



ESTEETTÖMÄSTI KOHTI TAVOITTEITA

Avain-säätön työhönvalmennuksen asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja hyvinvoinnin
osaamisala
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Opinnäytetyö ylempi AMK
Kevät 2015
Outi Stén

Lahden ammattikorkeakoulu
Kuntoutuksen koulutusohjelma YAMK

STÉN, OUTI:

Esteettömästi kohti tavoitteita
Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli

Kuntoutuksen YAMK opinnäytetyö, 74 sivua, 18 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishanke vastasi Nikkilän (2011) kehittämishankkeena toteutetun Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirjan laatuvaatimukseen. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tarkoituksena oli vahvistaa Avain-säätiön työhönvalmennuspalvelun asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta, jäsentäen samalla asiakasprosessia dokumentoidun tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen avulla.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakastyöhön asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli GAS-menetelmää sekä ICF-luokitusta soveltaen. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa esteettömään viestintään perustuva materiaali tämän mallin toteuttamiseen. Kehittämishankkeeseen osallistuivat Avain-säätiön työhönvalmennusyksikön kuusi työhönvalmentajaa. Kehittämishankkeen lähestymistapana oli yhteistoiminnallinen toimintatutkimus. Prosessi perustui avoimeen ja vapaaseen vuorovaikutteiseen dialogiin hankkeeseen osallistujien kesken. Vuorovaikutuksen tueksi käytettiin yhteisöllisiä ideointimenetelmiä hankkeeseen osallistujien kesken toteutetuissa ryhmätapaamisissa huhtikuun 2014 ja tammikuun 2015 välisenä aikana. Aineiston keruumenetelminä käytettiin hankkeen alku- ja loppukyselyjä, osallistuvaa havainnointia sekä havainnoinnin ja ryhmätapaamisten muistioiden pohjalta kirjoitettua hankepäiväkirjaa. Hankkeen alkukysely toteutettiin laadullisella avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselykaavakkeella ja loppukysely toteutettiin puolistrukturoidulla kyselykaavakkeella. Kyselyjen vastaukset käsiteltiin luokittelemalla.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi Avain-säätiön työhönvalmennusasiakkaiden asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli sekä sen käytännön toteuttamisen tueksi esteettömään viestintään perustuva materiaali. Mallin taustalla käytettiin lopulta Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisua ja sen kuvaamaa seurannan ja arvioinnin prototyypin, Työelämätkä.

Asiasanat: Työhönvalmennus, asiakaslähtöisyys, GAS (Goal attainment scaling), ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), Työelämätkä, esteetön viestintä

STÉN, OUTI: Towards achieving goals with barrier free communication
The customer-oriented goal setting and evaluation model of Avain-säätiö

Master's Thesis in Rehabilitation 74 pages, 18 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

Towards goals with barrier free communication-development project corresponds to the quality requirements of the Avain-säätiö quality manual which was the result of Nikkilä's (2011) development project. The aim of Towards goals with barrier free communication-development project was to strengthen customer orientation and customer involvement in job coaching at Avain-säätiö and, at the same time, structure the customer process with the help of goal setting and evaluation.

The objective was to develop, applying GAS-method and ICF-classification, a customer orientated goal setting and evaluation model for the customer work in Avain-säätiö. In addition, the aim was to produce practical, barrier free communication tools to implement this model. The development project involved all six work coaching persons in Avain-säätiö. The process was based on open and free interactive dialogue among all the participants in the project. Communal brainstorming methods were used to support interaction among the participants in the project during several group meetings between April 2014 and January 2015. The methods used in collection of data were project start and end surveys, observation, project diary based on observations and memos of the group meetings. The project surveys were carried out with a semi-structured questionnaire.

The result of this development project in Avain-säätiö job coaching unit, was the model of customer orientated model for goal setting and evaluation. To support this, auxiliary material to improve barrier-free communication was created. Työelämäradar (worklife radar), the monitoring and evaluation prototype program published by the Ministry of Employment and Economy was used as a theoretical background and support for the model.

Key words: job coaching, customer oriented, GAS (Goal attainment scaling), ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), Work life radar, barrier free communication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISKOHTEENA AVAIN-SÄÄTIÖN TYÖHÖNVALMENNUS	3
2.1	Kehittämishankkeen taustaa	3
2.2	Avain-säätiö organisaationa	5
2.3	Avain-säätiön työelämään ohjaavat palvelut	7
2.4	Avain-säätiön työhönvalmennus	10
3	TYÖHÖNVALMENNUKSEN ASIAKASLÄHTÖISET TAVOITTEET	13
3.1	Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen	13
3.2	Tavoitteet ja niiden merkitys	16
3.3	Tavoitteiden muodostuminen	18
3.4	GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen yhteiskäyttö	19
3.5	Työelämätutka arvioinnin välineenä	22
4	ESTEETÖN VIESTINTÄ TYÖHÖNVALMENNUKSESSA	25
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE	28
6	ESTEETTÖMÄSTI KOHTI TAVOITTEITA- KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	29
6.1	Lähestymistapa ja menetelmät	29
6.2	Kehittämishankkeen aloitus ja alkukysely	33
6.3	GAS-menetelmän käyttöönotto	35
6.4	ICF apuna GAS-tavoitteiden luomisessa	39
6.5	Työelämäntutka tavoitteiden luomisen taustateoriaksi	41
6.6	Esteettömään viestintään perustuvan materiaalin kehittäminen ja valmistus	46
6.7	Kehittämishankkeen loppukysely ja päättäminen	47
7	TULOKSET	50
7.1	Työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli	50
7.2	Materiaali asiakaslähtöisten tavoitteiden asettamiseksi sekä arvioimiseksi	52

8	POHDINTAA	59
8.1	Johtopäätökset	59
8.2	Kehittämishankeprosessin ja tulosten arviointi	64
8.3	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	67
8.4	Jatkokehittäminen	72
	LÄHTEET	75
	LIITTEET	86

LIITE 1 Lopullinen Avain-säätiön Työelämäutkalomake

LIITE 2 Tavoitevaihtoehtolista, tavoitemuoto

LIITE 3 Tavoitevaihtoehtolista, perusmuoto

LIITE 4 Kuvalliset tavoitevaihtoehdot

LIITE 5 Sanalliset tavoitevaihtoehdot

1 JOHDANTO

Kuntoutuksen palveluntuottajilta odotetaan laadukasta ja vaikuttavaa asiakastyötä. Jatkuva palvelujen kehittäminen on osa tätä laatutyötä, joka organisaatioiden täytyy tunnistaa. Muuttuvat arvot ja muuttuva yhteiskunta vaativat kehittämään myös palveluja. Palveluiden tuottajilta toivotaan erityisesti innovatiivisia lähestymistapoja. (Hämeen ELY-keskus 2013.)

Asiakkaan rooli on muuttumassa. Asiakas nähdään tänä päivänä oman hyvinvointinsa asiantuntijana. (Stenvall & Virtanen 2012, 178; Viitanen & Piirainen 2013, 122.) Tulevaisuudessa asiakkaat tulevat olemaan entistä enemmän mukana päätöksenteossa. Sosiaali- ja terveysministeriö korostaa tarvetta kehittää asiakkaiden osallisuutta ja palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaita ja heidän mielipiteitään pitäisi kuulla ja heille pitäisi suoda mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevissa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 7; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 10.)

Myös työvoimapalvelujen yhtenä keskeisimpänä uudistustavoitteena vuoden 2013 alusta on ollut työvoimapalvelujen asiakaslähtöisyyden voimistaminen. Palvelujen tulisi muodostua asiakkaiden lähtökohtien ja tilanteiden mukaan. (Spangar, Arnkil, Keskinen, Vanhalakka-Ruoho, Heikkilä & Pitkänen 2013, 9–10.) Vuosina 2011 – 2013 Hämeen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristö-keskuksen (ELY-keskus) alueella tehtiin tutkimus työllisyyspoliittisista hankkeista. Raportin mukaan laadukkaan asiakasprosessin tunnuspiirteitä olivat asiakaslähtöisyys sekä sen lisäksi yksilöllisyys, suunnitelmallisuus sekä dokumentointi. Asiakasprosessin laadulla oli tulosten perusteella huomattava merkitys työhönvalmennuksen asiakkaiden jatkosijoittumiseen positiivisena tekijänä. (Ylitalo, Hildén & Mannisenmäki 2013, 41–42.) Samalla ohjauksellisen työtteen omaavat palveluntuottajat ovat havainneet tarpeen saada näkyviin itse ohjausprosessia. Kyse on palvelujen rahoittajien rahoituspaineista, jotka odottavat palveluilta niin taloudellista kannattavuutta, vaikuttavuutta kuin tehokkuutta. (Spangar ym. 2013, 9–10.)

Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirjassa korostetaan palvelujen kehittämistä yhteiskunnan muutoksien mukana. Samassa yhteydessä Avain-säätiön työhönvalmennuspalvelun visioksi määriteltiin ”olla työhönvalmennuksen osaaja,

kehittäjä ja edelläkävijä”, joka kykenee vastaamaan asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeisiin ja muutoksiin. (Nikkilä 2011a, 7–10.) Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirja on laadittu takaamaan palvelun korkean ja tasaisen laadun. Laatukäsikirjan yhtenä tavoitteena oli turvata Avain-säätiön saavutettu kuva asiakaslähtöisenä ja laadukkaana palveluntuottajana. (Nikkilä 2011b, 7.)

Vastatakseen laadukkaan asiakaslähtöisen palvelun odotuksiin koettiin Avain-säätiön työhönvalmennusyksikössä tarpeelliseksi luoda selkeästi dokumentoitu asiakkaan yksilöity tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli. Mallin tarkoituksena oli selkeyttää asiakasprosessia niin asiakkaalle kuin työntekijälle, ja tuoda samalla mahdollisuuden todentaa dokumentoituna asiakkaiden saavuttamia muutoksia työllistymiseen vaikuttavissa tekijöissä. Tavoitteena tämän mallin luomisessa oli soveltaa GAS-menetelmän (Goal attainment scaling) ja ICF-viitekehyksen (Maailman terveysjärjestön (WHO) toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus) yhteiskäyttöä. Käytännössä kehittämishankkeen edetessä asiakkaiden tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen taustateoriaksi vaihdettiin Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun kuvaama ohjauspalvelujen seurannan ja arvioinnin prototyyppi, Työelämätutka.

Avain-säätiön työhön ohjaavien palvelujen asiakaskuntaan kuuluu erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Avain-säätiössä onkin kehitetty esteetöntä viestintää valtakunnallisen hankkeen Esteetön viestintä – kaikkien yhteinen asia (2011 – 2015) myötä myös työhönvalmennuksessa. Myös Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallin kehittämisessä oli tavoitteena huomioida sen esteettömyys kaikille asiakasryhmille. Hankkeessa tavoitteena oli tuottaa esteettömään viestintään perustuva materiaali kehitettävän mallin toteuttamisen, asiakkaiden tasa-arvoisen kohtaamisen sekä työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tueksi.

2 KEHITTÄMISKOHTEENA AVAIN-SÄÄTIÖN TYÖHÖNVALMENNUS

2.1 Kehittämishankkeen taustaa

Yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuneet muutokset ovat luoneet tarpeen tukea uudella tavalla ura- ja elämänsuunnittelua (Onnismaa 2007, 137). Tavoitteena työllistyminen vaatii kuntouttaukseen rinnalleen yksilöllisiä, kuntouttavia ja toimituutta tukevia käytäntöjä (Kokko & Saikku 2012). Työvoimapolitiikan vaikuttavuus paranee, kun asiakkaiden ohjausprosesseja kehitetään yksilöllisemmiksi ja asiakkaan omia toiveita ja tilanteita paremmin huomioiviksi (Lampinen & Pikku-saari 2012, 46).

Sekä sosiaali- ja terveysministeriö (2011; 2012) että tuore hallitus (Ratkaisujen Suomi 2015) painottavatkin linjauksissaan asiakaslähtöisten palveluketjujen ja ihmisten osallisuuden vahvistamista. Myös vuoden 2013 alusta voimaan tulleen TE-palvelujen uudistusten keskeinen tavoite on ollut kehittää palvelujensa asiakaslähtöisyyttä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013). Työvoimapalveluissa halutaan nyt huomioida jokainen asiakas yksilöllisessä tilanteessaan, etenevässä asiakasprosessissa kohti työelämäsuhteensa ratkaisuja. (Spangar ym. 2013, 9.)

Ylitalon ym. (2013) raportin mukaan ELY-keskus on samanaikaisesti tiukentanut rahoitustaan niiden organisaatioiden työllistämishankkeille, joiden toiminta perustuu elämänhallinnan tukemiseen. Selkeä linjaus viime vuosina on ollut tiukentunut rajanveto työllistämistoiminnan ja sosiaalityön välillä. (Ylitalo ym. 2013, 20.)

Ammatillinen ja sosiaalinen kuntoutus lomittuvat kuitenkin työllistymistä edistävissä toiminnoissa useasti monella tapaa (Kokko & Saikku 2012). Asiakkaiden kunnon ja työkyvyn vaihtelut edellyttävät yksilöllisiä ratkaisuja etenkin yksilömuotoisessa työhönvalmennuksessa. Tämä asettaa työhönvalmennuksen toteutukselle erityisiä vaatimuksia. (Härkäpää, Harkko & Lehikoinen 2013, 134.) Tämä on haaste myös tämän hetkisellemme kuntoutusjärjestelmälle, jossa niitä toteutetaan usein erillään eri tahojen toimesta (Kokko & Saikku 2012).

Työ- ja elinkeinoministeriön asiakaspalvelujen linjausten ohella työhönvalmennustyötä tekevät palveluntuottajat ovat havainneet tarpeen näyttää toteen ohjausprosessien aikana tapahtuvat muutokset asiakkaan tilanteessa. Tarve korostuu

etenkin, jos ei varsinaista sijoittumista työelämään tai koulutukseen tapahdu. Näihin muutoksiin on kaivattu erilaista välineistöä, joilla asiakkaan kehitystä saadaan mitattavasti näkyviin. Eri palveluiden on pystyttävä todentamaan palvelun rahoittajille kyseisen palvelun niin taloudellista kannattavuutta, vaikuttavuutta kuin tehokkuuttakin. Palveluntuottajina toimivilla työntekijöillä on tarve saada työnsä sisältöä näkyvämmäksi. Toiminnan näkyväksi tekeminen mahdollistaa jatkossa myös sen edelleen kehittämisen. (Spangar ym. 2013, 9.)

Opinnoissani kävin läpi GAS-menetelmä-koulutuksen. Menetelmään tutustuessani koin siinä olevan periaatteiltaan paljon samaa kuin Avain-säätiön toteuttamassa työhönvalmennuksen asiakastyössä. GAS-menetelmä tuntui soveltuvalta palveluumme ja sen tuomat hyödyt kuvata asiakasprosesseissa etenemistä, asiakkaiden tavoitteiden saavuttamista, vaikuttavuutta ja asiakasmateriaalin laatua vaikutti hyödyttävän toimintaamme. GAS-menetelmä perustui myös nimenomaan asiakaslähtöiseen tavoitteiden asettamiseen ja arviointiin, joka noudatti Nikkilän (2011a) laatiman työhönvalmennuksen laatukäsikirjan vaatimuksia palvelumme asiakaslähtöisyydestä. Esitin kehittämishankeidean dokumentoidusta ja asiakaslähtöisestä tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallista työpaikallani Avain-säätiössä säätiön johtajalle sekä säätiön palvelupäällikölle että työhönvalmennuksen tiimipalaverissa viidelle työhönvalmentajalle, jotka lisäksi työskentelivät Avain-säätiössä. Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoitteet nähtiin tarpeellisiksi sekä ajankohtaisiksi.

Samanaikaisesti Avain-säätiössä toimi valtakunnallinen Esteettömän viestinnänhanke, joka toteutettiin vuosina 2011 – 2015. Avain-säätiön työhönvalmennustiimi oli mukana kyseisessä hankkeessa yhtenä toimijana. Esteettömän viestinnänhankkeen myötä Avain-säätiön työhönvalmennuksessa oli kehitetty esteettömän viestinnän keinoja sekä erilaista kuvallista materiaalia asiakkaiden ohjeistusmateriaaliksi ja työhönvalmennusprosessissa tarvittavien tietojen keräämiseksi. Myös tämän Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen alkuvaiheesta alkaen halusin yhdistää kehitettävän tavoitteen asettamisen ja arvioinnin mallin tueksi kuvallista, esteetöntä viestintää tukevaa materiaalia. Kuvallisella, viestintää tukevalla materiaalilla halusin tehdä mahdolliseksi tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallin soveltumisen mahdollisimman monelle asiakkaallemme.

