuntoutuksessa

Kuntoutujan kannalta on merkityksellistä yhdessä asiantuntijan kanssa arvioida kuntoutustarve ja tavoitteet. Tavoitteiden pitäisi noudattaa SMART- periaatetta (specific, measurable, achievable, relevant, timed), jotta kuntoutuksen sisällöstä tulee kuntoutujalle merkityksellinen. (Autti-Rämö & Komulainen 2013, 129 (5), 452.)

SMART-periaate tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta yksilöllistä kuntoutuksen suunnitelmaa ja toteutusta, joka on asiakkaalle merkityksellinen ja saavutettavissa. Toteutus on asiakkaan näkökulmasta oltava jollain tavoin mitattavissa tai arvioitavissa. Lisäksi kuntoutuksen ajoituksen merkitys on olennainen osa koko kuntoutuksen onnistumista.

Mulle tää on tuntunu helpolta, kun ei oo ite tarvinu jäämään miettimään vaikeita asioita. Ohjaaja on ollut kuitenkin koko ajan rinnalla. Hän autto siinä että ei jäänyt vaikeisiin kuoppiin miettimään. Se pysty tulee tueksi, kun oli vaikeeta. Ohjaajan tuki ja vastuu oli todella suuri. M23

Kokemus ohjaajan henkisestä läsnäolosta oli myönteinen. Haastateltavien oma jakaminen oli ajoittain kiinni ohjaajan tuesta. Vaikeiden hetkien aikana vastuun ja henkisen taakan jakaminen oli haastateltaville helpottavaa.

Musta tuntuu et mä oon välillä sysännyt koko vastuun ammatillisen kuntoutuksen ohjaajalle, kun on tuntunu et mä en jaksa tätä mun elämäni. Se on kyllä toiminut. Mä on voinut omien voimavarojen mukaan tukeutua ammatillisen kuntoutuksen ohjaajaan. N27

Asiakaslähtöisen toiminnan lähtökohtana on yhteisymmärrys (konsensus). Vastuu toiminnasta ja sen toteutuksesta on niin palvelun tuottajalla kuin asiakkaallakin. Vaikka asiakas siirtääkin vastuun palvelun tuottajalle, voi kyseessä silti olla asiakaslähtöinen palvelu, jos tilanteessa toimitaan asiakkaan parhaaksi. (Virtanen ym. 2011, 32.)

Haastateltavien oma kokemus heidän vastuustaan ammatillisen kuntoutuksen prosessissa oli vahvasti sidoksissa oikeaan ajoitukseen ja työntekijän eli ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan työotteeseen ja hänen luottamukseensa kuntoutujaan. Myös kuntoutuksen SMART-periaatteissa kuntoutuksen ajoitus kuntoutujan kohdalla on merkityksellinen. Pitkään prosessiin sitoutuminen vaatii kuntoutujalta vahvaa omaa motivaatiota, sitoutumista ja ennen kaikkea sellaisia psyykkisiä voimavaroja ja elämäntilannetta, jotka mahdollistavat sitoutumisen pitkään prosessiin. Ajoituksen määrittely onkin haastattelutilanteissa työntekijöille haastava tilanne. Se vaatii hyvää kontaktia haastattelussa sekä vahvaa kokonaisnäkemystä. Voidaan ajatella, että jo ensimmäinen kohtaaminen on merkityksellinen haastateltavan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymiseen. Juuri näissä ensikohtaamisen tapahtumissa, työntekijän oman ammatillisesti ja moraalisesti oikean päätöksen ja jatkotoimenpiteiden tekeminen on ongelmallista. Päätöksiin vaikuttamisen uhkana voivat olla omat henkilökohtaiset tuntemukset, pinnallinen ja kielteinen kohtaaminen. Näiden seurauksena voi olla vääriä tulkintoja sekä eettisesti vääriä ja harkitsemattomia päätöksiä, joissa ei toteudu asiakkaan tarpeet ja etu. Tästä mm. Hurtig ja Laitinen mainitsevat teoriaosuudessa.

Myös Pohjola (1999, 66) sivuaa asiakaskohtaamisen uhkakuvia ja mahdollisuuksia; asiakkaan kohtaamisessa esiin nousevat eettiset kysymykset; epäily vai luottamus, kunnioitus vai välinpitämättömyys, arvostus vai vähättely. Ennakkoluulo ja kielteinen asenne luo asiakkaasta helposti itseään toteuttavan ennusteen, joka estää asiakkaan positiivisten voimavarojen käytön.

Haastateltavien kertomukset tapaamisista kuvaavat hyvin niitä laadukkaan asiakastyön tapoja toimia, joissa esiin nousee mm. vastuunotto ja ennakkoluulottomuus sekä asiakkaan voimavarojen aktivoiminen.

Tää on tuonut vastuuta, kun huomaa et täs pyörii aika paljon ihmisiä mun asian ympärillä. Ei voinut tätä hommaa tosta vaan lonkalta heittää. Anto oikeesti oman panoksensa ja keskitty tähän hommaan. Henkilökunnan vastuunotto mun asioista vastuutti myös mua. Jos ois tehnyt toisin, olis ollut huono omatunto. Se on ollut uusi tunne, kun ottaa vastuun omista tekemistään ja haluaa pärjätä omilla. Se tuntuu hyvältä kun pystyy hoitamaan omia asioita. Hyvä fiilis tulee kun pystyy kantamaan arjessa oman vastuunsa vaikka laskujen maksamisen muodossa. Vaikka se ei aina niin mukavaa olekkaan. M33