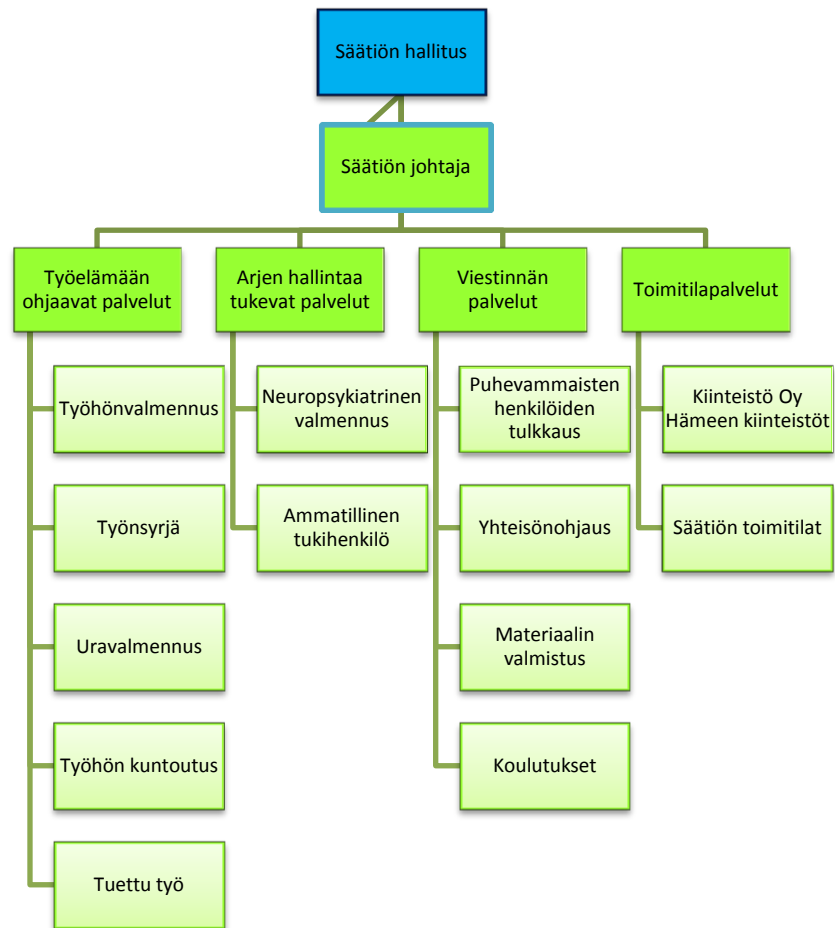
2.2 Avain-säätiö organisaationa

Avain-säätiö on aloittanut toimintansa vuonna 1985 Etelä-Suomen Vammaistalossäätiön nimellä. Vuonna 2000 säätiö muutti nimensä Avain-säätiöksi. Avain-säätiö on sosiaalipalveluja tuottava yleishyödyllinen ja itsenäinen organisaatio, joka toiminnallaan pyrkii tukemaan yhteiskunnan jo olemassa olevia palveluja. Avain-säätiön rahoitus perustuu palveluiden myyntiin, erilaisiin ostopalvelusopimuksiin ja hankkimiensa toimintatilojen vuokrasopimuksiin eri tahojen, lähinnä julkisten yhteisöjen kanssa. (Avain-säätiön säännöt; Avain-säätiö 2015.)

Avain-säätiön toiminta-ajatuksena on ”edistää eri tavoin tukea tarvitsevien, kuten vammaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia järjestämällä kuntoutumista ja selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja. Lisäksi Avain-säätiö harjoittaa palvelutoimintaa tukevaa tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoimintaa ja toimii aktiivisesti alan verkostoissa ja yhteistyöfoorumeissa” (Avain-säätiön säännöt).

Avain-säätiötä johtaa säätiön johtaja, jonka tehtävänä on organisoida toimintaa säätiön tarkoitusta vastaavalla tavalla. Avain-säätiön asioissa päätösvalta on säätiön hallituksella. Hallitukseen kuuluu viisi jäsentä, joista vähintään yhden tulee olla vammaisen omainen ja yhden vammaisten erityispalvelujen asiantuntija. Hallituksen jäsenistä enintään kaksi saavat olla julkishallinnon edustajia ja muut kolme jäsentä säätiön yhteistyötahoista. Hallitus valitsee itse itsensä valiten uuden jäsenen erovuoroisen tilalle viideksi kalenterivuodeksi kerrallaan. Jäsenistä yksi on vuosittain erovuorossa. (Avain-säätiön säännöt.)

Avain-säätiön tuottamat toiminnat jakautuvat työelämään ohjaaviin ja arjenhallintaa tukeviin palveluihin, viestinnän palveluihin sekä toimitilapalveluihin. Yhtenä tavoitteena on myös eri kehittämishankkeiden toteuttaminen. (Avain-säätiö 2015.) Organisaatio on kuvattu oheisessa kuviossa (KUVIO 1).



KUVIO 1. Avainsäätiön organisaatiokuvaus (Avain-säätiö 2015)

Avain-säätiön toimitilapalvelut ovat olleet sen ensisijainen toimintamuoto vuoteen 2002 asti, joka on edelleen säätiön toiminnan merkittävä taloudellinen vakauttaja. Lisäksi sen rinnalle vuonna 2010 on perustettu Kiinteistö Oy Hämeen Avainkiinteistöt. Avain-säätiö on rakentanut ja hankkinut käyttöönsä asuntoja sekä toimitiloja, huolehtinut niiden kunnossapidosta ja vuokrannut niitä käyttötarkoituksensa mukaan. Yksiköissä on toteutettu ensisijaisesti kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa, kuntoutusta sekä asumista opetusvalmennuksineen. (Nikkilä 2011a, 4–5.)

Viestinnän palvelut tarjoavat tukea sekä kuntoutusta erilaisissa vuorovai-
kutukseen sekä viestintään liittyvissä haasteissa. Palvelun toiminnallinen kokonai-

suus muodostuu puhevammisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta, yhteisönohjauksesta sekä viestintää tukevan materiaalin suunnittelusta, valmistuksesta, markkinoinnista että koulutuksista. Vuosina 2011 – 2015 Avain-säätiö toteutti valtakunnallisen Esteettömän viestinnän-hankkeen, jonka tavoitteena oli huomioida puhevammaisten, kielihäiriöisten ja ymmärtämisen vaikeuksia omaavien kansalaisten mahdollisuus toimivaan viestintään. Kohderyhmänä hankkeessa olivat lapset, nuoret, vanhuksat ja monikulttuuriset perheet sekä erityisesti henkilöt, joiden syystä tai toisesta on vaikea ymmärtää puhuttuja viestejä. Esteettömän viestinnän hankkeessa Avain-säätiön työhön ohjaavien palvelujen yksikkö oli mukana yhteistyökumppanina kehittämässä työhönvalmennuksen esteettömän viestinnän keinoja. (Esteettömän viestinnän hankesuunnitelma 2011.)

Arjen hallintaa tukevia palveluja on lisätty Avain-säätiön palvelutarjontaan vuoden 2015 alusta. Näiden palvelujen perinteet ovat jo aikaisemmin toteutetuissa tukihenkilö- ja itsenäisen asumisen tukipalveluissa. Työhön ohjaavien palvelujen ja etenkin työhönvalmennuksen muutoksien myötä on todettu olevan tarvetta tarjota jälleen erillisiä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja. Näistä palveluista tällä hetkellä tarjotaan sekä ammatillisen tukihenkilön että neuropsykiatrisen valmennuksen palveluja. (Avain-säätiö 2015.)

Avain-säätiön työelämään ohjaavilla palveluilla pyritään edistämään asiakkaiden työllistymistä tai työmarkkinoilla pysymistä. (Avain-säätiö.) Keskeisiä palvelumuotoja työelämään ohjaavassa kuntoutuksessa ovat ammatinvalinnanohjaus, työ- ja koulutuskokeilut, tuettu työ ja työhönvalmennus, ammatillinen koulutus ja uudelleen koulutus, työhön ja opiskeluun liittyvät apuvälineet sekä erilaiset vammaisten ja vajaakuntoisten työllistämiskorvaukset. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 215–216; Kari, Niskanen, Lehtonen & Arslanoski 2013, 13.) Avain-säätiön tarjoamia työelämään ohjaavia palveluja on kuvattu seuraavissa luvuissa.

2.3 Avain-säätiön työelämään ohjaavat palvelut

Ohjaus on pääasiallisesti vuorovaikutukseen perustuvaa työtä, jota tuetaan työprosesseilla sekä erilaisilla dokumenteilla (Vehviläinen 2001, 12). Ohjaustyö sijoittuu usein asiakkaan siirtymävaiheisiin. Ohjauksessa käsitellään asiakkaan tulevia asi-

oita sekä niihin liittyviä ratkaisuja ja keinoja edetä haluttuun suuntaan. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2004, 6.) Narumo (2006, 17) asettaa ohjaustyön palveluna terapian ja neuvonnan välitilaan.

Avain-säätiön työelämään ohjaavia palveluja ovat tuettu työ, työhön kuntoutus, ryhmämuotoinen uravalmennus, nuorille suunnattu Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalvelu-hanke sekä työhönvalmennus (KUVIO 1.). Palveluja toteutetaan Päijät- ja Kanta-Hämeen alueella. Työhönvalmentajia palvelussa toimii kuusi. (Avain-säätiö 2015.)

Avain-säätiön työelämään ohjaavien palvelujen toiminta-alue on laaja. Asiakkaina on sekä Työ- ja elinkeinopalvelujen (TE-palvelut), sosiaalitoimen sekä vakuutusyhtiöiden asiakkaita. Kaikille yhteinen päämäärä on kuitenkin asiakkaan työllistymisen edistäminen. Asiakkaiden haasteet työllistymiselle ovat hyvin erilaisia ja asiakkaiden haasteiden laaja-alaisuuden vuoksi Avain-säätiöllä työelämään ohjaavissa palveluissa on ollut piirteitä ammatillisen kuntoutuksen lisäksi sosiaalisesta kuntoutuksesta. (Lahtinen & Vahanen 2011; Avain-säätiö 2015.)

Palvelut ovat tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea työllistymisen edistämiseen sekä työllistymiseen. Avain-säätiön työelämään ohjaavien palveluiden kohderyhmiä ovat muunmuassa pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset, vammaiset tai kehitysvammaiset, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret tai muuten tukea tarvitsevat työttömät työnhakijat. (Nikkilä 2011a, 6–7.) Vuosittain asiakkaita palveluun ohjautuu TE-palveluista nuorten Työnsyrjä-hankkeen osalta noin 100 uutta asiakasta, TE-palvelujen hankintasopimuksen osalta noin 30 – 40 uutta asiakasta, Vakuutuskuntoutuksen (VKK) kautta asiakkaita ohjautuu muutamia vuodessa ja sosiaalitoimen kautta asiakkuudessa on noin 60 asiakasta. (Avain-säätiö 2015.)

Tuetun työn asiakkaat ohjautuvat Avain-säätiöön joko kunnan tai kuntayhtymän sosiaalipalvelujen kautta. Tuettua työtä järjestetään työkyvyttömille henkilöille, joilla vammaisuudesta johtuen ei ole edellytyksiä osallistua työhön tai joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Tuetun työn asiakkaiden tavoitteina voivat olla avotyöpaikka, eläkkeen ja palkan yhteensovittaminen tai eläkkeen niin sanottu hyllyttäminen ja työllistyminen. (Nikkilä 2011a, 7, 22–23.)

Työhön kuntoutuksen tavoitteena on tukea asiakkaan pysymistä työelämässä tai tukea hänen paluutaan takaisin työelämään. (Vakuutuskuntoutus VKK ry. 2015.) Avain-säätiön työhön kuntoutuksen asiakkaat ovat työeläke-, tapaturma- tai liikennevakuutusyhtiöiden ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita, jonka palvelun vakuutusyhtiöt määrittävät yksilöittäin, tavoitteena toimenpiteiden kautta työllistyä. Näillä asiakkailla on lähtökohtaisesti vaikeuksia selviytyä omassa työssään tai ammatissaan terveydellisten haittojen vuoksi. (Nikkilä 2011a, 24.) Työhön kuntoutumisen palveluja voidaan tarjota myös suoraan työnantajille (Avain-säätiö 2015).

Avain-säätiö tuottaa TE-palveluille ryhmämuotoista **uravalmennusta** (Hämeen ELY-keskus 2014). Avain-säätiö tarjoaa uravalmennusta erityistä tukea tarvitseville, pitkään työmarkkinoilta poissa olleille sekä ammatitaidottomille nuorille (Uravalmennuksen valmennustarjouslomake 2014.) Uravalmennuksen tavoitteena on ammatilliseen koulutukseen hakeutuminen tai työmarkkinoille sijoittuminen. Uravalmennuksessa kehitetään työelämävalmiuksia sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selkiyttämiseksi. (Hämeen ELY-keskus 2015b.)

Avain-säätiön **Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalvelu**-hanke on kohdennettu 17 – 19-vuotiaille, TE-palvelujen työttömille työnhakijoille. Työnsyrjä-hanke mahdollistaa nuorille asiakkailleen laaja-alaisen yksilöllisen ohjauksen, joka voi hankkeen puitteissa sisältää työhönvalmennuksen lisäksi myös työnhaku- ja uravalmennusta. Työnsyrjä – laajennetun valmennuspalvelun asiakkaat voivat tavoitella työkokeilu-, palkkatuki-, oppisopimus- tai työpaikkaa pääasiassa avoimilta työmarkkinoilta. Heidän tavoitteenaan voi olla myös parantaa työllistymisvalmiuksia. Työhönvalmentaja voi tukea Työnsyrjä – laajennetun valmennuspalvelun asiakasta viranomaisyhteistyön velvoitteissa tai hakeutumaan tarvittaessa hoito- tai terapiasuhteeseen. Hankkeen puitteissa voidaan myös tavoitella työ- ja toimintakyvyn parantamista esimerkiksi arjen hallintaa ja omatoimisuutta vahvistamalla. Avain-säätiön Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalvelu-hankkeen toimintaa rahoittaa ELY-keskus. Vuosina 2014 – 2015 hankkeessa on mukana ollut kahden työhönvalmentajan lisäksi myös tutkija-kehittäjä, jonka tehtävänä on ollut yhdessä ELY-keskuksen kanssa kehittää mittarit, joilla hankkeen vaikuttavuuksia voidaan mitata. (Työnsyrjä 2014.)

Avain-säätiön **työhönvalmennuksen** asiakkaat ovat TE-palvelujen työhönvalmennuksen hankintasopimuksen mukaisia asiakkaita. Työhönvalmennusta kuvaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

2.4 Avain-säätiön työhönvalmennus

Työhönvalmennukselle ei ole yhtenäistä selkeää määritelmää. (Härkäpää ym. 2013, 10.) Pikkusaaren (2012,42) mukaan työhönvalmennus on työllistymisen sekä työssä pysymisen tuen ja ohjauksen yleisnimitys. Kansaneläkelaitos KELA kuvaa työhönvalmennuksen palveluna, jonka tavoitteena on parantaa työstä selviytymisen taitoja ja sopeutumista työelämään. Työhönvalmennus palvelut ovat tarkoitettu erityistä tukea koulutukseen tai työllistymiseen tarvitseville. Työhönvalmennuksen tavoitteena on työllistyminen esimerkiksi pitkän työelämästä poisolon jälkeen tai sopivan koulutusvaihtoehdon löytyminen. Sen tavoitteena on parantaa työstä selviytymisen taitoja ja sopeutumista työelämään. (KELA 2012.) Työhönvalmennusta toteuttaa työhönvalmentaja, joka tukee asiakasta työhakemusten laatimisessa, yhteydenotoissa työnantajiin sekä haastatteluihin valmistautumisessa. (Hämeen ELY-keskus 2015a.)

Suomessa työhönvalmennus luetaan sekä ammatillisen kuntoutuksen että vaikeasti työllistyvien työllistämistoiminnan toimenpiteiksi. Työhönvalmennusta toteutetaan ammatillisena kuntoutuksena sekä työ- ja elinkeinohallinnon, KELAn että työeläkelaitosten järjestämänä. (Härkäpää ym. 2013, 9, 12.) Työhönvalmennusta toteutetaan myös muissa palveluissa, kuten koulutus- ja opiskelijapalveluissa ja valtiolisissa, kunnallisissa, yksityisissä ja 3. sektorin palveluntuottajatahoissa. (Pikkusaari 2012, 42.)

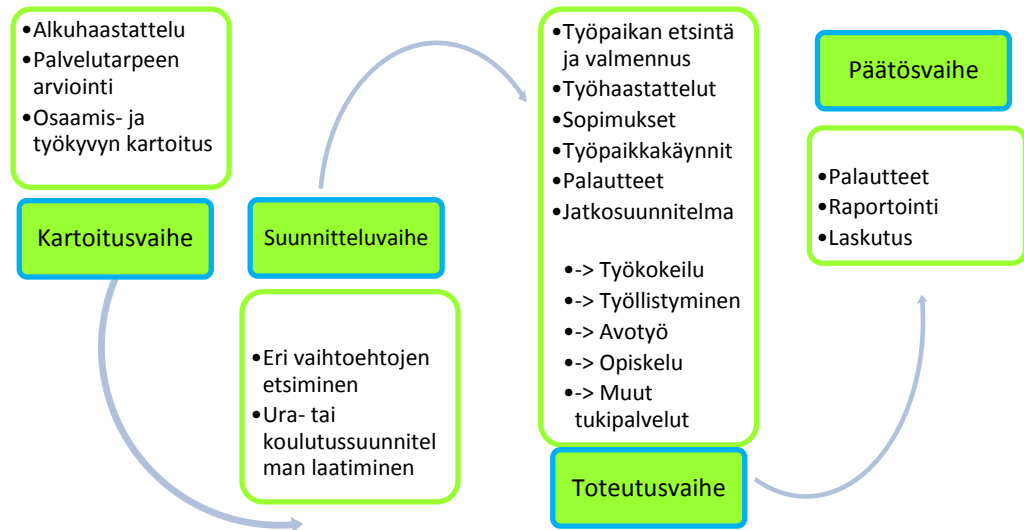
Suomen perustuslain (1999/731) 18§:n mukaan jokaisella on oikeus hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on myös edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Myös oikeus työllistävään koulutukseen säädetään saman lain pykälän mukaan.

Työllistymisen palveluista huolehtii ensisijaisesti TE-palvelut. TE-palvelujen hankintana tuotettu työhönvalmennus tulee suunnitella ja toteuttaa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012, 4§, 3.momentti) ja sen perus-

teella annetun ohjeen (TEM/439/00.04.01/2012) mukaisesti. TE-palvelujen hankintasopimus määrittelee hankkimaansa työhönvalmennusta palveluna. Sen mukaan tavoitteena on löytää asiakkaalle työpaikka avoimilta työmarkkinoilta ja tukea työssä pysymistä. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat erilaisista syistä tukea tähän. TE-palvelujen mukaan työhönvalmennusta palveluna voidaan hankkia, kun asiakas tarvitsee henkilökohtaista tukea työpaikan etsimiseen, työsuhteen solmimiseen ja/tai työsuhteen vakiinnuttamiseen. (Hämeen ELY-keskus 2015a.)

TE-palvelujen työhönvalmennuksen palveluntuottajilta pyydetään esitys (valmennustarjouslomake), jossa esitellään erilaisille kohderyhmille suunnattuja valmennuksia sekä palvelumuotoja. Työhönvalmennus voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmävalmennuksena ja on perinteisesti kasvokkain tapahtuvaa. (Hämeen ELY-keskus 2015a.) Avain-säätiössä työhönvalmennus on ollut aina henkilökohtaista, yksilöllistettyä palvelua (Nikkilä 2011a, 7).

Avain-säätiön TE-palvelujen asiakkaiden työhönvalmennusprosessi (KUVIO 2.) on kuvattu sekä Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirjassa (Nikkilä 2011a) että nyt viimeisimpänä päivitettyinä versiona Hämeen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle (Hämeen ELY-keskus) tehdyssä Työhönvalmennuksen valmennustarjouslomakkeessa (Työhönvalmennuksen valmennustarjouslomake 2014).



KUVIO 2. Avain-säätiön työhönvalmennusprosessi (Nikkilä 2011a)

Avain-säätiön tekemässä valmennustarjouslomakkeessa kuvataan tarjottavan valmennuksen kohderyhmäksi Avain-säätiön toiminta-ajatuksen mukaisesti erityistä tukea tarvitsevat. Valmennustarjouslomake kuvaa Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirjan mukaisesti työhönvalmennusprosessin kartoitus-, suunnittelu-, toteutus- sekä päätösvaiheen. Valmennustarjouslomakkeessa asiakasprosessin vaiheissa on kuvattu myös yksityiskohtaisesti niiden sisältöä eri työvaiheiden sekä -menetelmien osalta. (Työhönvalmennuksen valmennustarjouslomake 2014.) TE-palvelu ohjaa asiakkaat valmennukseen ja asiakkuuden aikana tehdään tiivistä yhteistyötä palvelun tuottajan kanssa. (Hämeen ELY-keskus 2015a.)

3 TYÖHÖNVALMENNUKSEN ASIAKASLÄHTÖISET TAVOITTEET

3.1 Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen

Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste-ohjelma) mukaan alan uudistustyön tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti. Kyseessä on alan pitkäkestoinen muutos-, modernisointi- ja innovaatioprosessi, jossa luodaan, arvioidaan, levitetään ja juurrutetaan uusia hyviä käytäntöjä. Painopiste on fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämässä ja ongelmien ehkäisemisessä, lähtökohtana juuri asiakaslähtöisyys. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 2, 5.; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 8, 10.)

Ristaniemi (2005) kuvaa asiakaslähtöisyyttä yhteistyösuhteeksi, jota vahvistaa molemminpuolinen luottamus ja rehellisyys. Asiakaslähtöiseen työskentelyyn kuuluu asiakkaan kuunteleminen ja auttaminen, tiedon antaminen, kokonaisvaltainen hoito sekä asiakkaan kuntoutumisvalmiuden huomioiminen. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä prosessina, johon kuuluu kuntoutuksen suunnittelu, tavoitteiden asettaminen, yhteistoiminta sekä jatkuva arvioiminen. Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas osallistuu päätösten tekemiseen. Siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tavoitteet sekä pyritään vastaamaan niihin ammatillista osaamista hyödyntäen. (Ristaniemi 2005, 115–116, 123.)

Asiakaslähtöisyydessä on Koukkarin (2010, 167–168) mukaan kyse yksinkertaisesti yksittäisen ihmisen kunnioittamisesta. Tämä tarkoittaa kuntoutusprosessissa yksilöllisten tilanteiden ja tarpeiden huomioimista. Kuntoutuja myös itse pitävät tätä tärkeänä kuntoutumista mahdollistavana tekijänä. He haluavat tulla kuulluiksi ja kohdatuiksi ihmisinä (Ylilahti 2013, 197). Majapuro (2013, 163–164) kuvaakin tämän päivän asiakasta aktiivisena toimijana, kuluttaja-asiakkaana, joka ei enää tyydy olemaan vain toiminnan kohteena. Asiakkaan roolin muutosta on vauhdittanut etenkin internet ja sosiaalinen media, jotka tarjoavat asiakkaille uusia osallistumisen muotoja sekä avoimia kuvauksia palveluista ja vaihtoehdoista.

Myös vuoden 2013 alusta voimaan tulleen TE-palvelujen uudistusten keskeinen tavoite on ollut kehittää palvelujen asiakaslähtöisyyttä (Työ- ja elinkeinoministe-

riö 2013). Avain-säätiö on TE-palvelujen hankintasopimuksen mukaisen työhönvalmennuksen palveluntuottaja (Hämeen ELY-keskus 2014). Näin myös Avain-säätiön palveluissa on nähty toimittavan Työ- ja elinkeinoministeriön tavoitteiden mukaan ja kehittämistarpeena on tunnustettu palvelujen asiakaslähtöisyyden varmistaminen ja edelleen kehittäminen (Avain-säätiö 2015).

Kettunen ym. muistuttavat (2009, 46), että palveluissa asiakaslähtöisyydellä ei kuitenkaan tarkoiteta sitä, että jokaisessa tilanteessa pitäisi toimia täysin kuntoutujan toiveiden mukaan. Se ei myöskään tarkoita sitä, että asiakas itse määrittelee toimintakykynsä ja tavoitteensa (Lehtonen & Sipari 2013). Palvelun tavoitellessa asiakaslähtöisyyttä, on varottava Poikelan (2010, 209–2011, 225) kuvaamaa asiakaskeskeisyyden ilmiötä, joka puolestaan johtaa ammatillisten toimijoiden passiivisuuteen. Kuten Stenvall ja Virtanen (2012) kuvaavat, asiakaslähtöinen toiminta tulee nähdä kokonaisuudessa parempana toimintana, yhteiseen hyvään tähtäävänä. Asiakkaiden kannalta paremmuudella tarkoitetaan heidän osallistumismahdolluuksiensa kasvattamista sekä asiakastarpeiden huomioon ottamista ja kuulemista. Organisaation kannalta paremmuus ilmenee tyytyväisempinä asiakkaina ja parempina asiakastuloksina. (Stenvall & Virtanen 2012, 168–169.)

Ylisassin (2009) mukaan asiakkaan osallistuminen on osallisuutta ja toimijuutta suhteessa hänen ympärillä olevaan yhteisöön tai toimintaan. Asiakkaan osallistumisessa toimintaan myös hänen vaikuttamismahdollisuutensa korostuvat (Ylisassi 2009, 324–325). Vuonna 1991 luotiin erityinen kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyölaki, joka myöhemmin, vuonna 2003, muutettiin nimeltään kuntoutuksen asiakasyhteistyölaiksi. Tästä lähtien laissa on ollut kysessä nimenomaan asiakkaan osallistumisesta kuntoutuksen päätöksentekoon. (Vilkkumaa 2010.)

Kuntoutusselonteossa (2002, 3) kuntoutus on määritelty suunnitelmalliseksi, tavoitteelliseksi, ihmisen muutosta tukevaksi muutosprosessiksi, jonka tavoitteena voi olla esimerkiksi työllisyyden edistäminen. Härkäpään, Harkon ja Lehikoisen (2013) tutkimuksen mukaan työhönvalmennuksessa oman kuntoutuksensa suunnitteluun osallistunut asiakas myös saavuttaa parempia tuloksia näissä muutosprosesseissa. Bäckman (2008) puolestaan tutki nimenomaan asiakkaiden vuorovaikutuksellisen osallisuuden merkitystä omiin tulevaisuuttaan koskeviin päätöksiin työkykyarviokokouksissa. Asiakas nähtiin tutkimuksessa jo lähtökohtaisesti toi-

mijana omissa päätöksissään. Tuloksissa todettiin, että asiakas pystyy osallistumaan osallistumisellaan vaikuttamaan omiin tulevaisuutta koskeviin päätöksiin merkittävästi. Tutkimuksessa esiintyneiden osallistumisen haasteiden pohdinnassa todetaankin, että ammattilaisten tekemät informatiiviset lomakkeet palvelun sisällystä voisivat toimia asiakasta rohkaisevasti ja avata asiakkaalle hänen omaa merkitystään päätöksiin osallistujana. (Bäckman 2008, 221–222.) Kuntoutuksessa on siis tärkeää, että se perustuu kuntoutujan itsensä tarpeisiin ja kuntoutujan itsensä tulisikin olla osa sen kehittämistä ja arviointia (Jeglinsky, Karhula & Autti-Rämö 2013). Näin myös ujut tai kommunikointitaidostaan epävarmat asiakkaat uskaltuaisivat enemmän mukaan oman asiansa käsittelyyn (Bäckman 2008, 223).

TE-toimiston asiakkaiden tilanteet vaihtelevat ja asiakkaiden suhde työhön on monimutkaistunut. Työelämäyhteiskunta on entistä muuttuvaisempi ja työelämään ohjaavissa palveluissa tulisi tukea entistä vahvemmin asiakkaan osallistumista toimintaan. (Spangar ym. 2013, 15.) Kuntoutuksen tavoitteena osallistuminen tarkoittaa yksilön elämänhallinnan kannalta olennaisten asioiden ja niissä toimimisen hallinnan kohentamista. Omassa kuntoutusprosessissaan asiakas on aktiivinen toimija. (Tuulio-Henriksson 2013, 158.) Jo käsitteenä kuntoutuminen viittaa ihmisen itsensä vahvistavan toimintakykyään (Kettunen ym. 2009, 5).

Kuntoutuksen tulee vastata yhä paremmin asiakkaan tarpeita ja tavoitteita. Tällä sitoutetaan kuntoutujaa siirtämään kuntoutumista edistävät toimenpiteet osaksi hänen arkeaan. (Jeglinsky, Karhula & Autti-Rämö 2013.) Yksittäisissä asiakastapahtumissa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa asiakkaan tulee saada tietoisuus omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Kun asiakas tiedostaa oman prosessinsa etenemisen, se lisää hänen turvallisuuden tunnettaan. Asiakasta tulisikin motivoida ja kannustaa oman mielipiteensä ilmaisemiseen omassa prosessissaan ja tähän vuorovaikutukseen myös organisaatioiden tulisi miettiä toimintamalleja. (Stenvall & Virtanen 2012, 163–164.)

Kuntoutuksen tavoitteiden tarkoituksena on motivoida ja osallistaa asiakasta (Lehtonen & Sipari, 2013; Unkila 2015, 115). Jotta kuntoutukselle asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa, on asiakkaan sitouduttava ja oltava motivoitunut vaatimaan ja työläeseen kuntoutusprosessiin. (Tuulio-Henriksson 2013, 158.) Myös Autti-Rämön (2013) mukaan kuntoutuminen edellyttää sitoutumista muutosta tukevaan

ja pitkäaikaiseen prosessiin niin asiakkaalta kuin eri järjestelmiltäkin. Kuntoutujan ollessa vain maksetun toimenpiteen kohteena, on asiakkaan sitoutuminen epätodennäköisempää. Jos asiakas nähdään oman elämänsä tärkeimpänä voimavarana, on toiminnan edellyttävään muutosprosessiin sitoutuminen todennäköisempää. (Autti-Rämö 2013, 142.) Ylilahden (2013, 198) mukaan ihminen keskittyy jo lähtökohtaisesti niihin asioihin, jotka koskettavat eniten juuri häntä itseään.

3.2 Tavoitteet ja niiden merkitys

Kuntoutuksen tavoitteet kuvaavat muutoksia, joita kuntoutumisen avulla halutaan tapahtuviksi. Realististen tavoitteiden asettaminen edellyttää työntekijältä asiakkaan sekä hänen elämäntapansa tuntemista. Näin myös mahdollistetaan juuri kyseisen asiakkaan tarvitseman tuen tarjoaminen. Tavoitteena on aina löytää ratkaisut, joihin kaikki osapuolet ovat valmiita sitoutumaan. (Kettunen ym. 2009, 61.) Kuntoutuksen lähtökohtana tulisikin olla kuntoutujan tavoitteiden ja tarpeiden ymmärtäminen ja niiden yhdistäminen asiantuntijan näkemykseen (Nojonen & Sauso 2013). Kun kuntoutukselle asetetaan tavoitteet ja sen toteuttamiseksi tehdään selkeä suunnitelma, se lisää kuntoutujan motivaatiota ja sitoutumista omaan kuntoutumiseensa. (Koukkari 2010, 179; Unkila 2015.)

Kuntoutuksen päämääränä on yleensä opiskelu-, työ- tai toimintakyvyn palautuminen, sen ylläpito tai saavuttaminen. Usein ajatteluun sisältyy myös työllistymisen tavoite. Aina työllistymisen tavoitetta ei kuitenkaan saavuteta, eikä voidakaan saavuttaa. Ihmisten työllistäminen ei Tuulio-Henrikssonin (2013, 158) mukaan olekaan kuntoutusjärjestelmän tehtävä, vaan se tehtävä kuuluu työmarkkinoille. Kuntoutuksesta saatu tuki työ- ja toimintakykyyn puolestaan voi edistää onnistunutta työhön paluuta. Myös Kesä (2014) toteaa, että kuntoutuksen avulla ei luoda työpaikkoja, vaan sen avulla luodaan yksilön mahdollisuuksia ottaa työtä vastaan. Toisaalta Kettusen ym. (2009, 215) mukaan työ on merkittävä osa kuntoutumisen kokonaisuutta, jonka kautta ihminen usein kiinnittyy sosiaaliseen elämään. Työllä on merkitystä ihmiselle niin taloudellisena, sosiaalisena kuin psyykkisenä vaikuttimena.