Se oli isompi kuin mä kuvittelin. Ite piti tehdä päätöksiä. Ei menty perinteisellä kaavalla; oot tuolla ton ajan sitten meet tonne ja niin pois päin. Koko ajan joutui te miettimään ja perustelemaan miks mä haluan tätä tai tän asian. Kun sanoo sen ääneen, niin sitoutuu paremmin. On annettu vaan tarvikkeet ja palikat ja saat rakentaa mieleisesi. Me ollaan vaan taustatukena sun projektissa. Joutuu tekemään päätöksiä ja miettimään. Siitä on jatkossakin hyötyä. M23

Vastuullisen asiantuntijuuden näkökulmasta asiakas on yhdenvertainen toimija, joka on asiakaslähtöisyyden kulmakivi. Kun asiakas on oman toimintansa subjekti, se tuo mukanaan vastuullisuutta omasta toiminnasta ja hyvinvoinnista. Lisäksi kumppanuus ja luottamus tukevat asiakaslähtöisen toiminnan ulottuvuutta. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Kyllä se sitoutuminen oli tärkeintä ja halu saada apua ja muutosta. Mulla oli halu palata työelämään enkä mä ainakaan halunnut et johonki eläkkeelle jäisin tai sitä mulle tarjottais. Halusin että elämällä olis työsarallakin jotain annettavaa. Mulla oli myös mahdollisuus arvioida sitä, että haluanks mä vielä tehdä tätä työtä mihin mulla on koulutus ja mitä mä oon tehnyt. N39

6.2.8 Kokonaisvaltainen kuntoutuminen

Koko kuntoutumisjakso oli merkityksellinen ja sillä oli suuri merkitys haastateltavien psyykkisen hyvinvointiin ja nykyiseen tilanteeseen. Teoriaosuudessa määriteltiin avoimen dialogisuuden merkitystä, jonka kautta on mahdollisuus löytää koko prosessin eri liittymäkohdat. Lisäksi haastateltavien mahdollisuus omaan subjektiiviseen näkökulmaan on mahdollistanut dialogisuuden merkitystä. Lisäksi kokonaisvaltainen kuntoutus, joka tähtää asiakkaan toimintakyvyn parantamiseen sekä oman elämän hallintaan ja työkyvyn ylläpitoon, näyttää haastateltavien kohdalla olleen merkittävä. Heidän psyykkiset voimavaransa ovat kuntoutuksen aikana kasvaneet ja mahdollistaneet paremman arjessa toimimisen ja parantuneen itsetunnon.

Itsetuntemus on vahvistunut hyvin voimakkaasti ja pystyy olemaan tän hetkisissä kuvioissa. Nykyään osaa suhtautua asioihin paremmin ja sietokyky parantunut. Ei ahdistu tai tuskastu niin helposti. Omia tunteitaan tunnistaa paremmin. M33

Monien pettymyskokemusten ja heikon itsetunnon suhde itseen ja elämään saattoi olla kielteinen. Ammatillisen kuntoutuksen jakso oli merkityksellinen negatiivisen kierteen katkaisulle sekä myönteisen minäkuvan muodostumiselle.

Nyt voin sanoa että oon eka kertaa elämässäni onnellinen. Asiat on paremmin kuin koskaan aiemmin. Nyt on sellainen juttu elämässä johon haluan elämässäni. Elämä on tasasempaa ja pienet asiat tuo tyydytystä.... Tosin takaraivossa välillä kummittelee että mä menetän tän kaiken. Mutta ehkä mä siitäkin pelosta pääsen. Pohjalla on käyty, mut perusta on säilynyt. Kyllä oppii arvostamaan arkisia asioita, jotka onnistuu. Arjen onnistuminen tuottaa onnellisuutta. Oma itsetunto on kohonnut miinuksien puolelta. Onnistumiset on tuonut voimaa ja oon oppinut hyväksymään itseni. Positiivisemminkin osaan ajatella ja luotan enemmän osaamiseni ja hyvän palautteen saaminen ei oo enää kiusallista. M23

Monen haastateltavan lähtökohdat tai elämäntilanne ennen kuntoutusjaksoa on ollut todella vaikea. Lähivuosien elämänseläntilanteeseen mahtui vaikeita ongelmia niin mielen-

terveyden ongelmien kuin myös mm. päihteiden ja lääkkeiden kanssa. Lisäksi mukaan mahtui keskeytyneitä opintoja ja muita merkityksellisiä epäonnistumisen kokemuksia. Lähtötilanteeseen verrattessa muutokset haastateltavien kokemuksissa oman elämän laadun ja elämönhallinnan paranemisissa ovat olleet huomattavan suuria. Kuntoutusjakson merkitys kokemuksena ja omaa elämää tukevana jaksena oli suuri. Jaksossa korostui haastateltavien oma kokemus oman elämänsä asiantuntijana sekä omien ratkaisumallien tukeminen ja korostaminen. Kokemuksista päätellen, näillä tekijöillä on ollut suuri merkitys psyykkiselle jaksamiselle sekä motivaation säilymisensä.

Oon ite ollut aika vastaanottavainen ja halunnut apua. se on varmaan-kin auttanut että on hyviä kokemuksia näistä ohjauksista. ennen ammatillista kuntoutusta, oon ollut kyllä aiemmin niin maissa, että hyvä että oon edes jotenkin pystynyt huolehtimaan itsestäni. Nyt oon oppinut ettei koskaan taida tulla valmiiksi ja uusia tavoitteita aina on. Ja niin sen pitää ollakin. On tää kuntoutus ollut valtava muutos psyykkisesti. alkuun hoidon vastaanottaminen oli tosi vaikeeta. Piti vaan uskaltaa heittäytyä ja myöntää asioita. Luopua kaikesta syyllisyydestä ja negatiivisesta ajattelusta. elämälle on nyt toisenlainen merkitys näiden kokemusten jälkeen. Nyt on kiva kun on kunnossa ja voi lähteä. Voi avata oven tai vastata puhelimeen tai sitten mennä lähikauppaan. On saanut arjen takaisin ja se on mukavaa kun saa mielihyvää normaalista elämästä. N39