Ammatillinen kuntoutus käsittää toimenpiteitä, joilla tuetaan vammaisen tai pitkäaikaissairaana henkilön työhön pääsyä, työssä jatkamista tai työhön palaamista

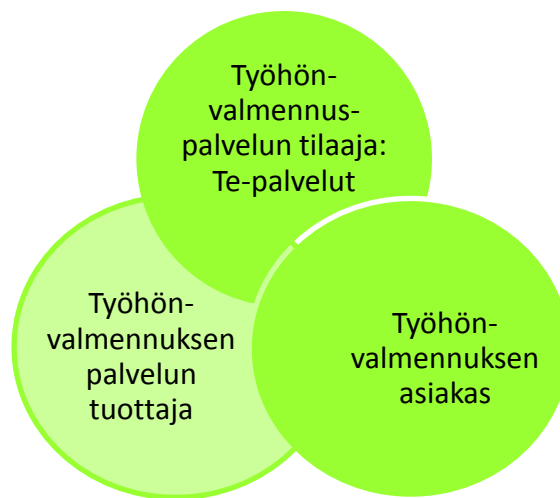
(Kari ym. 2013, 13). Vaikka kuntoutuksella parannettaisiin työllistymisen tai opiskelutaitojen edellytyksiä, Autti-Rämö (2013) toteaa, että esimerkiksi vajaa-kuntoisella ei usein ole yhteiskunnassamme opiskelun tai työllistymisen mahdollisuuksia. Hän myös toteaa, että usein ajatellaan kuntoutuksen päättyvän työllistymisen edellytysten parantamiseen. Asiakkaan näkökulmasta kuntoutus päättyy kuitenkin vasta työpaikan saamiseen. (Autti-Rämö 2013, 142.) Toisaalta monet tuoreet tutkimukset ja selvitykset (Lahtinen & Vahanen 2011; Härkäpää ym. 2013) ovat todenneet ammatillisen kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen tuovan elämänlaatua kohottavia tekijöitä, vaikka lopullista työllistymistä ei ole tapahtunut. Merkityksellistä Ylisassin (2009, 324–325) mukaan on, vahvistuuko asiakkaan toimijuus ja parantuuko hänen hyvinvointinsa. Kuntoutus näyttäytykin voimaannuttavana matkana, jota konkretisoi asetetut yksilölliset tavoitteet ja niiden saavuttaminen (Unkila 2015, 104–105, 110–113.).

TE-palvelujen työhönvalmennuksessa painottuu tavoitteena työn hakeminen ja saaminen avoimilta työmarkkinoilta. Härkäpää, Harkko ja Lehikoinen (2013) ehdottavat ratkaisuksi yleiseen elämänhallintaan liittyvän valmennustoiminnan eriyttämistä omaksi toimintamuodokseen, niin sanotuksi esivalmennusvaiheeksi. Tällöin varsinainen työhönvalmennus sisältäisi työllistymisen tukemisen, työn saantiin keskittyvän toiminnan sekä koulutusmahdollisuuksien selvittelyn omana toimintanaan. (Härkäpää ym. 2013, 141.) Kuntoutujat joka tapauksessa itse Koukkarin (2010, 197) ja Ristaniemen (2005, 116) mukaan käsittävät kuntoutuksen lajista huolimatta kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toimintana, jonka tavoitteena on edistää ihmisen toimintakykyä niin fyysisellä, psyykkisellä kuin sosiaalisellakin osalla.

Sydänmaalakka (2014) korostaa, että oleellista ei ole, mitä tapahtuu itse työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa vaan se, mitä saadaan tapahtumaan kohtaamisten välillä. Tärkeintä lopulta on se, mitä asetettujen tavoitteiden toteutuminen merkitsee asiakkaalle hänen arjessaan. Kuntoutuksen tulisi kantautua arkeen toimintana ja tapahtumana, ja tätä kautta myös siihen, miten itse kuntoutuja näkee itsensä. (Sydänmaalakka 2014.) Toimintaan motivoitumisen edellytyksenä on asiakkaan itsensä realistisiksi ja saavutettaviksi kokemat tavoitteet kuntoutukselle sekä luottamus omaan kykyihin muutoksessa (Kettunen ym. 2009, 32).

3.3 Tavoitteiden muodostuminen

Tällä hetkellä Avain-säätiön työhönvalmennuksen ensimmäiset laajat tavoitteet asiakkaan palvelulle laaditaan lähettävän tahon toimesta (KUVIO 3.), esimerkiksi TE-palveluista käsin, heidän tilatessaan/ostaessaan palvelun. Tavoite muodostuu asiakkaan työttömyystilanteesta käsin. Tällä tavoitteella asiakkaat ohjautuvat palveluun. Hankintasopimukset rajaavat tavoitteiden asettelua työhönvalmennuksen kohdalta.



KUVIO 3. Työhönvalmennuksen tavoitteiden muodostuminen

TE-palvelujen hankintasopimuksen asiakkaat tähtäävät TE-palvelujen tavoitteen mukaan työllistymiseen. Hankintasopimuksen mukaan toiminnan kohteena on oltava puollettujen työkokeilujen kautta palkkatyöllistyminen avoimille työmarkkinoille. Työhönvalmentajan tehtävät asiakkaan tukihenkilönä voidaan kuitenkin sopia tarkemmin yhdessä palveluntarjoajan ja TE-palvelujen yhdyshenkilön kanssa (Hämeen ELY-keskus 2014).

Avain-säätiön työhönvalmennuksessa asiakkuuden alkaessa asiakas haastatellaan ja asiakkaan kanssa keskustellaan kokonaisvaltaisesti. Käytössä on yhdenmukainen niin sanottu ”perustietolomake”, jonka pohjalta tapaamisten aiheet rakentuvat. Asiakkuuden tavoitetta rakennetaan asiakkaan kanssa yhdessä haastattelun sekä

keskustelun perusteella. Lähettävän tahon asettamat tavoitteet huomioidaan niin, että ne ovat linjassaan. Tavoitteen asettelussa huomioidaan asiakkaan koulutus- sekä työhistoria, terveydelliset rajoitteet, taloudellinen ja sosiaalinen tilanne, motivaatio, kiinnostuksen kohteet, vahvuudet sekä heikkoudet, olemassa olevat työnhakuvalmiudet sekä koko sen hetkinen elämäntilanne. Avain-säätiön Työhönvalmennuksen laatukäsikirjassa on kuvattu työhönvalmennuksen asiakasprosessia (KUVIO 2.), jossa käytännössä toiminnan tavoitteet asetetaan prosessin kartoitus- ja suunnitteluvaiheessa. Työllistymisen tavoitetta lähestytään Avain-säätiön työhönvalmennuspalvelussa niin suunnitelmallisesti kuin tavoitteellisestikin. (Nikkilä 2011a, 6, 18–20.)

3.4 GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen yhteiskäyttö

GAS (Goal Attainment Scaling) on 1960-luvulla USA:ssa kehitetty menetelmä. Sen alkuperäinen käyttötarkoitus on ollut todentaa mielenterveyspotilaiden kuntoutuksessa saavutettuja tuloksia. GAS on yksilöllisten, asiakaslähtöisten kuntoutuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli. (Kiresuk & Sherman 1968; Kiresuk 2009.) GAS-menetelmän toteuttaminen sisältää GAS-kaavakkeen täytön ja kuntoutuksen asiakaslähtöisten tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen (Autti-Rämö, Vainiemi & Sukula 2010, 7–12; Sukula 2010, 13–16.) GAS-menetelmän perusideana on yksilölähtöisen tavoitteen määrittäminen ja sen mukaisten toimenpiteiden suunnittelu. GAS voi olla joko kuntoutujan, osaston, ohjelman tai muun vastaavan tavoitteiden määrittämisen väline. Se kertoo, mitä erilaisilla toimenpiteillä pyritään saavuttamaan. (Autti-Rämö ym. 2010, 8.)

GAS-menetelmä on aina lähtökohdaltaan asiakaslähtöinen. Kuntoutujien itsensä kuntoutukselle asettamat tavoitteet voivat samankaltaisesta lähtötilanteesta ja samasta palveluntarpeesta huolimatta siis olla erilaisia. GAS-tavoitteen tunnistaminen perustuu kuntoutujan haastatteluun sekä tilanteen että kuntoutujalle merkityksellisten asioiden selvittämiseen. Tavoitteiden on oltava realistisia ja ne on pystyttävä aikatauluttamaan. Niiden on oltava myös sekä mitattavissa että saavutettavissa. (Autti-Rämö ym. 2010, 8; Puhakka 2015, 47.)

GAS-menetelmän avulla on kokemusten kautta todettu parantavan kuntoutujan ja kuntouttajan yhteistyötä itse kuntoutuksen tavoitteiden konkretisoituessa sekä

selkiytyessä. Kuntoutujan tyytyväisyys paranee hänen ollessaan itse muodostamassa tavoitteitaan ja tämä tavoitteellisuus motivoi ja sitouttaa häntä itseään toimimaan kuntoutuksen tavoitteiden mukaisesti. GAS tukee lisäksi myös kuntoutujan itsensä ongelmanratkaisukykyä. (Autti-Rämö 2010, 17–18.)

Kela on ottanut käyttöön GAS-menetelmän ja se otetaan käyttöön asteittain kaikessa Kelan kustantamassa kuntoutuksessa. GAS-menetelmään ollaan oltu tyytyväisiä nimenomaan sen asiakaskeskeisyyden vuoksi. Menetelmän käyttöönotto on kuitenkin koettu haasteelliseksi. Menetelmän käyttö vaatii aikaa ja yksilöllisiä menetelmiä kuntoutujille. Menetelmä vaatii myös resursseja organisaatiolta, joista seuraa menetelmän osaamisesta johtuvia henkilöstön koulutuksia ja toiminnan uudelleen organisointia. (Autti-Rämö 2013, 136.)

GAS-menetelmän käyttöönotto edellyttää, että kuntouttajalla on riittävästi kokemusta ja ammattitaitoa ohjata tavoitteiden muodostamista (Turner-Stokes 2009; Kurki 2011). Riittävän ammattikokemuksen avulla tavoitteet saadaan muodostettua yksilöllisiksi, mutta kuitenkin realistisiksi muun muassa aikataulutukseltaan kyseisen kuntoutujan kohdalla. (Turner-Stokes 2009; Autti-Rämö 2010, 17.) Edelliseen viitaten Avain-säätiön työhönvalmentajilla on kaikilla useampien vuosien kokemus työhönvalmennuksesta erilaisten asiakkaiden kanssa. Ammattitaitoa ja kokemusta on kertynyt työkokemuksen lisäksi erilaisten lisäkoulutusten avulla. (Avain-säätiö 2015.)

GAS-menetelmä edellyttää tavoitteen laadinnan lisäksi indikaattorin ja arviointiasteikon valintaa ja muodostamista (Autti-Rämö 2010, 8–10.) Haasteellisimmaksi vaiheeksi GAS-käsikirja luokittelee asteikon laatimisen, jolla tavoitteen saavuttamiseen vaadittua muutosta voidaan mitata. Tavoitteet ja polut niiden toteuttamiseen voivat olla hyvin erilaisia eri yksilöillä. (Autti-Rämö, Vainiemi & Sukula 2010, 9–10). Tämä voi tehdä GAS-menetelmän käytön ajankäytöllisesti hyvin haasteelliseksi (Lampi-Pyötsiä 2013, 39–40). GAS mahdollistaa kuitenkin yksilöllisten tavoitteiden luomisen antaen mahdollisuuden myös täysin yksilölliseen arviointiin. Tämä on välttämätöntä yksilöllisesti tehdystä työnkuvasta (Autti-Rämö 2010, 6.), mitä työhönvalmennus on Avain-säätiössä (Nikkilä 2011a, 21). GAS tuo samalla esille juuri kyseisen asiakkaan kuntoutuksesta saatavan hyödyn, joka motivoi kuntoutukseen sitoutumisessa (Lampi-Pyötsiä 2013, 41).

Eri tutkimukset ja selvitykset (Toivonen 2009; Koukkari 2010; Kurki 2011; Lampi-Pöytsiä 2013; Ylitalo ym. 2013) korostavat erilaisten lomakkeiden tuovan kuntoutukseen suunnitelmallisuutta ja mahdollisuuden myös kuntoutuksen edistymisen seurantaan. Asioiden näkyvämmäksi tekeminen on hyödyksi niin asiakkaalle kuin lähettävälle tahollekin. Kirjallinen yksilösuunnitelma myös tukee asiakkaan henkilökohtaista kehittymistä sekä sitouttaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin yhdessä kirjattuihin tavoitteisiin, joka näkyy myös jatkosijoittumisissa. Autti-Rämön (2010, 17) mukaan lomakkeena täytettävä GAS-menetelmä on useiden tutkimusten mukaan erinomainen kuntoutuksen suunnittelua tukeva apuväline. Toisaalta Sukulan (2013, 45) mukaan taas GAS-menetelmän haasteet keskittyvät asiakkaan kuntoutuksen mitattavissa olevien tavoitteiden luomiseen. Tavoitteiden luomista voidaan kuitenkin auttaa erilaisilla listauksilla (Osewilliam, Roskell & Pandyan 2011), kuten Maailman terveysjärjestön (WHO) toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen (ICF-luokitus) avulla (Turner-Stokes 2009; Timlin 2012; Lehtonen & Sipari 2013; Sukula 2013, 45).

Maailman terveysjärjestö (WHO) on julkaissut vuonna 2001 toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen, ICF-luokituksen (International Classification of Functioning, Disability and Health), joka korostaa yksilön toiminnallista terveydentilaa (ICF 2009). Suomessa luokitus on otettu käyttöön vuonna 2004. ICF-mallin taustalla on ajatus diagnosoidun sairauden tai vamman kuvaavan vääristyneesti ihmisen todellista toimintakykyä ja terveydentilaa. Toimintakyvyn nähdään määräytyvän ympäristön ja yksilön keskinäisessä vuorovaikutuksessa. ICF-luokitus ei niinkään sovi toimintakyvyn arviointiin, mutta se tukee toimintakyvyn laajempaa ja yksityiskohtaisempaa tarkastelua. ICF-luokitus tuo esille myös toimintakyvyn puutteiden sijaan vahvuuksia ja mahdollisuuksia. (Kettunen ym. 2009, 9–10.) ICF-luokitus siis korostaa, että huolimatta toimintarajoitteista, voi yksilön toimintakyky olla hyvä. Ihmisen toiminnan nähdään vaikuttavan terveydentilaan, eikä vain päinvastoin. (Kari ym. 2013, 14–15.)

Koska ICF-luokitus on toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden osatekijöiden kansainvälinen luokitus, sen avulla voidaan määritellä myös koulutukseen ja työhön liittyviä tekijöitä. ICF-luokituksella saadaan siis tuotua esille käytännön kannalta, kuinka väestö selviää kotona, koulussa tai työssä. Sen tavoitteena on luoda tieteellinen perusta ymmärtää ja tutkia toiminnallista terveydentilaa, luoda

yhteinen kieli kuvaamaan sitä ja parantaa tätä kautta eri käyttäjäryhmien välistä viestintää. (ICF 2009, 3–4.) Kokonaisvaltaiset kuntoutustavoitteet on hyvä luoda ICF-luokituksen pohjalta (Alajoki-Nyholm 2011, 40; Lampi-Pyötsiä 2013, 38). Sukula (2013) korostaakin ICF-luokituksen mahdollisuuksia toimintakyvyn eri osa-alueille sijoittuvien kuntoutustarpeiden tunnistamisessa. Kuntoutuksen tavoitteiden laadinnassa on merkittävää huomioida kuntoutuksen osa-alue sekä sen luomat ja rajaamat tavoitteet. Esimerkiksi ammatillisessa kuntoutuksessa ja työhönvalmennuksessa tavoitteiden tulee liittyä selkeästi työhön ja työllistymiseen. (Sukula 2013, 45–46.)

ICF-luokituksen hyödyksi on todettu se, että sen avulla voidaan mahdollistaa tietojen vertaaminen eri palvelujen välillä ja se tarjoaa järjestelmällisen koodausmenetelmän eri tietojärjestelmiä varten. (ICF 2009, 5; Lampi-Pyötsiä 2013, 37) Sitä voidaan hyödyntää myös palvelutarpeen, kuten työhönvalmennuksen ajankohtaisuuden selvittämisessä, hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien laatimisessa ja toimenpiteiden vaikutusten arvioinnissa sekä seurannassa. (Kari ym. 2013, 16.)

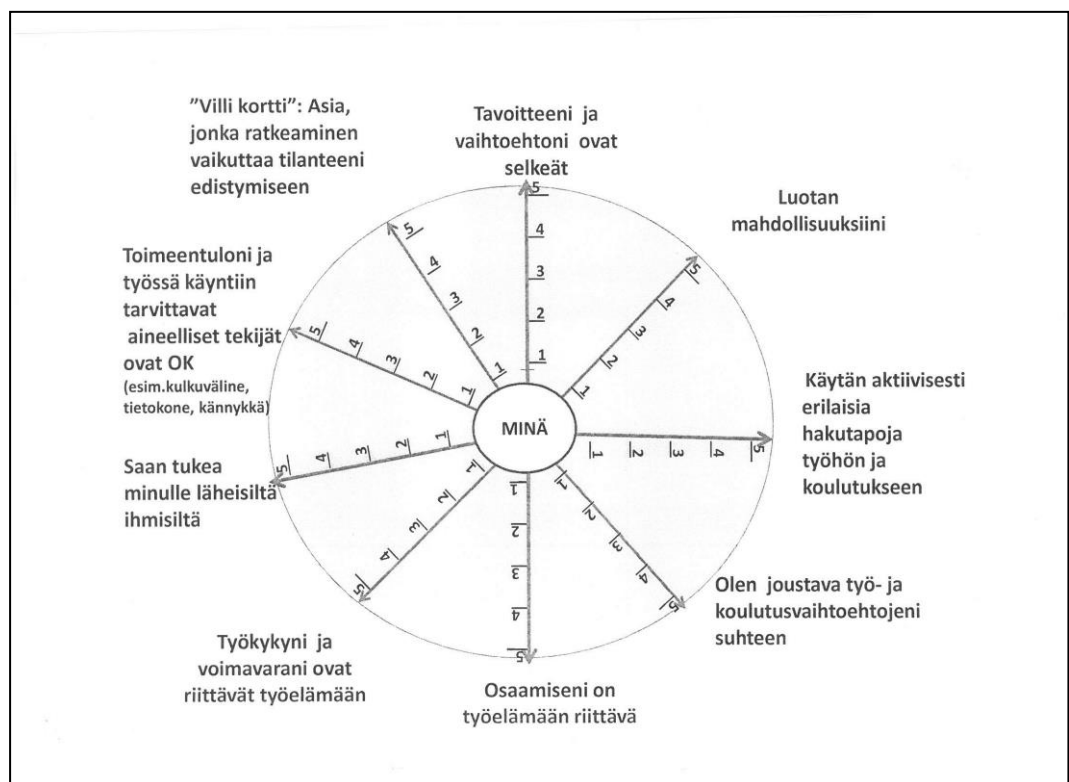
3.5 Työelämätutka arvioinnin välineenä

Työelämätutka 1.0 (Työelämätutka) on Työ- ja elinkeinoministeriön tilaaman tutkimuksen tuloksena syntynyt TE-toimistojen ohjauspalvelujen seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työelämätutka toimii välineenä, jolla pystytään kuvaamaan asiakkaan henkilökohtainen työelämäsuhte. Työelämätutkan kehittäminen sai alkunsa Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) vuonna 2012 tekemästä tarjouspyynnöstä kehittää TE-toimiston tuottamiin ohjauspalveluihin seuranta- ja arviointimekanismi. Sen hetkisillä palvelujen seurantajärjestelmillä saatiin selville ainoastaan, minne asiakkaat palvelun jatkoksi sijoittuvat. Ohjaukselliseen työmuotoon siirryttäessä todettiin tarve saada näkyviin myös asiakkaassa tai asiakkaalle tapahtuvat muutokset kohti työelämää tai koulutukseen sijoittumista. Uuden seuranta- ja arviointijärjestelmän haluttiin keskittyvän asiakasprosesseissa juuri näihin asioihin. Työelämätutka on ollut tarkoituksena ottaa vähitellen käyttöön TE-palveluissa vuodesta 2014 alkaen. (Spangar ym. 2013, 10–11, 18.)

Työelämätutkan kehittämisessä on nostettu tarkastelun kohteeksi muuttujat, jotka kattavat mahdollisimman kattavasti asiakkaan tilanteen, tilanteen etenemisen sekä

mahdollisen muutoksen kannalta tärkeimmät tekijät. Työelämätutkaan on yhdistetty ne osa-alueiden ulottuvuudet, joiden on todettu vaikuttavan onnistuneen työelämäsuhteen rakentamiseen. Asiakasprosesseissa, kuten kuntoutuksessa yleensäkin, tavoitellaan muutosprosessia. Tässä tapauksessa pyritään etenemään kohti ratkaisua yksilön työelämäsuhteissa. Työelämätutkan kehittämisessä on huomioitu sen sisältämien muuttujien olevan arvioitavissa suhteellisen pienessä ajassa, ilman varsinaisia mittausvälineitä ja testejä. (Spangar ym. 2013, 18.)

Työelämätutkan ulottuvuudet kuvaavat samanaikaisesti, mutta eri näkökulmasta asiakkaan työllistymistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Työelämätutkan prototyyppi (KUVIO 4.) sisältää yhdeksän työelämäsuhteen osa-alueita. Ne muodostavat toisistaan riippuvan kokonaisuuden, missä muutos jollain alueella vaikuttaa muihin ulottuvuuksiin. (Spangar ym. 2013, 17–18.)



KUVIO 4. Työelämätutkan prototyyppi (Spangar ym. 2013)

Työelämäntutkan ulottuvuuksista ”Luotan mahdollisuuksiini”, ”Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen”, ”Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen” liittyvät yksilön asenteisiin, osaamiseen ja toimintatapoihin. Ulottuvuuksista ”Osaamiseni on työelämään riittävä”, ”Tavoitteeni ja vaihtoehtoni ovat selkeät”, ”Työkykyni ja voimavarani ovat riittävät työelämään” kuvaavat asiakkaan suhdetta työelämään. Ulottuvuudet ”Saan tukea minulle läheisiltä ihmisiltä”, ”Työssä käyntiin tarvittavat aineelliset tekijät (esim. kulkuväline, tietokone, kännykkä) ovat kunnossa” kuvaavat asiakkaan elämänkenttää ja siihen sisältyviä voimavaroja. Motivaation nähdään heijastuvan asiakkaan arvioissa erityisesti ulottuvuuksissa ”Tavoitteet”, ”Usko mahdollisuuksiin”, ”Läheisten tuki”, ”Aktiivisuus” ja ”Joustavuus”. ”Asia, jonka ratkeaminen vaikuttaa tilanteeni edistymiseen” on Työelämäntutkassa ennalta määrittelemätön. Sen voi tarvittaessa nimetä asiakkaalle tärkeällä yksilöllisellä teemalla. (Spangar ym. 2013, 17–22.)

Työelämäntutkaa käytetään asiakkaan ja ohjaajan yhteistyön välineenä. Sekä asiakas että ohjaaja työskentelevät Työelämäntutkan parissa vuorovaikutuksellisesti saman asian äärellä, tavoitteena asiakkaan työelämäsuhteen kehittyminen. Työelämäntutka on asiakkaan itsearvioinnin väline, jonka tehtävänä on aktivoida asiakasta. Aktiivisuus puolestaan vahvistaa asiakkaan sitoutumista omien työllistymistä edistävien suunnitelmien tekoon sekä toteutukseen. Työelämäntutkan avulla asiakkaalla on mahdollisuus hahmottaa omaa työllistymistilannettaan sekä sen etenemiseen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä. Työelämäntutka tuo esille näiden tekijöiden toisistaan riippuvan kokonaisuuden. Keskustelun kautta ymmärrys asiakkaan tilanteesta kasvaa sekä asiakkaalle että ohjaajalle. Työelämäntutka auttaa asiakasta myös arvioimaan omaa etenemistään kohti haluamaansa tavoitetta. Muutoksien näkeminen asiakkaan tilanteessa ylläpitää motivaatiota ja sitoutumista toimenpiteisiin. (Spangar ym. 2013, 19, 24, 79–80.)

Visuaalinen lomake on useimmille asiakkaille helppo, nopea ja mieluisampi väline kuin perinteiset lomakkeet. Työelämäntutkan visuaalisuus auttaa asiakasta hahmottamaan, mitä osa-alueita liittyy hänen työllistymiseensä sekä sen edistämiseen. Se auttaa myös asiakasta ulkoistamaan oman tilanteensa ja näkemään omat voimavaransa sekä kehittämistarpeensa. Visuaaliset menetelmät mahdollistavat sekä asiakkaan että ohjaajan kohdentamaan katseensa kautta keskustelun olennaiseen ja näin myös asiakasprosessi fokuoituu. (Spangar ym. 2013, 24, 78–81.)

4 ESTEETÖN VIESTINTÄ TYÖHÖNVALMENNUKSESSA

Esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka mahdollistaa ihmisten sujuvan osallistumisen ympärillä esiintyvään toimintaan. Esteettömyys voi tarkoittaa palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä, tai kuten tässä työhönvalmennuksen vuorovaikutustapahtumassa, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. (Esteettömyystiedon keskus 2015.) Veteläinen (2014, 66) tuo esille näkökulman siitä, että esteettömyyden toteutuminen jopa edellyttää osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Esteettömyyden luoma yhdenvertaisuus puolestaan merkitsee turvallisuutta ja laatua. (Esteettömyystiedon keskus 2015.) Se kertoo erilaisuutta arvostavasta ja huomioivasta ajattelutavasta sekä oikeista asenteista (Ekholm 2009, 152–155, 201–202).

Esteettömyyden rinnalla käytetään yleisesti myös saavutettavuustermiä. Saavutettavan kohteen tai palvelun on tällöin oltava erilaisten ihmisten käyttöön soveltuvaa. Esteettömyys perustuu näin ihmisten yhdenvertaiseen kohteluun ja syrjimättömyyteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Käytetyn kielen avulla ihminen on vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa, hankkii tietoa ja vaihtaa kokemuksiaan (Launonen & Roisko 2008, 608). Ihmisten kokemus omasta elämästään ja siitä, että he ovat olemassa, syntyy vuorovaikutuksessa erityisesti toisten ihmisten kanssa. Vaikka suurin osa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta on tiedostamatonta, tarkoitetaan useimmiten ihmistenvälisestä vuorovaikutuksesta puhuttaessa tietoista vuorovaikutusta eli viestintää. Täytyy kuitenkin huomioida, että viestintä sisältää sekä tiedostettuja että tiedostamattomia viestejä. Viestinnässä ihmiset välittävät viestejä toisilleen ja luovat yhdessä merkityksiä. (Launonen 2007, 6.) Täten viestintä on vastavuoroista toimintaa, jossa molemmat osapuolet toimivat sekä lähettäjinä että vastaanottajina (Huuhtanen 2012, 12).

Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja saada samaa tietoa kuin muut. Esteettömän viestinnän tavoitteena on saada yhteisöjen tiedot, taidot ja asenteet sekä keskeiset toimintatavat ja käytännöt sujuviksi niin, että ne edistävät jokaisen yhdenvertaista osallistumista ja toimintaa omassa ympäristössään sekä yhteiskunnassa. Esteettömässä viestinnässä huomioidaan yksilön erilaiset tarpeet. Viestin-

nän sujuvuutta ja ymmärrettävyyttä voidaan tukea puhetta tukevin viestintäkeinoin, kuten ilmein, elein, kuvin tai piirtämällä. (Esteetön viestintä – Yhteinen asiaesite 2015.)

Puhetta ja viestintää tukevista keinoista hyödytään hyvin eriasteisia kielellisiä, sosiaalisia tai kognitiivisia haasteita omaavien ihmisten kanssa. Nämä keinot voivat toimia väliaikaisena apuna ennaltaehkäisyinä, kuntoutuksessa tai pysyvänä tukimuotona. (Launonen & Roisko 2008, 610–614.) Niin Järvikoski ja Karjalainen (2008, 91–92) kuin Bäckman (2008) puhuvat kuntoutusprosessin dialogisuudesta, asiakkaan ja työntekijän välisestä neuvottelusta. Heidän mukaansa prosessin yhteistyön luonne sekä sen sisältämän työnjaon määrittely tapahtuu keskinäisessä neuvonpidossa, jota Toikon ja Rantasen (2009, 111) mukaan voidaan jäsentää erilaisilla kuvallisilla tekniikoilla. Kuvilla esitetty visuaalinen tieto muistetaan paremmin kuin sanallisesti välitetty tieto (Hatva 2009, 309). Kuvien avulla voidaan myös Niemen, Nietosvuoren ja Virikon (2006) mukaan jäsentää asiakkaalle tilanteita ja toimintaa. Kuvien hyötynä on se, että ne strukturoivat ja ohjaavat ajattelua. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 338–339.) Niiden avulla asioita ja ilmiöitä voidaan tarkastella objektina ja visualisointi mahdollistaa kriittisen keskustelun. (Toikko & Rantanen 2009, 112.)

Koukkarin (2010) mukaan kuntoutuksessa tulisi tuottaa lisää toimintamuotoja, joilla pyritään edistämään asiakkaiden selviytymistä ja tasa-arvoista kohtelua. Silloin kuntoutuksen vaikuttavuudesta hyötyy sekä itse yksilö että koko yhteiskunta. (Koukkari 2010, 197–199.) Avain-säätiöllä on vahvat perinteet esteettömän viestinnän kehittämisessä jo toimiessaan Etelä-Suomen Vammaistalo-säätiö nimellä. Valtakunnallinen niin sanottu Kahvakeskustoiminta, joka käsitti yhteisöllisen kuntoutusmuodon esteettömässä viestinnässä, siirtyi Avain-säätiön toiminnaksi vuonna 2004. Siitä lähtien Avain-säätiö on ollut vahvasti mukana kehittämässä viestinnän yhteisöllistä toimintaa. Asiantuntijoina toiminnassa ovat olleet puhevammaisten ihmisten tulkit sekä yhteisönohjaajat käyttäen eri ACC-menetelmiä. (Merikoski, 2014.)

Avain-säätiön palvelut ovat jo säätiön toiminta-ajatuksen mukaisesti suunnattu erityistä tukea tarvitseville (Avain-säätiön säännöt). Työhönvalmennuksen osalta palveluun ohjautuminen ei vaadi asiakkaalta tiettyjä kriteereitä tai diagnooseja

vaan työhönvalmennuksen tuen tarpeen määrittelee lähettävänä tahona TE-palvelujen asiantuntijat (Hämeen ELY-keskus 2014; Työnsyrjä 2014). Avainsäätiöllä toteutettujen tutkimusten ja selvitysten kautta on todettu, että Avainsäätiön työhönvalmennuksen asiakkaista merkittävässä osassa on erityinen tuen tarve (Seppälä 2004; Saarela 2005; Konttinen & Villanen 2007; Vahanen & Lahtinen 2011). Viimeisimmässä vuoden 2015 alussa tehdyssä Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalvelu-hankkeen tutkija-kehittäjän tutkimustyön väliraportissa todetaan liki neljäsosalla vuoden 2014 asiakkaista olleen opiskelua tai toimintaa rajoittavia oppimisvaikeuksia. Samassa väliraportissa todetaan asiakkailla olleen somaattinen sairaus tai haitta liki neljäsosalla asiakkailla ja psyykinen sairaus tai oire jopa yli kolmanneksella. (Lahtinen 2015, 8–10.) Näin myös Avainsäätiön työhönvalmennuksen menetelmissä on perusteltua ottaa huomioon palvelun esteettömyys ja se, että se soveltuu erilaisten ihmisten käyttöön ja toimintaan.

Esteettömällä viestinnällä voidaan palvelussa turvata kaikkien osallistumisen sekä ymmärtämisen mahdollisuus ja kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015). Sekä Työelämä Tutkan pilotointien kuvauksissa Spangar ym. (2013) sekä GAS-menetelmän käytössä Turner-Stokes (2009) ovat todenneet, että menetelmät toimivat vuorovaikutukselliseen ohjaukseen perustuvan pohdinnan tukena siinä, mikä on tärkeää asiakkaan omassa elämässä sillä hetkellä.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tarkoituksena oli tehdä Avain-säätiön työhönvalmennuspalvelusta asiakaslähtoisempää sekä asiakasta osallistavampaa. Tarkoituksena oli myös jäsentää asiakasprosessia sekä asiakkaalle että työntekijälle niin, että prosessin toimintatavat ja siinä saavutetut tulokset tulevat dokumentoitua näkyviksi konkreettisten tavoitteiden asettamisen ja niiden arvioimisen avulla.