Tää koko prosessi on ollut merkityksellistä mulle. Kävin samaan aikaan terapiassa ja mun terapeuttikin huomasi, miten suuri muutos muhun oli tullut on ammatillisen kuntoutuksen aikana. Se oli aika radikaali se muutos. M23

6.3 Yhteenveto

Yhteenvetona haastateltavien kokemuksista voidaan esiin nostaa dialogisuuden ja vuorovaikutuksen kulmakivet:

- kuuntelu
- läsnäolo
- kumppanuus

- sitoutuminen
- empatia
- asiakaslähtöisyys
- asiakas oman elämänsä asiantuntijana

Näihin kriteereihin peilattaessa haastateltavien kokemuksia, voidaan todeta näiden kaikkien toteutuneen erittäin hyvin. Haastateltavat ovat tunteneet aitoa välittämistä ja turvallisuuden tunnetta. Luottamuksen syntymisen ja oman vaikuttamismahdollisuuden kautta he ovat sitoutuneet pitkään kuntoutusprosessiin.

Luottamus ammatillisen kuntoutuksen ohjaajaan nousi useassa tilanteessa esiin ja haastateltavilla oli silloinkin turvallinen olo, vaikka omat voimavarat olivat ajoittain heikkommat. Kuntoutus toi heille uusia näkökulmia ja voimaantumisen tunnetta omassa elämässään. Kumppanuuden tunne ammatillisen kuntoutuksen ohjaajan kanssa antoi haastateltaville mahdollisuuden puhua mieltä painavista asioista luottamuksellisesti.

Haastateltavat mielsivät ohjaajansa ammattitaitoiseksi asiantuntijaksi, joka kuitenkin antoi heille itselleen mahdollisuuden vaikuttaa kuntoutuksen suunnitteluun. Haastateltavat tunsivat koko kuntoutusprosessin olleen heille erityisen merkittävän, joka avasi heille uusia ajatuksia ja mahdollisuuksia kuntoutuksen jälkeiseen elämään.

Näihin asiakaskokemuksiin ja tuloksiin sopii hyvin Pohjolan (2010) näkemys; toteuttaessa asiakaslähtöistä toimintaa, se vaatii henkilökunnan ammattitaitoa ja kokonaisvaltaista palvelua. Palvelu perustuu yhteiskunnallis-eettis-oikeudelliselle osaamiselle, joka on ystävällistä, ihmistä arvostavaa ja huomioivaa sekä rakentuu luottamukseen ja yhteiseen kieleen. (Pohjola, 2010,49.)

Särkelä (1993, 56–57) myös toteaa että sosiaalityössä pitää muistaa, että asiakas toimiessaan subjektina omassa kuntoutumisen tai muutoksen projektissaan, voi ainoastaan mahdollistaa muutoksen. Jos asiakas itse perustelee muutoksen tarpeellisuuden ja sitoutuu muutokseen, se on asiakkaan voimavara. Mutta jos työntekijä määrittelee asiakkaan avun tarpeen, aikataulut ja tavoitteet, muuttuu asiakas subjektista objektiksi ja työntekijä ”varastaa” asiakkaan projektin. Seurauksen on

usein muutosvastarinta ja motivaation puute. Motivaation puutteella usein tällaisissa tilanteissa työntekijä perusteleekin asiakkaan huonoa aktiivisuutta. Työntekijän tehtävä onkin luoda toiminta-edellytykset ja asiakas on oman toimintansa suorittaja.

Särkelään viitaten, voidaan haastateltavien kokemuksista päätellä, että kuntoutumisen prosessi on ollut ensisijaisesti heidän oma prosessinsa ja projektinsa. Kuntoutuksen ohjaaja on luonut toiminta-edellytykset omalla vuorovaikutuksen ja dialogisuuden taidoilla. Hän on luonut haastateltaville toiminta-edellytykset ja tukenut haastateltavien motivaatiota omassa kokonaisvaltaisessa kuntoutumisessaan.

Myös sosiaalityön asiakastyön eettiset ja moraaliset arvot ja perustat ovat haastateltavien kokemusten perustella toteutuneet hyvin. Kokemukset ovat olleet voimaannuttavia ja haastateltaville henkilökohtaisesti arvokkaita. Haastateltavien kokemuksia tulkiten, asiakastyötä on toteutettu haastateltavien lähtökohdista sitoutuneesti, vastuullisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla.

Haastatteluissa nousi esiin ainoastaan yhden haastatellun kokemus sivuuttamisesta ja unohtamisesta ammatillisessa kuntoutuksessa, kun organisaatiossa tapahtui muutoksia. Se viestii juuri niistä asiakastyön ongelmista, joihin työntekijöiden vaihtuminen tai muut sisäiset organisaation muutokset voivat tuoda. Se ainutlaatuinen ja luottamuksellinen suhde, joka on syntynyt asiakkaan ja työntekijän välille, on asiakkaalle niin merkityksellinen, että pienetkin muutokset ovat riskitekijöitä asiakkaan sitoutumiselle ja jaksamiselle. Esimerkkitapauksessa haastateltavan kuntoutus oli sujunut hyvin ja hän oli sitoutunut ja motivoitunut prosessiin. Joskus voikin tulla virhearvio asiakkaan voimavaroista ja jaksamisesta. Herkkyys nähdä ja tuntea asiakkaan oikea tilanne, vaatiikin asiakkaan asioiden ja tilanteen vahvan tuntemuksen. Tämä on mahdollista vain hyvässä ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa, jossa dialogi on luontainen tapa kohdata ja keskustella.