Tavoitteena oli tuottaa Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakastyöhön asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli GAS-menetelmää ja ICF-luokitusta soveltaen. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa esteettömään viestintään perustuva materiaali tämän mallin toteuttamiseen. Esteettömällä materiaalilla tavoiteltiin työhönvalmentajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tukevaa visuaalista ja kuvitettua materiaalia.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishanke rajattiin Avain-säätiössä työelämään ohjaavissa palveluissa työhönvalmennukseen, käsittäen TE-palveluista ohjautuvat TE-palvelujen hankintasopimuksen (Hämeen ELY-keskus 2014) mukaiset asiakkaat. Asiakkaina käsitettiin tämän palvelun henkilöasiakkaat. Kehittämishankkeen toteutuksessa kehittämisen ideoinnin tukena käytettiin myös asiakaskokemuksia muista työelämään ohjaavista palveluista, etenkin Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalvelu-hankkeesta.

6 ESTEETTÖMÄSTI KOHTI TAVOITTEITA-KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Lähestymistapa ja menetelmät

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishanke toteutettiin yhteistoiminnallisena toimintatutkimuksena, johon osallistui Avain-säätiön työhönvalmennusyksikön kaikki kuusi työhönvalmentajaa, joilla kaikilla oli monien vuosien kokemus työhönvalmennuksesta ja vankka ammattiosaaminen. Toimin yhtenä työhönvalmentajana kyseisestä yksiköstä käsin hankkeen vetäjänä. Lisäksi useassa ryhmätapaamisessa mukana oli Työnsyrjä – laajennettu valmennuspalveluhankkeen tutkija-kehittäjä.

Kehittämishankkeeni lähestymistapana oli yhteistoiminnallinen toimintatutkimus. Yhteistoiminnallinen toimintatutkimus on Heikkisen (2007) mukaan aktiivista osallistumista tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin eli yhteisön jäsenet ovat mukana niin tutkimuksen suunnittelussa, aineiston keruussa kuin tulkintojen ja päätelmien tekemisessä. Heikkinen (2007) kuvaa toimintatutkimuksen soveltuvan erityisesti vuorovaikutukseen pohjautuvaan sosiaaliseen toimintaan. Ryhmän kanssa tavaataan tällöin sovitusti keskustellen sovitusta teemasta, omaa toimintaa kehittäen. (Heikkinen 2007, 16–18, 32–33.) Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2009, 38) mukaisesti toimintatutkimuksessani mahdollistettiin ihmisten aktiivinen osallistuminen ja keskinäisen vuorovaikutuksen hyödyntäminen ryhmätapaamisissa sekä erilaisia menetelmiä käyttämällä.

Käytin kehittämishankkeessa menetelminä hankkeen alku- ja loppukyselyjä, osallistuvaa havainnointia sekä ryhmätapaamisia, jotka sisälsivät aiheeseen liittyvän vapaan vuorovaikutuksen lisäksi yhteisöllisiä ideointimenetelmiä. Ryhmätapaamisten tuotokset ohjasivat hankkeen etenemistä. Yhteisöllisinä ideointimenetelminä käytin sovelletusti Ojasalon ym. (2014, 163–165, 168–169) kuvaamia 8x8x-menetelmää sekä Osbornin kysymyslistaa, erikseen sekä yhdessä soveltaen. Osbornin kysymyslistan tavalla kehittämishankkeen edetessä ja sen eri vaiheissa käytin hankkeeseen osallistuville suunnattuja kysymyksiä ideoinnin tueksi. Ojasalon ym. (2014, 168) mukaan kysymyslistan kysymyksiin vastaamalla on mahdol-

lista kehittää uudenlainen palvelu tai tavara. Kysymyksillä pyritään saamaan ajatukset liikkeelle, ei niinkään löytää oikeita vastauksia.

Yhteisölliset ideointimenetelmät soveltuvat uusien näkökulmien, uusien ideoiden ja ratkaisujen tuottamiseen kaikenlaisissa kehittämishankkeissa. Ne edellyttävät ryhmän jäseniltä ryhmässä toimimisen taitoja sekä luovaa ajattelua, asenteita ja kykyjä. Uusien ideoiden synnyttäminen vaatii avointa ja positiivista ilmapiiriä. (Ojasalo ym. 2014, 158–160.) Yhteisöllisten ideointimenetelmien tuottavuudessa luotin kehittämishankkeeseen osallistuvien vahvaan ammattitaitoon, tietoon ja kokemukseen. Hankkeeseen osallistuvat olivat tehneet töitä yhdessä useita vuosia ja työilmapiiri organisaatiossa oli avoin ja rehellinen.

Huovisen ja Rovion (2007) mukaan toimintatutkimuksessa tärkeimpiä tiedonkeruun menetelmiä ovat osallistava havainnointi, havainnoinnin pohjalta kirjoitettu tutkimuspäiväkirja ja haastattelut. Aineistona toimivat myös esimerkiksi työryhmien muistiot, kokospöytäkirjat, raportit tai sähköpostiviestit. (Huovinen & Rovio 2007, 104.) Havainnoimalla voidaan kerätä tietoa kehittämishankkeen kohteena olevasta ilmiöstä sen luonnollisessa ympäristössä (Ronkainen ym. 2011, 115). Havainnointi käsitteenä tarkoittaa katsomalla oppimista (Vilkkä 2007, 119), joka mahdollistui toimiessani kehittämishankkeen kohdeorganisaatiossa. Tiedonkeruun menetelmänä se oli luonnollinen. Kun kehittämishankkeen vetäjänä havainnoinnin ohella myös osallistuin kehittämisen kohteena olevaan, käsitetään menetelmä Vilkan (2007, 122) mukaan osallistuvana havainnointina.

Dokumentoin kaikki ryhmätapaamiset muistioihin. Kehittämishankkeen edetessä pidin hankepäiväkirjaa, johon sain dokumentoitua kehittämishankkeen toteutukselle merkittäviä asioita tekemistäni havainnoista ja keskusteluista hankkeeseen osallistuneiden kanssa. Päivittäisiä keskusteluja ja omia havaintoja on vaikea tallentaa muualle kuin kehittämishankkeen vetäjän tai osallistujien päiväkirjoihin (Huovinen & Rovio 2006, 107).

Kehittämishankkeen alussa toteutin laadullisen kyselyn avoimin kysymyksin, jossa kokosin tiedon sen hetkisistä asiakastyön tavoitteenasettelun ja arvioinnin tavoista Avain-säätiössä. Kysely on Vehkalahden (2008, 11) mukaan oleellinen tapa tarkastella ihmisten toimintaa. Avoimet vastaukset ovat välttämättömiä silloin,

kun valmiita vaihtoehtoja ei haluta rajata luettelemalla niitä valmiiksi (Vehkalahti 2008, 25). Kyselyn purin luokittelemalla vastaukset kysymysten mukaisesti.

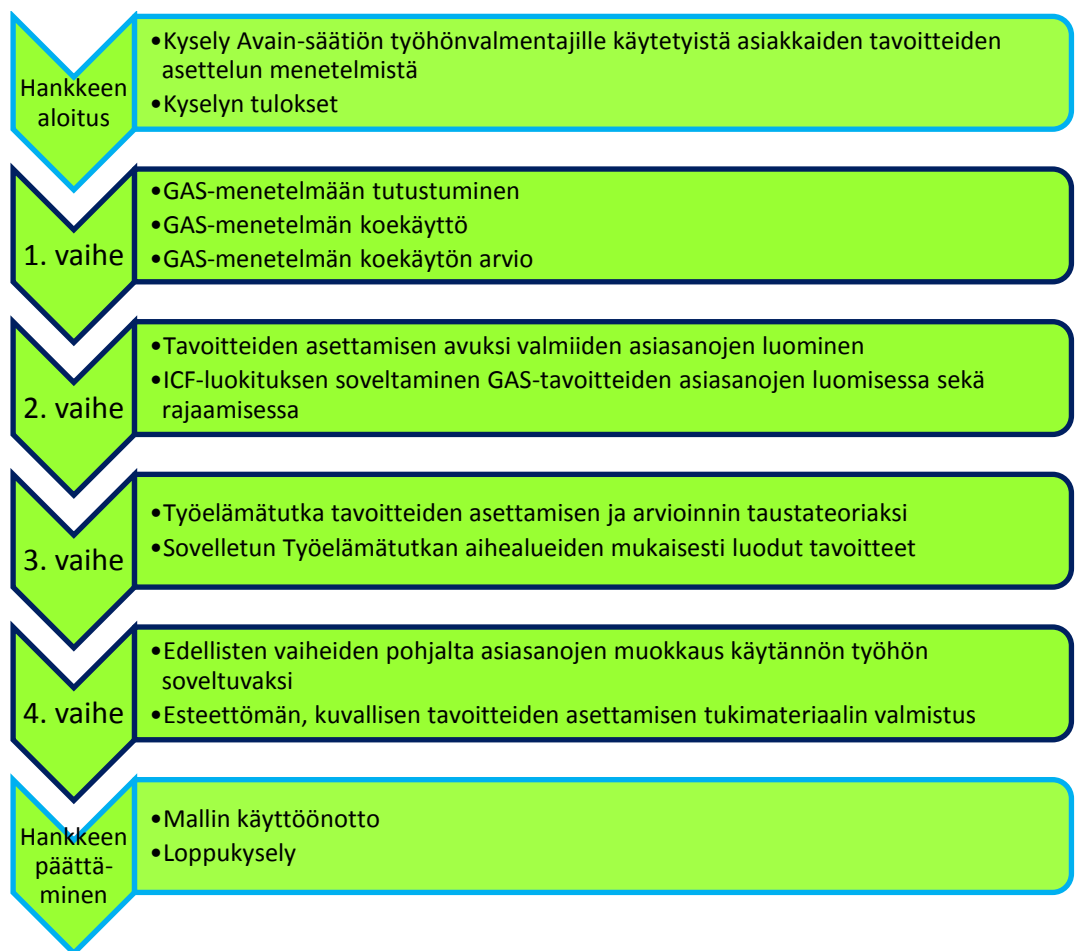
Kehittämishankkeen lopussa toteutin kyselyn, joka sisälsi sekä avoimia että puoli-strukturoituja kysymyksiä. Kyselyn avulla arvioin kehittämishankkeen toteutusta ja merkitystä osallistuneille sekä sen tuomia muutoksia lähtötilanteeseen. Vehkalahti (2008, 11) mukaan kysely on hyvä tutkimusmenetelmä myös mielipiteiden ja asenteiden selvittämiseen. Ojasalon ym. (2009) mukaan kysely on puolestaan nopea ja tehokas. Se soveltuu menetelmäksi hyvin silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä on ennestään riittävästi tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 108–109.) Kyselyn suljetuilla osioilla valmiit vaihtoehdot poissulkevat toisensa eivätkä vastaukset voi mennä päällekkäin (Vehkalahti 2008, 24). Myös loppukyselyn purin luokittelemalla vastaukset etsien perusteita sekä vastauksia kehittämishankkeen toteutuksen ja tulosten arviointia varten.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa etenimme lopulta suunnitellun spiraalimallin sijasta spagettimallin mukaan. Toikko ja Rantanen (2009) kuvailevat spiraalimallin mukaista kehittämisprosessia jatkuvana toimintana perusteluvaiheesta organisoinnin ja toteutuksen kautta hankkeen arviointiin eli reflektointiin aloittaen tämän jälkeen kierroksen alusta. Spiraalimallissa siis alkuperäisen suunnitelman tulokset arvioidaan ja toiminnan kehittämistä jatketaan samalla kaavalla. Myös spagettimaiseen prosessiin sisältyvät perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi, mutta niiden järjestystä ei määritellä. Prosessin eri vaiheet elävät reagoiden ympäristöönsä. Spagettimainen prosessi perustuu avoimeen, vapaaseen ja kriittiseen vuorovaikutukseen, jossa tuodaan esille erilaisia näkökulmia. (Toikko & Rantanen 2009, 66, 70–72.)

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen alkuperäinen suunnitelma sisälsi alku- ja loppukyselyjen lisäksi kolme yhteistoiminnallista vaihetta. Suunnitelmavaiheessa jaoin yhteistoiminnallisen toteutuksen kolmeen vaiheeseen, jossa edellisen vaiheen tuotos ohjasi seuraavaan vaiheeseen siirtymistä sekä sen toteuttamista. Kehittämishankkeen edetessä ja sen toteutuksen muuttuessa kehittämishanke sai yhden yhteistoiminnallisen vaiheen lisää, johon siirryimme kehittämishankkeen aikaisempien vaiheiden palautteiden sekä arviointien pohjalta. Käytännössä hankkeen perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi lomittuivat toisiinsa

koko hankkeen ajan, muodostamatta täysin selkeää tai loogista vaiheittaista etenemistä. Kehittämishankkeessa reagoitiin ympäristöstä tuleviin ärsykeisiin ja prosessin aikaisen arviointityön seurauksena uusien perustelujen kautta toteutusta muutettiin. Kehittämishankkeen raportoinnin selkeyttämiseksi vaiheistin hankkeen toteutuksen kuvauksen sen sisältämien aihealueiden mukaan alku- ja loppukyselyjen lisäksi neljään toiminnalliseen vaiheeseen hankkeen sisällön mukaisesti.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen aikana siis alkuperäinen suunnitelma osoittautui työlääksi ja haasteelliseksi GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen osalta. Tilalle löytyi meille Avain-säätiön työhönvalmennukseen soveltuvammat työkalut Työelämätutkan muodossa. Näin myös hankkeen vaiheiden määrä kasvoi yhdellä toiminnallisella vaiheella (KUVIO 5.).



KUVIO 5. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toteutunut eteneminen

6.2 Kehittämishankkeen aloitus ja alkukysely

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishanketta aloittaessani varmistin säätiön johtajalta tutkimusluvan. Mahdollisen asiakasosallisuuden osalta asia oli kunnossa, koska Avain-säätiön työhönvalmennuksessa kerätään systemaattisesti asiakkaan allekirjoittama lupakaavake asiakastietojen käyttämiseen asiakastyön toteuttamista sekä säätiön kehittämistoimintaa varten. Kehittämishankesuunnitelman esitin maaliskuussa 2014.

Aloitin Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toimintavaiheen tekemällä sähköpostikyselyn kehittämishankkeeseen osallistuville maaliskuussa 2014. Ennen sähköpostikyselyä lähetin sähköpostiliitteenä kehittämishankesuunnitelman, kuvasin lyhyesti kyselyn tarkoituksen, vapaaehtoisuuden ja anonymiteetin vastauksissa sekä ohjeistin kyselyyn vastaamisen. Kyselyssä kaikilta kuudelta Avain-säätiön työhönvalmentajalta kysyttiin, miten työhönvalmentajat toimivat asiakkaidensa tavoitteiden suhteen. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Vallin (2010) mukaan avoimilla kysymyksillä voidaan nostaa esille osallistujien hyviä ideoita. Eduksi voi olla aineiston luokittelun monipuolisuus kuten myös se, että vastauksista voidaan saada hyvinkin perusteellisia. (Valli 2010, 126.) Myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara tuovat esille avoimien kysymysten mahdollistavan vastaajalle juuri omien mielipiteidensä ja ajatustensa esille tuomisen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201). En esitestannut kyselyä sen ollessa hyvin lyhyt ja myös kysymysten ollessa lyhyitä. Ensimmäinen vastaaja vastasikin hyvin nopeasti asettaen yhteen kysymykseen vastakysymyksen, joka aiheutti kyseisen kysymyksen muodon korjaamisen toisillekin vastaajille.

Kysely oli jaettu kolmeen kysymykseen aiheen mukaan, joista lisäksi kaksi sisälsivät kaksi tarkentavaa kysymystä. Ensimmäinen kysymys käsitteli sitä, miten asiakkaiden työhönvalmennuksen tavoitteet määräytyvät tällä hetkellä, tarkentavina kysymyksinä, kuka ja mikä tavoitteet asettaa sekä minne ja miten tavoitteet kirjataan. Toinen kysymys käsitteli, miten asiakkaiden työhönvalmennuksen tavoitteiden toteutuminen arvioidaan tällä hetkellä. Kysymystä tarkennettiin kysymyksillä, kuka ja mikä tavoitteiden toteutumisen arvioi sekä minne ja miten tavoitteiden toteutumisen arviointi kirjataan. Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin

luettelemaan ja kuvailemaan työhönvalmennuksen asiakkaiden viimeaikaisia tavoitteita.

Kaikki työhönvalmentajat vastasivat kyselyyn. Vastausaikaa kysymyksen asetteluun korjaus mukaan lukien oli puolitoista viikkoa. Sain vastaukset aikataulun mukaisesti.

Kirjoitin kyselyn vastaukset puhtaaksi huhtikuun 2014 alussa. Koska kyselyyn osallistuvia ja vastauksia oli määrällisesti vähän, ja kysymyksiä oli vähän, tuloksista en voinut tehdä juuri muita tulkintoja. Tämän vuoksi purin vastaukset suoralta luokittelulta. Tällä tavalla purettuna kyselyn tulokset julkaisin kehittämishankkeeseen osallistuville sekä sähköpostitse että ensimmäisessä kehittämishankkeeseen liittyvässä toiminnallisessa tapaamisessamme huhtikuussa 2014.

Esteettömästi kohti tavoitteita-alkukyselyn tuloksissa esille tulivat, että kaikkien vastaajien mukaan asiakkaiden työhönvalmennuksen tavoitteet olivat määräytyneet sekä asiakkaan työhönvalmennukseen lähettävän tahon, asiakkaan itsensä sekä työhönvalmentajan toimesta. Eri vastaajilla näkyi painotuksia eri tahoille ja työhönvalmentajan osuutta tavoitteiden asettamiseen kuvattiin kahdessa vastauksessa tukemiseksi. Tavoitteiden kirjaamiskäytänteissä oli vaihtelevuutta. Asiakkaan perustietokaavakkeen lisäksi tavoitteita kirjattiin työhönvalmentajien mukaan asiakkaan palveluketjun seurantalomakkeeseen, aktivointisuunnitelmaan, hankekirjanpitoon tai ei aina mihinkään. Tavoitteiden toteutumisen arvioinnin kuvattiin vastauksissa todentuvan toteutuneilla toimenpiteillä, vaihtoehtoisesti vapaamuotoisesti asiakasprosessin aikana tai joskus lähettävän tahon kanssa keskusteluissa. Toteutumista ei ollut välttämättä arvioinut kukaan. Vastauksissa tulivat esille myös ohjaavan tahon, työhönvalmentajan ja asiakkaan osuudet arvioinnin tekemiseen. Tavoitteiden toteutumisen arvioinnin dokumentoinnissa oli vaihtelevuutta sen tapahtuen joko asiakaspalveluketjun seurantalomakkeeseen, hanke- ja loppuraportteihin tai ei mihinkään. Työhönvalmentajien kuvauksissa asiakkaiden viimeaikaisiksi tavoitteiksi luettiin kaikissa vastauksissa työkokeilu, palkkatyö ja opiskelupaikka. Kolmessa vastauksessa tavoitteita oli kuvattu hieman laajemmin niiden olleen lisäksi työkokemuksen lisääminen, työnantajakontaktien luominen, ala- ja uravalinnan selkiyttäminen, työpaikalla rohkaistuminen, sään-

nöllisen päivärytmin löytäminen ja työnhakuasiakirjojen tekeminen tai päivittäminen.

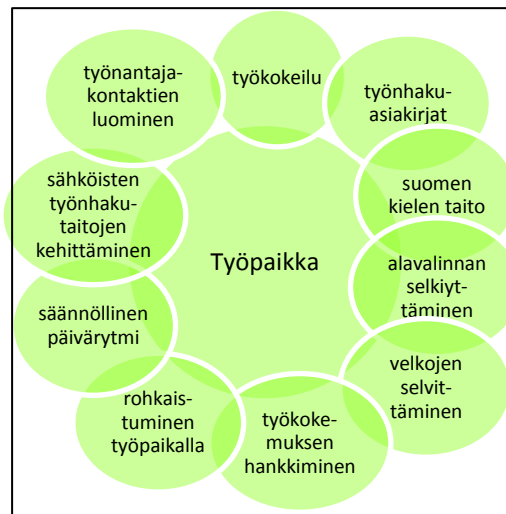
6.3 GAS-menetelmän käyttöönotto

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen alusta alkaen oli selvää, että GAS-menetelmää tultiin soveltamaan omaan työhönvalmennustyöhömme sopivaksi. Kävimme läpi GAS-menetelmää kehittämishankkeen ensimmäisessä yhteistoiminnallisessa vaiheessa ja toteutimme menetelmän koekäytön asiakastyössä. Purimme koekäytöstä syntyneet ajatukset ja kokemukset ryhmätapaamisissa. Samalla myös pyrimme kokoamaan asiakkuuksissa esiintyviä tavanomaisia työllistymisen haasteita sekä rajoitteita.

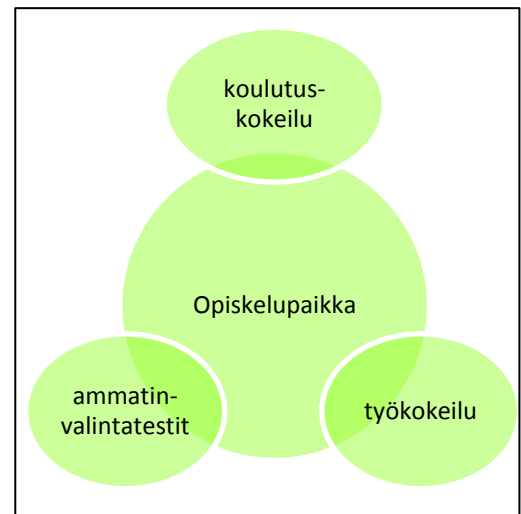
Olin opintojeni puitteissa GAS-menetelmän käytön koulutuksen saanut ja tätä kautta opastin myös muille kehittämishankkeeseen osallistujille menetelmän periaatteita ja käyttöä. Tarkoituksena tässä vaiheessa myös oli, että lisäksi toinenkin kehittämishankkeeseen osallistuja käy GAS-koulutuksen, jotta saamme peilattua käsityksiämme GAS-menetelmästä ja näkemys on näin laajempi. Tämä koulutukseen osallistuminen ei kuitenkaan toteutunut ajallisesti sopivan koulutuksen peruunnuttua osallistujien vähyyden vuoksi.

Pidimme maaliskuussa 2014 työhönvalmennuksen tiimissä GAS-menetelmään tutustumista yhden aamupäivätapaamisen verran. Tätä ennen olin laittanut sähköpostitse liitteenä sekä GAS-käsikirjan että tiedon tulevasta GAS-menetelmäpäivästä. Tapaamiseen osallistuivat kaikki Avain-säätiön työhönvalmentajat sekä säätiön johtaja että Työnsyrjä-hankkeen tutkija-kehittäjä. Aamupäivän aikana kävimme läpi ”GAS-menetelmän periaatteet kuntoutuksessa” laatimani PowerPoint esityksen tuella keskustellen. Samalla kävimme läpi myös oman palvelumme osalta asiakkaan palvelulle asettamien tavoitteiden kirjaamisen periaatteita. Palaute GAS-menetelmän läpikäymisen jälkeen oli melko positiivinen. Keskustelua herätti KELAn käyttämä GAS-lomakemalli, jonka koimme muodoltaan virkakieliseksi. Päätimme toteuttaa koekäytön kuitenkin kyseisellä kaavakkeella. Tavoitteeksi tuli jokaiselle työhönvalmentajalle tehdä GAS-menetelmän koekäyttö kahdelle asiakkaalleen huhti- ja toukokuun 2014 aikana.

Tapaamisen jälkeen työstin seinälleni ”Tavoitetaulut” (KUVIO 6 ja KUVIO 7.), joihin purin hankkeen alkukyselyssä sekä omissa GAS-menetelmän koekäytöissä esille tulleet asiakkaille muodostuneet tavoitteet työhönvalmennukselle. Kysymyksen asetteluksi ohjasin ”Mikä edesauttaa tavoitteen saavuttamista?”. Näihin tauluihin toivoin muiden työhönvalmentajien tekevän lisäyksiä sitä mukaan, kun käytännössä niitä heille esille tulisi.



KUVIO 6. Mikä edesauttaa tavoitteen ”työpaikka” saavuttamista?



KUVIO 7. Mikä edesauttaa tavoitteen ”opinnot” saavuttamista?

Itse olin asiakastyössä tässä vaiheessa GAS-menetelmää testannut noin kahden kuukauden ajan. Menetelmän tavoitteiden asettelutavassa oli mielestäni paljon samaa kuin muun koulutuksen kautta minulle tutuksi tulleessa ratkaisukeskeisessä työtavassa. Vaikka ajatuksissa ja vapaassa keskustelussa asiakkaan tavoitteita sain muodostettua, oli tavoitteiden kirjaaminen kaavakkeeseen vaaditussa sanamuodossa yllättävän työlästä. Usein asiakkaan aikana en ajankäytöllisistä syistä saanut tavoitetta kirjattua vaan muotoilin lausetta jälkikäteen asiakaskäynnin jälkeen.

Huovisen ja Rovion (2007, 106–107) mukaan tutkijan tehtävänä on keskustella tutkimuksen aikana tutkimukseen osallistujien kanssa ja kysellä heidän mielipiteitään. Hyvin nopeasti muiden työhönvalmentajien ottaessa käyttöönsä GAS-menetelmää tuli viestiä sen hankaluudesta ja työläydestä. Toisille oli hyvin vaike-

aa pilkkoa tavoitteita osatavoitteisiin ja toiset eivät asiakaskeskusteluissa kokeneet löytävänsä muita tavoitteita työhönvalmennukselle kuin selkeän työllistymisen tai koulutuspaikan saamisen. Kaikkien työhönvalmentajien oli tarkoitus testata GAS-menetelmän mukaista tavoitteiden asettelemista asiakkaidensa kanssa sekä KE-LAn mukaisen lomakkeen täyttööä huhti- ja toukokuussa 2014.

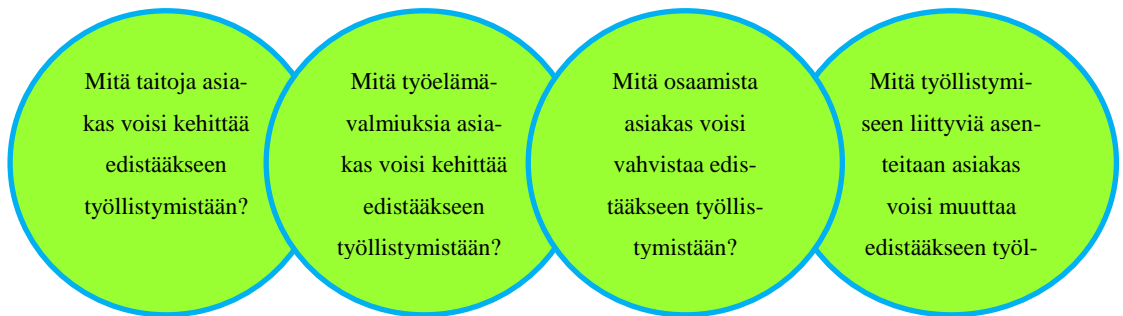
Toukokuun 2014 alun tiimipalaverissa kyselin vapaamuotoisesti kuulumisia. Menetelmä ja tavoitteiden kirjaaminen GAS-menetelmän vaatimalla tavalla koettiin hankalaksi. Suurin osa työhönvalmentajista kuvasi kirjaamisen jääneen, koska se oli tuntunut työläältä. Osa työhönvalmentajista ei työläyden tunteen vuoksi ollut tavoitteiden kirjaamista GAS-menetelmällä aloittanutkaan. Toukokuun 2014 lopulla laitoin sähköpostitse tavoitteen asettelemista varten auttavia, avaavia kysymyksiä (KUVIO 8.), miten asiakkaan kanssa voi keskustellen luoda GAS-tavoitteita. Sähköpostissa suuntasin ajatusta myös tuleviin kehittämishanketapaamisiin, joissa tultaisiin miettimään asiakkaille valmiiksi mietittyjä vaihtoehtoja heidän osatavoitteikseen.



KUVIO 8. Tavoitteiden asettamista avaavia kysymyksiä 1

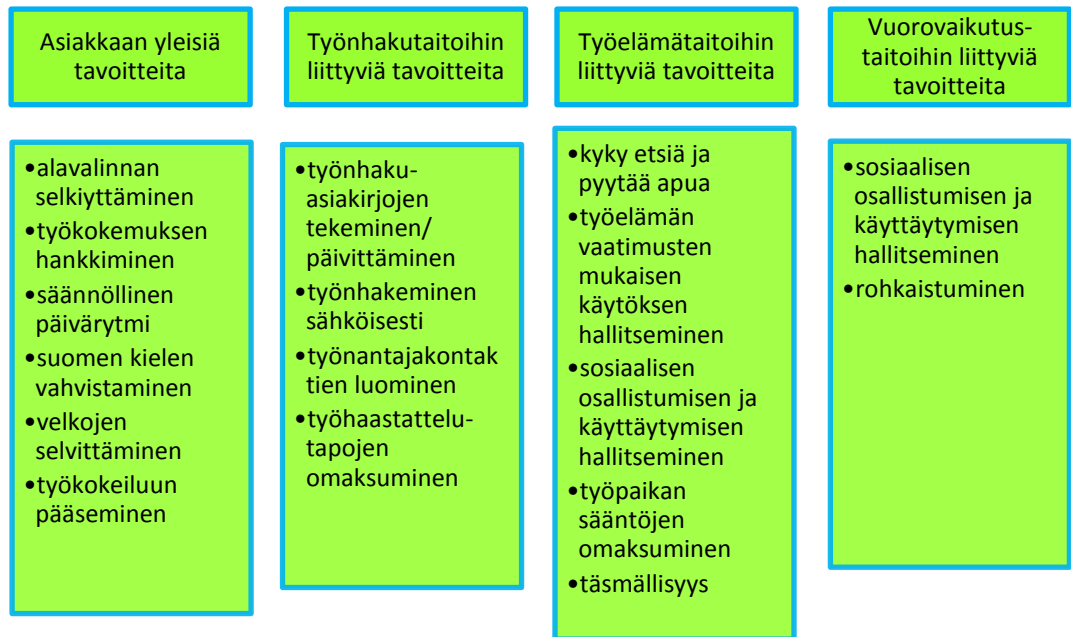
Kesäkuussa 2014 järjestin ryhmätapaamisen, jossa mukana olivat kaikki työhönvalmentajat ja tapaamisen alussa myös säätiön johtaja. Tässä tapaamisessa kyselin vapaamuotoisesti osallistuneilta GAS-lomakkeen käyttökokemuksia. Käyttöko-

kemukset kirjasin muistiinpanoina hankepäiväkirjaani. Lomake koettiin kankeaksi aikaisempien viestien mukaisesti. KELAn lomakkeelle toivottiin selkiytettyä ja yksinkertaisempaa vaihtoehtoa. Tapaamisella purettiin myös niitä tavoitteita, joita nyt GAS-lomakkeen käytön ja yleensäkin GAS-menetelmän käytön ohjauksen myötä oli asiakkaille muodostunut. Uusia GAS-tavoitteita ideoitiin myös aikaisemmin asettamieni kysymysten (KUVIO 8.) avulla soveltaen Ojasalon ym. (2009, 45, 152–153) kuvaamaa Osbornin kysymyslistaa. Kysymyksiin vastaamalla haimme mahdollisimman paljon uusia ideoita tavoitevaihtoehtoiksi, jotka kirjasin ylös. Tapaamisen muistiinpanojen avulla tein ohjeistuksen GAS-tavoitteiden asettamiselle selkiyttäen aikaisempia asiakkaalle esitettäviä kysymyksiä, joiden avulla työhönvalmennuksen aikaisia tavoitteita voi luoda (KUVIO 9.).



KUVIO 9. Tavoitteiden asettamista avaavia kysymyksiä 2

Saman tapaamisen muistiinpanojen avulla tein myös ensimmäisen luetteloinnin asiakkaalle valmiiksi annettavista/tarjottavista työhönvalmennuksen aikaisista tavoitteista. GAS-tavoitteita jaottelin työllistymisen edistämiseksi luotujen yleisten tavoitteiden lisäksi työnhakutaitojen, työelämävalmiuksien sekä vuorovaikutustaitojen alle (KUVIO 10.).