7 POHDINTA

Tutkimusosio koostui kahdesta erillisestä aineistosta. Kuntoutujien taustatiedot koostuivat kuntoutusselosteista kootuista perustiedoista. Taustatietokartoitus jäi melko ir-

ralliseksi ja sillä ei ollut selkeätä kytköstä haastatteluosioon. Kaiken kaikkiaan informaatioarvo jäi vähäiseksi. Tutkimus tai kartoitus kuntoutujien poluista ennen kuntoutusta tai muut kuntoutujan historiassa vaikuttaneet asiat olisivat olleet informaatioarvoltaan mielenkiintoisempia ja paremmin peilattavissa haastatteluosioon. Tosin jo laajempi kartoitus olisi vaatinut haastatteluja, koska kuntoutusselosteet eivät sisällä kaikkea tietoa. Toki käytössä olisi ollut laajalti tietoa säätiön asiakastiedoissa. Työ olisi kuitenkin ollut niin laaja, että se itsessään olisi ollut jo lopputyön aihe. Nyt siis vain asiakkaiden taustojen perustiedot kerättiin.

Ainoa ja mielenkiintoinen ja yllättävin tieto oli, että Sovatek-säätiön sisältä eri palveluista ohjautuu tai tulee valituksi ammatilliseen kuntoutukseen vain pieni osa. Säätiö tarjoaa kuitenkin monipuolisia kuntouttavia palveluita ja eri palvelualat tekevät säännöllistä yhteistyötä. Selittävänä tekijänä voi olla ammatillisen kuntoutuksen luonne. Valituksi kuitenkin tulevat haastattelun kautta sellaiset asiakkaat, joilla on psyykkinen kunto ja elämäntilanne sellainen, että he voivat aloittaa ammatillisen kuntoutuksen.

Toinen tekijä voi olla myös se, että säätiön sisällä yhteistyö asiakkaiden palvelukartoituksessa ja ohjauksessa ei tunnista riittävän hyvin asiakkaan tarpeita ja voimavaroja. Tilastoissa ja tarkastelun alla oli siis ainoastaan mielenterveyskuntoutujat. Ulkopuolelle tarkastelun jäi muista syistä ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuneet asiakkaat

Taustalla voi osittain vaikuttaa myös kahden eri säätiön yhdistyminen vuonna 2010. Se toi mukanaan kaksi erilaista työkuultuuria ja perinnettä. Tällaisissa tapauksissa uusien työtapojen ja toimintakulttuurien fuusioituminen uudeksi yhteiseksi työ- ja toimintatavaksi vaativat aikansa. Muutosprosessin aikana organisaatiossa tapahtuu usein kuohuntaa, epävarmuutta ja myös uusien työtapojen ja tehtävien omaksumista. Siirtymävaiheessa uhkana on, että työn perustehtävä hämärtyy ja toiminnan tehokkuus tai palveluiden oikein kohdentuminen heikkenee.

Haastatteluosio oli sisällöltään enemmän tietoa ja näkökulmia avaava. Vaikka kaikilla haastateltavilla oli hyvä kuntoutumisprosessi taustalla ja kokemukset positiivisia, tutkimus kuitenkin nosti niitä asiakkaalle merkityksellisiä asioita esille, joihin hyvä asiakastyöskentely perustuu. Kokon tutkimuksessa oli hyvin samansuuntaisia tekijöitä

taustalle, kun asiakkaat kertoivat myönteisistä kokemuksista. Tuloksien painoarvoa nostaa se, että haastateltavat olivat valmiita ja avoimia kertomaan kokemuksistaan. Toisaalta hyvistä kokemuksista ja tunteista on helpompi kertoa ja vaarana voi olla että yksittäiset kielteiset kokemukset voivat unohtua tai niiden merkitys koetaan vähäiseksi.

Haastatteluotoksen haastateltavat siis valikoituivat niistä kuntoutujista, jotka suostuivat haastatteluun ja joilla oli siis onnistunut ammatillinen kuntoutus taustalla. Se tietenkin tekee tuloksista samansuuntaisen ja yksipuolisen tulkittavaksi. Pieni haastateltavien ryhmä, joka on valikoitu, ei edusta koko ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden kokemuksia. Tuloksiin olisi saatu enemmän syvyyttä ja myös niitä näkökulmia, kun palvelu tai asiakastyö ei tavoita tai kohtaa asiakkaan tarpeita. Muutama kuntoutuksen keskeyttäneen kokemus olisi tuonut haastatteluosioon myös niitä esimerkkejä ja kokemuksia, joissa asiakas itse kertoisi esim. keskeyttämiseen johtaneista syistä. Ne kokemukset olisivat tärkeitä myös ammatillisen kuntoutuksen työntekijöille, arvioitaessa oman työn sisältöä ja toimintaa.

Haastattelut olivat kysymysrunгон mukaisia, mutta myös sisällöltään hyvin laajoja ja haastateltavien kertomukset ja kokemukset hyvin runsaita. Lisäksi, kun taustalla on noin vuoden prosessi, jota arvioidaan jälkikäteen, jo ennestäänkin subjektiivinen näkökulma muuttuu helposti mukavaksi muisteluksi. Lisäksi käsiteltävien käsitteiden abstraktius/tulkinnanvaraisuus jättää paljon tulkittavaa niin tutkijalle kuin lukijallekin.

Kuntoutusselosteista löytyi vain muutama kommentti yhden kuntoutuksen keskeyttäneen asiakkaan tiedoista. *En osaa sanoa ja kuuluu ohjelmaan* olivat tämän kuntoutujan suhtautuminen moniin keskusteluihin ja ehdotuksiin. Lisäksi kuntoutujan puhumattomuus ja kontaktin välttely estivät normaalin vuorovaikutuksen ja dialogisuuden. Kuntoutujan suhde oman kuntoutukseen sitoutumisensa oli heikkoa. Kuntoutuja itse haki keskeytystä. Tilanne hyvin kuvastaa sitä vaikeutta, mikä asiakassuhteessa syntyy, jos asiakas ei ole valmis tai motivoitunut omaan kuntoutukseensa. Taustalla on ilmeisesti myös väärä ajankohta. Haastateltujen kokemusten perusteella kyse tuskin oli työntekijän heikosta vuorovaikutustaidosta tai epäammattillisuudesta.

Haastattelumateriaalista koostui siis myönteisten kokemusten kirjo. Tämä tietenkin heikentää suppean otannan lisäksi haastattelutuloksen arvoa yksipuolisuudellaan. Toisaalta se myös tuo vahvasti esiin ne elementit, jotka ovat hyvän asiakastyön ja sosiaalityön ja lähtökohtia ja eettisten periaatteiden mukaista. Haastateltavien kertomukset ja kokemukset vahvistavat sitä näkemystä, että aito kohtaaminen ja välittäminen ovat perusta kaikelle onnistuneelle asiakastyölle. Sovatek-säätiön ammatillisen kuntoutuksen ohjaajat ovat tehneet asiakaslähtöistä työtä juuri niillä sosiaalityön arvoilla, joihin jokaisen ihmisen yksilöllinen arvo perustuu. Niillä kokemuksilla, mitä haastateltavat kertoivat, on hyvä huomioida, ettei laadukas asiakaskohtaaminen vaadi ylivoimaisia asioita. Vain valmius ihminen ihmiselle-kohtaamiseen ilman ennakkoluuloja ja kiinnostus asiakkaasta. Näillä perusasioilla luodaan luottamus, oli kyseessä minkälainen ihmissuhde tahansa, niin työssä kuin arjessa.

Jos aitoa kohtaamista ja kiinnostusta ei löydy, uhkana on pinnallinen ja tekninen kohtaaminen, jossa ei toteudu asiakkaan etu eikä työn perustehtävä. Vain laki toteutuu. Ehkä osaselitys löytyy Jokisen ja Juholan (2008, 95–96) ajatuksesta; aikuisten asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja toimijuus ei aina toteudu, jos heidän käytöksensä ja vastuunottonsa koetaan ei-aikuismaiseksi tai sairautensa/vammansa vuoksi ei ole täysivaltainen päättämään omista asioistaan. Usein työntekijän tai organisaation morali-soiva syytulkinta johtaa vajaavaltaisuuteen.

Pohdinkin tässä asiaa yleisesti, en siis ainoastaan ammatillisen kuntoutuksen tai Sovatek-säätiön näkökulmasta. Kirjassa ”Pahan kosketus”, useat alan ammattilaiset pohtivat moraalisen pahan läsnäoloa sosiaalityössä. Sen olemassaolo on aina läsnä sosiaalityössä ensikohtaamisesta alkaen aina päätöksien tekoon asti. Kaikki se näkyvä tai piilotettu vallan käyttö voi olla joko asiakkaan edun mukaista tai vastaista. Tutkimuksessa haastateltavien kertomuksissa on tulkittavissa työntekijöiden positiivinen vallan ja asiantuntijuuden käyttö. Se on ollut läpinäkyvää ja perusteltua. Vallan käytössä on toteutunut asiakkaan etu ja päätökset tai toimenpiteet on perusteltu. Juuri sellaisia tapoja, joilla tuetaan asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden tukemista.

On hyvä muistaa, että päätökset tai kohtaamiset ovat usein muutakin kuin yksittäisiä asioita. Taustalla vaikuttavat niin organisaation toimintakulttuuri, taloudelliset tekijät, lainsäädäntö, oman työtehtävän mahdollisuudet ja rajoitukset sekä tietenkin oma ar-

vomaailma ja kokemukset. Näistä lähtökohdista monet päätökset tai palveluohjaukset ovatkin jossain suhteessa kompromisseja. Uhkana siis onkin asiakkaan subjektiivisen oikeuden kaventuminen ja ääritapauksessa avun saamatta saaminen.

Pohjola (2010, 69) on tämänkin asian viisasti havainnut; subjektiivisuus sisältää niin oikeuksia kuin velvollisuuksia, mutta usein ne eivät esiinny tasapuolisina tai tasamääräisinä. Asiakkaan voimavarat ja mahdollisuudet toteuttaa hänen kohdistuvia velvollisuuksia ovat usein rajalliset. Silti hänen ihmisyyteen vaikuttava oikeudet säilyvät samana.

Haastateltavien kertomuksissa nousi esiin työntekijän kiinnostus myös haastateltavien arjesta, historiasta ja hyvinvoinnista. Se oli heille merkityksellistä ja yksi tärkeä hyvän asiakassuhteen syntymiselle. Työntekijän kuin asiakkaankin kannalta ensimmäiset hetket ovat merkityksellisiä toimivan ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle. Työntekijänä on osattava asettua henkisesti riittävän lähelle, mutta riittävän kauaksi, jotta empaattinen, mutta objektiivinen näkökulma asiakkaan tilanteesta ja avun tarpeesta välittyy. Asioiden ymmärtäminen ja kokonaisvaltainen tunnistaminen vaatii työntekijältä syvällistä paneutumista ja herkkyyttä nähdä myös puheeseen ja olemukseen piilotetut viestit. Näennäisesti hyvin jaksavan ja voivan ihmisen toiminta ja puheet voivatkin todellisuudessa olla vain ulkoisia ja opittuja tapoja toimia ongelmatilanteissa, joissa todelliset tunteet ja psyykkiset voimavarat eivät aina tule esiin. Asiakassuhteen toteutuessa muuttumattomana ja kumppanuutena asiakkaan rinnalla, voidaan asiakkaan piilevät riskitekijät tunnistaa ja niistä voidaan luottamuksellisesti puhua. Tämä tietenkin vaatii asiakastyöltä juuri sitä empaattista herkkyyttä, josta mm. Perttula teoriaosuudessa mainitsee, jolla voidaan saavuttaa se kosketetuksi tuleminen tunne, joka mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen ja rakentavan dialogin.

Hyvinkin arkiset asiat voivat nousta asiakkaille kokemuksena merkitykselliseksi. Referoin seuraavaksi yhden haasteltavan kokemuksen muualla säätiön sisällä tapahtuneesta kokemuksessa: Kuntoutuja oli siirtynyt säätiön sisällä muihin kuntoutuspalveluihin. Hän kertoi, että hän olisi toivonut enemmän perehdytystä ja ohjaajilta omaa aikaa edes ajoittain. Hän koki jääneensä yksin ja oman onnensa nojaan. Oma rooli oli selkiintymätön, mutta rohkeutta ei asian kysymiseen ja selventämiseen riittänyt. Ohjaajat vaikuttivat kiireiseltä eikä heitä näkynyt kuin

hetkittäin. Hän koki tulleen ohitetuksi ja ettei kukaan ollut kiinnostunut hänestä.

Haastateltavan kertomus hyvin heijastaa sitä tilannetta, kun asiakas on ollut pidempään saman organisaation eri palveluissa, niin asiakkaasta saattaa tulla osa järjestelmää ja yksilöllistä kohtaamisesta tuleekin osa kategoriaa. Vaarana onkin että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet unohtuvat ja sosiaalityön perustyyppien perustehtävä hämärtyy. Kuulluksi tuleminen ja asiakkaan huomioiminen pienilläkin eleillä tai ajankäytöllä, saattavat olla merkityksellisiä asiakkaalle. Harvoin asiakkaat kuitenkaan itse osaavat vaatia tai jopa edes tunnistaa tuen tarvetta. Uhkana onkin silloin asiakkaan motivaation lasku ja luottamuksen heikentyminen.

Pohjola (2010, 38–39) kirjoittaa aiheesta; asiakkaan luokittelussa pyritään usein yleistyksiin ja yhtäläisyyksiin ja luodaan ryhmälle kollektiivinen identiteetti. Yleistyksen kautta yksilöä tarkastellaan tapauksena, joka ei tue asiakkaan yksilöllistä kohtaamista. Jos asiakas nähdään subjektina, se mahdollistaa yksilöllisen auttamissuhteen.

Myös omien asioiden ilmaisu tai rohkeus vaatia tai kysyä, voi asiakkaalle olla vaikeaa. Syynä voi olla esim. leimautumisen pelko ”hankalaksi asiakkaaksi”, tietämättömyys omista oikeuksista tai omien tavoitteiden tai palvelun sisällön epäselvyys. Asiakkaan näennäinen hyvinvointi pitkissä asiakassuhteissa onkin ongelmallista. Asioiden hoidosta tai asiakastapaamista muodostuukin ruteeneja, joissa voidaan toimia hyvässä yhteisymmärryksessä, joka ei kuitenkaan tuo ratkaisua avun tarpeen tai tuen peruskäytökseen. Omalla mukavuusalueella toimiminen on ihmisen toiminnalle luontaista ja erityisesti asiakkaan kanssa vaikeiden tai ongelmallisten asioiden puheeksi ottaminen voi olla vain pintaraapaisua, joka ei johda asiakkaan tilanteen paranemiseen.

Haastateltavat taas korostivat, kuinka tärkeitä tapaamiset sekä omien ajatuksien ja tunteiden kertominen oli. Monelle heistä pelkkä keskustelu omista asioista oli voimaannuttavaa. He oppivat käsittelemään omia asioita paremmin ja se avasi uusia ajatuksia ja näkökulmia suhteessa omaan elämäänsä ja toimintatapoihin. Onkin hyvä muistaa se rooli ja vastuu, mikä eri sosiaalityön rooleissa olevilla on. Jokaisella teolla ja sanalla on huomattavasti suurempi painoarvo asiakkaalle kuin työntekijälle itselleen. Sanotut tai sanomatta jättämiset tai teot tai tekemättä jättämiset voivat vaikuttaa

asiakkaan ratkaisuihin tulevassa elämässä. Vilpitön kohtaaminen ja luottamus luovat sen perustan, johon asiakas rakentaa oman näkökulmansa ja voimavaransa.

Pohjola (2010,44) jatkaa teemasta; Kaikki asiakkaat eivät välttämättä osaa jäsentää kielellisesti asioitaan. Kommunikointi vuorovaikutustilanteissa voi olla vaikeaa. Uhkana on että asiakas ei saa tarvitsemaansa apua tai palvelua, joka pohjautuu puheeseen. Keskeistä asiakastyössä onkin ymmärtää ja tavoittaa asiakkaan tapa kommunikoida. Se vaatii kielellistä herkkyyttä ja löytää oma väylänsä kommunikaatioon asiakastilanteissa.

Toisaalta valta ja hyvä koulutus tai asema työssä mahdollistaa tai ainakin antaa siihen mahdollisuuden laajemman ja monipuolisemman työskentelyn asiakkaan hyväksi. Korkea ammattitaito ja valta ei siis rajaa, vaan antaa mahdollisuuden moniulotteiseen asiakkaan auttamiseen ja tukemiseen. Haastateltavien kokemuksista päätellen, työntekijät toimivat sujuvasti ja joustavasti, jossa oma työnkuva ei määritellyt toimintaa ja päätöksiä. Sitä ohjasi työntekijöiden kyky moniulotteiseen työskentelyyn niin asiakkaiden kuin erilaisten yhteistyöverkostojen kanssa. Sen mahdollisti hyvä ammatillisuus, luova työskentely sekä asiakkaan edun ajattelu.

Uhkana voi olla, että sosiaalityön tekemistä asiakaslähtöisesti, rajoittaa sosiaalityön arvojen ja moraalin unohtuminen tai peräti niiden arvojen jääminen omien arvojen sekä vääränlaisen asiantuntijuuden alle. Vallan käytöstä tulee mielivaltaa ja ammatillisesta empatiasta epäamatillista kyynisyyttä. Lisäksi pysyminen tiukasti oman työnkuvan raameissa, estää todellisen asiakaslähtöisen työskentelyn. On muistettava, että kapea-alainen ammatillisuus ja asiantuntijuus eivät tavoita eikä tunnista asiakkaan kokonaisvaltaista tuen ja avun tarvetta.

Ihanteellista sosiaalityössä olisikin, jos sitä voisi toteuttaa ammatillisia ja organisatorisia rajoja ylittävällä tavalla, jossa lähtökohtana olisi asiakkaan todellinen avun ja tuen tarve. Sitä ei hidastaisi tai vaikeuttaisi oma työ, raha, laki eikä byrokratia.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla esim. ammatillisen kuntoutuksen ohjaajien oma kokemus ja näkemys omista asiakaskohtaamisen periaatteista. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, minkälaisena työntekijät Sovatek-säätiössä kokevat tai tunnistavat ne

moraaliset ja eettiset arvot, mihin säätiön toiminta perustuu. Siihen vielä jatkotutkimuksena, onko kaikilla eri toimintasektoreilla sama näkökulma tai toteutetaanko työtä joillain muilla arvoilla. Kyseessä on siis melko abstraktit käsitteet ja tulkinta voi olla hyvin laava ja hyvin omakohtainen. Yksi samaan teemaan liittyvä tutkimus voisi olla myös kahden eri säätiön kautta tulleiden työntekijöiden arvomaailman kohtaamisesta yhteisessä säätiössä.

LÄHTEET

Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus.

Kela 2012a *www.dokumentti* <http://www.kela.fi/ammattilliset-kuntoutuspalvelut>. Luettu 27.1.2014.

Kela 2013b. *www-dokumentti* http://www.kela.fi/tyoikaisille_tyohonvalmennus. Luettu 27.1.2014.

Huotari, Kari ja Hurtig (toim.), Johanna. Sosiaalityötä monitoroimassa 2008. Helsinki: Gaudeamus.

Hurtig & Laitinen kirjassa Pahan kosketus-Ihmisyden ja auttamistyön varjojen jäljillä 2002. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti Tuukka(toim.). Toinen tieto-kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta 2005. Jyväskylä: Gummerus.

Jokinen, Arja & Juhila Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa 2008. Jyväskylä: Gummerus.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero(toim.) Auttamistyö keskusteluna-tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta 2000. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja, Suoninen, Eero & Wahlström, Jari teoksessa Auttamistyö keskusteluna-
tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta 2000. Tampere: Vastapaino.

Järvikoski, Aila & Härkäpää Kristiina, Kuntoutuksen perusteet 2011. Helsinki:
WSOY.

Järvikoski, Aila & Karjalainen, Vappu teoksessa Kuntoutus 2008. Helsinki: Otava.

Karjalainen Vappu & Vilkkumaa Ilpo (toim.) Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimi-
juuden tukeminen 2004. Jyväskylä: Gummerus.

Karjalainen, Vappu kirjassa Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimijuuden tukeminen
2004. Jyväskylä: Gummerus.

Karvinen, Synnöve teoksessa Monisärmäinen sosiaalityö 1993. Jyväskylä: Gummerus

Kokko, Riitta-Liisa, Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä-institutionaalisen koh-
taamisen jännitteitä 2003. (Kuntoutussäätiö) Helsinki: Yliopistopaino.

Kokko, Riitta-Liisa teoksessa Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimijuuden tukeminen
2004. Jyväskylä: Gummerus.

Kotiranta, Tuija, Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta
2011. Helsinki: Gaudeamus.

Mäkitalo, Jorma Suikkanen, Ylisassi, Hilikka & Linnakangas, Ritva kirjassa Kuntoutus
2008. Helsinki: Otava.

Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus-Ihmisyiden ja auttamis-
työn varjojen jäljillä 2002. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli. Asiakkuus sosiaalityössä 2010. Helsinki: Gau-
deamus.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä 2010. Helsinki: Gaudeamus.

Leino, Eeva teoksessa Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimijuuden tukeminen 2004. Jyväskylä: Gummerus.

Niemi, Petteri teoksessa Sanat työssä-vuorovaikutus ammattitaitona 2009. Helsinki: Kirjapaja.

Niemi, Petteri teoksessa Sosiaalisen toiminnan perusta 2011. Helsinki: Gaudeamus.

Metteri, Anna & Haukka-Wacklin, Tuula teoksessa Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimijuuden tukeminen 2004. Jyväskylä: Gummerus.

Mustaniemi, Merja, Maallikko ammattilaisuuden peilinä- Tutkimus maallikon määrittämisestä ja roolista Mikä hätänä?-projektin projektiryhmän keskusteluissa 2006. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Mäntysaari, Mikko & Kotiranta, Tuija teoksessa Sosiaalisen toiminnan perusta 2011. Helsinki: Gaudeamus.

Paatero Heidi, Lehmijoki Pentti, Kivekäs Jukka & Ståhl, Tomi kirjassa Kuntoutus 2008. Helsinki: Otava.

Pensola, Tiina, Kesseli, Katja, Shemeikka, Riitta, Rinne, Hanna & Notkola, Veijo, Kuntoutukseen?- sosioekonomiset tekijät Kelan kuntoutukseen hakemisessa ja myönnöissä 2012. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Perttula, Juha teoksessa Pahan kosketus-Ihmisyiden ja auttamistyön varjojen jäljillä 2002. Jyväskylä: PS-kustannus.

Peltonen, Minna. Haastattelu, sosionomi yamk. Sovatek-säätiö. 12.3.2013.

Pohjola, Anneli teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä 2010. Helsinki: Gaudeamus

Pohjola, Anneli teoksessa Monisärmäinen sosiaalityö 1993. Jyväskylä: Gummerus.

Pohjola, Anneli teoksessa Pahan kosketus-Ihmisyiden ja auttamistyön varjojen jäljillä 2002. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rantasalmi, Soile kirjassa Sosiaalityötä monitoroimassa 2008. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen Paavo, Kallanranta, Tapani & Suikkanen Asko (toim.) 2008. Kuntoutus. Helsinki: Otava.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik, Dialoginen verkostotyö 2005. Helsinki: Tammi

Sovatek-säätiö. Toimintasuunnitelma ja talousarvio 2011.

Sovatek-säätiö. Toimintasuunnitelma ja talousarvio 2013.

Sovatek 2013e. Www-dokumentti <http://www.sovatek.fi/jarjestolahtoinen.shtml>. Luettu 12.3.2013.

Sovatek 2013a. Www-dokumentti <http://www.sovatek.fi/paihdepalvelut.shtml>. Luettu 12.3.2013.

Sovatek 2013b. Www-dokumentti <http://www.sovatek.fi/tyovalmennus.shtml>. Luettu 12.3.2013.

Sovatek 2013c. Www-dokumentti <http://www.sovatek.fi/kuntoutus.shtml>. Luettu 12.3.2013.

Sovatek 2013d. Www-dokumentti <http://www.sovatek.fi/pomppu.shtml> Luettu 27.1.2014

Sovatek 2013f. Www-dokumentti http://www.sovatek.fi/koulutus_ja_asiantuntijapalvelut.shtml. Luettu 12.3.2013.

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena, Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla 2002. Helsinki: WSOY.

Virtanen, Petri, Suoheimo, Maria, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi & Suokas, Markku, Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen 2011. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011.

Väisänen, Leena kirjassa Sanat työssä-vuorovaikutus ammattitaitona 2009. Helsinki: Kirjapaja.

Väisänen, Leena, Niemelä Mika & Suua, Pirkko, Sanat työssä-vuorovaikutus ammattitaitona 2009 Helsinki: Kirjapaja.

LIITE 1

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Olen aloittamassa opinnäytetyötäni Sovatek-säätiölle ja tutkimusaiheenani on ammatillisen kuntoutuksen asiakaskokemukset integroiduissa palveluissa.

Tutkimukseni ensimmäisessä osassa tarkoitukseni on kartoittaa ja tilastoida asiakastiedoista heidän kuntoutumispolkunsa Sovatek-säätiön palveluissa sekä heidän kirjatut asiakaskokemukset.

Tutkimuksen toisessa vaiheessa haastattelen ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita asiakaslähtöisyyden ja dialogisuuden näkökulmasta.
Tutkimuksessani asiakkaiden henkilöllisyys tai tunnistettavuus ei tule ilmi.

Haen lupaa opinnäytetyöni tutkimukselliseen osaan.

Jyväskylässä 6.11.2013

Pekka Santalahti

sosionomiopiskelija (AMK)
Mikkelin Ammattikorkeakoulu

Haastattelulupa

Haastattelupa lupa koskee Mikkelin ammattikorkeakoulun (MAMK) opiskelijan Pekka Santalahden (S1513KA) opinnäytetyön tutkimusosiota.

Suostun haastatteluun ja haastattelun digitaaliseen tallentamiseen. Annan myös luvan haastattelun litteroimiseen ja haastattelun sisällön käyttämistä opinnäytetyön aineistona.

Haastateltavan henkilöllisyys on suojattu, eikä käytettävässä aineistossa ole tunnistettavia piirteitä haastateltavasta. Aineisto jää ainoastaan tutkimustyön tekijän käyttöön.

Jyväskylässä

Haastateltavan allekirjoitus



Johtoryhmä

Aika	9.12.2013 klo 10.00-15.20
Paikka	Matarankatu 4, 2 krs, kokoushuone MAT 224
Osallistujat:	xxxxx xxxxxxxxxxxx, toimitusjohtaja pj. xxxx xxxxxxxxxxxx, järjestövastuujohtaja xxxxx xxxxxxxxxxxx, aluejohtaja xxxx xxxxxxxx, talous- ja hallintojohtaja xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxx (sosiaalityön opisk.) siht.

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 10.20.

Sihteerinä toimi opisk. xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxx

.....

11. Lupa opinnäytetyön tekemiseen Pekka Santalahti ja xxxxx-xxxxxxx
xxxxx

Mikkelin Ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Pekka Santalahti, joka on ollut harjoittelijana Sovatek-säätiöllä Pomussa, on pyytänyt lupaa tehdä opinnäytetyön aiheesta ammatillisen kuntoutuksen asiakaskokemukset integroiduissa palveluissa. Santalahti käyttäisi aineistona Sovatek-säätiön palveluissa asiakkaana olleita henkilöitä koskevia asiakastietoja. Tutkimuksessa asiakkaiden henkilöllisyys tai tunnistettavuus ei tule ilmi.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuntoutuksenohjaajaopiskelija xxxx-xxxxxx xxxxx on pyytänyt lupaa tehdä opinnäytetyön aiheesta Sosiaalisten taitojen opettamisen merkitys Taimi- palveluissa. xxxx-xxxxxxx xxxxxx on opiskeluunsa liittyen vetänyt sosiaalisten taitojen ryhmiä Taimi

Esitys: Myönnetään Pekka Santalahdelle ja xxxx-xxxxxxx wwwwww lupa opinnäytetöiden tekemiseen.

Päätös: Esitys hyväksyttiin.