KUVIO 10. Asiakkaiden GAS-tavoitteita työhönvalmennukselle 1

6.4 ICF apuna GAS-tavoitteiden luomisessa

GAS-menetelmän käyttöönoton jälkeiseen vaiheeseen siirryttäessä hankkeen vetäjänä minulla oli tarkoitus tuoda ryhmään ICF-luokituksen teoriaa, jonka soveltamista työhönvalmennuksen asiakkaiden tavoitteenasetteluun oli tarkoitus suunnitella ryhmässä. Koska GAS-menetelmän käyttöönoton oli aavisteltukin tuovan haasteita tai sen olevan työläs, kuten useammat tutkimukset olivat todenneet, oli GAS-menetelmän käyttöönottoa tarkoitus helpottaa näillä valmiiksi kootuilla asiasanalistoilla. Asiasanalistojen avulla voisi asiakkaalle tarjota vaihtoehtoisia tavoitteita tai työhönvalmentaja voisi tuoda niitä esille keskustelussa. ICF-luokituksen pohjalta oli siis tarkoitus muodostaa valmiita työhönvalmennuksen asiakkaille tyypillisiä työllistymisen haasteellisuuden liittyviä asiasanoja. Tämän ryhmätyöskentelyn tuoksien avulla toivoin helpottavani ja sujuvoittavani GAS-menetelmän käyttöönottoa.

Alkuperäisenä ajatuksena asiasanalistojen luomisessa oli siis tavoitteena hyödyntää ICF-luokituksen tarjoamaa luokittelua asiakkaan toimintakyky-luokituksen mukaisesti. ICF-luokituksen pohjalta oli tavoitteena muodostaa valmiita työhön-

valmennuksen asiakkaille tyypillisiä työllistymisen haasteellisuuteen liittyviä asiasanoja. Asiasanojen tarkoituksena taas oli suunnata tavoitteita työhönvalmennukseen ja työllistymiseen liittyviksi, jotta palvelun laaja-alaisuudesta huolimatta pysyimme kuntoutusmuotoon kuuluvissa tavoitteissa. Näiden asiasanojen pohjalta oli tarkoitus pilkkoa yleiset laajat työhönvalmennuksen tavoitteet yksilöllisiksi osatavoitteiksi, joiden saavuttaminen, tai jo niissä muutokseen pyrkiminen, edistäisi yksilön työllistymisen mahdollisuuksia.

Purin seuraavaa yhteispalaveria varten ICF-luokituksesta sopivia yläkäsitteitä asiakkaidemme tavoitteille. Koska ICF-luokituksessa arvokkaana näin mahdollisuuden kuvata asiakkaan toimintakykyä ilman diagnosoinnin määrittämiä oletuksia, valitsin käsiteltäväksi ICF-luokitusalueet ”Suoritukset ja osallistuminen” sekä ”Ympäristötekijät”. Asiakkaan toimintakykyä mittaavia työllistymiseen liittyviä käsitteitä näistä luokitusalueilta listasin alla olevan luetteloinnin (KUVIO 11.) mukaisesti.

Oppiminen ja tiedon soveltaminen	<ul style="list-style-type: none"> • aistit • perusoppiminen • tiedon soveltaminen
Yleisluonteiset tehtävät ja vaateet	<ul style="list-style-type: none"> • yksittäisen tehtävän tekeminen • useiden tehtävien tekeminen • päivittäisten tehtävien tekeminen • stressin käsitteleminen
Kommunikointi	<ul style="list-style-type: none"> • viestien ymmärtäminen • viestien tuottaminen • keskustelutekniikoiden käyttäminen
Liikkuminen	<ul style="list-style-type: none"> • asennon vaihtaminen ja ylläpitäminen • esineiden kantaminen, liikuttaminen ja käsitteleminen • käveleminen ja liikkuminen • liikkuminen kulkuneuvoilla
Itsestä huolehtiminen	
Kotielämä	<ul style="list-style-type: none"> • välttämättömyshyödykkeiden ja -tarvikkeiden hankkiminen • kotitaloustehtävät • esineistä, kasveista ja eläimistä huolehtiminen
Henkilöiden välinen vuorovaikutus ja ihmissuhteet	<ul style="list-style-type: none"> • henkilöiden välinen yleisluonteinen vuorovaikutus • henkilöiden välinen erityinen vuorovaikutus
Keskeiset elämäalueet	<ul style="list-style-type: none"> • opetus ja koulutus • työ ja työllistyminen • taloudellinen elämä
Yhteisöllinen, sosiaalinen ja kansalaiselämä	

KUVIO 11. ICF-luokituksesta poimittuja työllistymiseen liittyviä asiasanoja

Samaan aikaan sain myös oppilaitoksestani tiedon sähköisistä valmiiksi muodostetuista ICF-ydinlistoista Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilla, jotka muun muassa sisälsivät ammatillisen kuntoutuksen lomakkeet sekä suppeammasa että laajemmassa muodossa (ICF-ydinlistat ja tarkistuslista). Tutustuin lomakkeisiin ja tulostin myös ne seuraavaan ryhmätapaamiseen, joka toteutettiin elokuussa 2014.

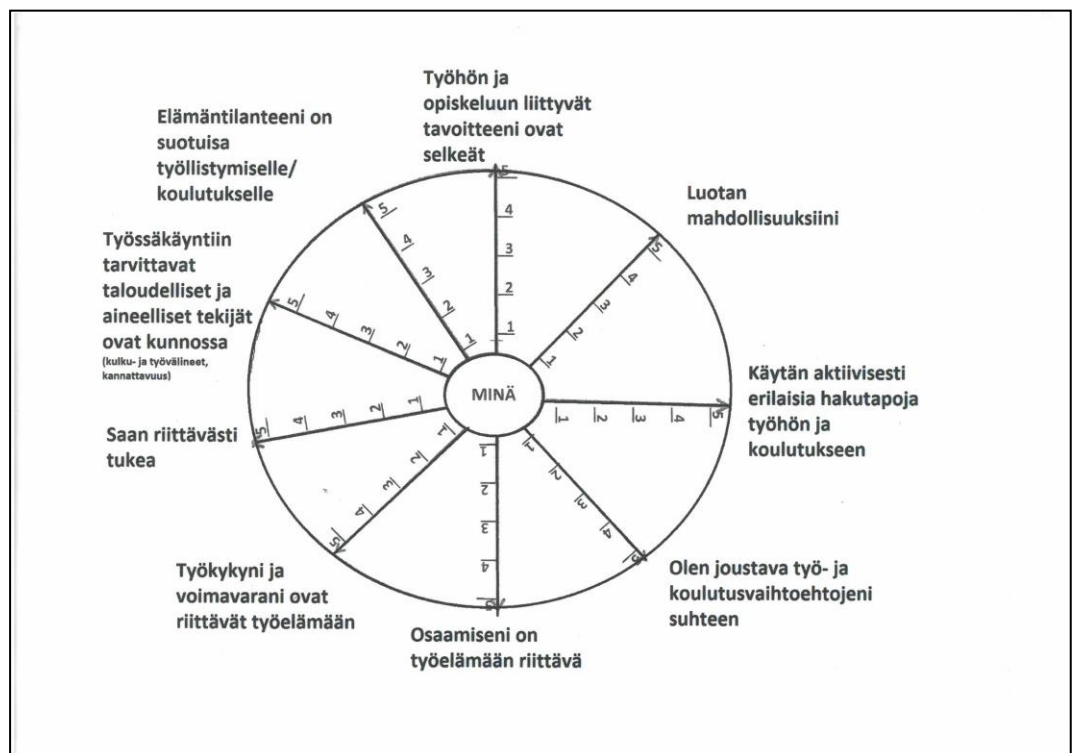
Tapaamisessa kävimme läpi valmiita ammatillisen kuntoutuksen ICF-ydinlistaa sekä kokoamaani listausta. Aikaisempien kokemusten pohjalta pyrimme muokkaamaan asiasanoja käytännön asiakastyötä palvelevaksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen valmiin ICF-ydinlistan koimme yksimielisesti hyvin kankeaksi kieleltään sekä kuvauksiltaan. Siinä esille tuotuja osa-alueita emme kokeneet työhönvalmennuksen emmekä Avain-säätiön palvelujen tarpeita vastaaviksi. Kokoa massani luokituksissa koimme olevan samoja aihealueita kuin kokemuksiemme mukaan asiakkaiden omaamissa haasteissa, mutta jäimme myös kaipaamaan joitain osa-alueita, joita ICF-luokituksesta emme pystyneet löytämään soveltamallaan. Luokittelu tuntui myös työläältä ja sen käyttämä kieli kankealta, että siitä saisi koottua hyvin erilaisia asiakkaita sisältävälle palvelulle kaiken kattavan kuvauksen kokemuksiemme mukaisista nimenomaan työllistymiseen liittyvistä haasteista. Luokituksen yhdistäminen tavoitteena olevaan selkeään, helppokäyttöiseen, laaja-alaisesti työllistymisen edellytyksiä kuvaavaan, asiakaskohtaiseen dokumentointiin vaikutti keinotekoiselta.

6.5 Työelämäntutka tavoitteiden luomisen taustateoriaksi

Alkuperäisenä tavoitteena meillä siis oli GAS-menetelmän avuksi, ICF-luokitusta hyödyntäen, tuottaa asiakkaan tavoitteita kuvaavia työllistymiseen liittyviä valmiita asiasanalistoja. ICF-luokituksen käytön kanssa tuskaillessamme, sain käsiini yhden työhönvalmentajan erikoisammattitutkintoa suorittavan työhönvalmentajamme kautta Työelämäntutkan prototyypin. Työelämäntutkan antama valmis visuaalisuuteen perustuva lomakemuoto sopi työhönvalmennuksemme esteettömän viestinnän menetelmiin ja siinä esitetyt työelämäsuhteet antoivat alustavasti nähtynä riittävän laajan näkökulman asiakkaidemme työllistymisen haasteisiin. Vapaissa kahvipöytäkeskusteluissa työhönvalmentajien kesken johtopäätöksenä oli,

että Työelämämutkasta saimme valmiit yläkäsitteet tavoitteille tai sitä oli ainakin kannattavaa mieltä vaihtoehtona ICF-luokituksille. Työelämämutkan löydettyämme oli kuitenkin itsestään selvää jatkaa alkuperäisellä ajatuksella tukea asiakkaan tavoitteen asettelua myös kuvallisella apumateriaalilla.

Tässä vaiheessa vaihdoin kehittämishankkeessa taustateorian GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen soveltamisesta Työelämämutkan prototyypin soveltamiseen. Luotuna työvoimapaalvelujen käyttöön, Työelämämutka antoi suoraan sopivat, laaja-alaiset, selkeät yläkäsitteet asiakkaan työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamiselle. Sovin seuraavan ryhmätapaamisen lokakuulle 2014, jossa lähdimme ideoimaan Työelämämutkan aihealueiden alle muodostettuja asiakkaan työllistymistä edistäviä tavoitteita.



KUVIO 12. Työelämämutka pienin muutoksin.

Palaverissa kävimme läpi Työelämämutkan prototyypin aihealueiden jaottelua. Olin tutustunut palaveria ennen Työ- ja elinkeinoministeriön (2013) julkaisuun Työelämämutkan prototyypistä. Arvioimme Työelämämutkan eri versioiden vastaa-

vuutta palveluumme. Arvioimme tarvetta tehdä erilaiset versiot nuorille ja aikuisasiakkaille sekä tavoitevaihtoehtoina työ tai koulutus. Päädyimme kuitenkin versioita pohtiessamme pitäytymään yhdessä mallissa, joka suunnattiin kaikille TE-toimiston asiakasryhmille. Teimme pieniä muokkauksia Työelämätutkan prototyypiversion otsikointeihin, jotka mielestämme selkeyttivät lomaketta omaan käyttöömme (KUVIO 12.).

Tähän asti olimme purkaneet tavoitteita ja niiden saavuttamista edistäviä keinoja soveltaen sisällön analyysia teemoitellen asiakkaillamme esiintyneitä tavoitteita. Olin myös tutustunut erilaisiin työllistymisen edistämiseksi tarkoitettuihin sähköisesti saatavilla oleviin materiaaleihin ja näiden luokitukseen. Halusin kuitenkin tuoda esille kehittämishankkeeseen osallistuvan oman ammattitaitoisen työhönvalmennustiimiimme vahvan kokemuksen ja tietotaidon.

Lähdimme ideoimaan Työelämätutkan antamien aihealueiden alle asiakkaiden elämäntilanteisiin liittyviä ja vaikuttavia asioita, jotka oleellisesti vaikuttavat työllistymiseen. Jakauduimme kahteen ryhmään. Annoin kummallekin ryhmälle yhden Työelämätutka-aiheen kerrallaan, jonka alle ryhmässä ideoimme siihen liittyviä tavoitteita. Ryhmäideoinnissa käytin sovelletusti Ojasalon ym. (2009, 45, 147–149) kuvaamaa 8x8-menetelmää, jossa ajatuskarttatyyppisesti tuotettiin keskellä olevasta käsitteestä eri näkökulmia. Tehtäväksi asetin niiden tavoitteiden ja keinojen ideoimisen, mitkä edistävät asiakkaan työllistymistä. Ajatuskartat piirsimme vapaamuotoisesti paperille. Ajan riittämättömyyden vuoksi sovimme uuden tapaamisajan heti reilun viikon päähän jatkaaksemme aiheesta. Toisessa tapaamisessa jatkoimme ideointia samalla menetelmällä. Marraskuussa 2014 purin molempien ryhmätapaamisten tuotokset Työelämätutkan aihealueiden mukaisesti lisäten tavoiteluetteloihin kaikki tämän kehittämishankkeen aikana tulleet vaihtoehtoiset tavoitteet (LIITE 1). Lopuksi lähetin Työelämätutkan aihealueiden alle pilkotut asiakkaan työhönvalmennuksen tavoitevaihtoehdot tiedoksi, saateen kanssa, sekä osallistujille että säätiön johtajalle ja palvelupäällikölle.

Muokkasin Työelämätutkan lomakemuotoa vielä vuoden 2015 alussa. Työnsyrjä-hankkeen tutkija-kehittäjän kanssa pidimme kolme palaveria muokataksemme lopullisen Työelämätutkalomakkeen sekä asiakkaiden tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallin käytännön toteutuksen palvelemaan myös osaksi hänen tutki-

muksensa asiakasarviointeja. Työelämätutkan prototyypissä ei annettu asteikon luvuille 1 – 5 määritelmää. Asiakkaalle esitettävän kysymyksen muotoilua vastaavasti määritimme itse luvulle yksi (1) määritelmän ”täysin eri mieltä” ja luvulle viisi (5) määritelmän ”täysin samaa mieltä”. Asiakkaalle Työelämätutka näyttäytyy mielipidekyselynä. Tavanomainen asteikko mielipidekyselyissä on Likert-asteikko; ”täysin eri mieltä”, ”melko eri mieltä”, ”ei osaa sanoa, onko samaa vai eri mieltä” tai ”ei mielipidettä”, ”melko samaa mieltä” sekä ”täysin samaa mieltä” (Metsämuuronen 2003, 39–40, 7–75). Omassa asteikossamme näimme sen lineaarisena muutosta havainnollistavana janana. Tällöin asteikolla numero kolmea (3) ei voitu kuvata edellä mainitulla tavalla. Pyrimme ratkaisemaan keskikohdan monimerkityksellisuuden esittämällä asteikosta vain ääripäitä kuvaavat mielipideväittämät. Päätimme myös, että jatkossa asteikon tulkintavaiheessa käytetään määritelmiä niin, että luku yksi (1) kuvaa asiakkaan ”hyvin heikkoja” työelämävalmiuksia/edellytyksiä kyseisellä osa-alueella, luku kaksi (2) kuvaa ”melko heikkoja”, luku kolme (3) kuvaa ”keskinkertaisia”, luku neljä (4) kuvaa ”melko vahvoja” ja luku viisi (5) ”hyvin vahvoja” edellytyksiä kyseistä osa-aluetta ajatellen.

Tein myös vielä muutoksen saatujen ja kerättyjen tietojen dokumentointiin sujuvoittaakseni työntekoa sekä papereiden käsittelemistä. Olin jo aikaisemmin liittännyt Työelämätutkan asiakkaille täytettävän perustietokaavakkeen liitteeksi. Olin lisännyt perustietokaavakkeeseen myös kohdat asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden kirjaamista varten. Useamman paperin täyttämisestä aiheutuvaa ylimääräistä työvaihetta välttääkseni, lisäsin Työelämätutkalomakkeeseen viivastot jokaisen aihealueen kohdalle, joihin asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet voi suoraan dokumentoida.

Työnsyrjä-hankkeen tutkija-kehittäjän kanssa käydyissä tapaamisissa tulivat esille myös asiakkaat, jotka olivat ohjautuneet palveluun ainoastaan jonkun tietyn, jo tiedostetun ongelman selvittämiseksi. Tällöin näille asiakkaille ei nähty tarpeelliseksi teettää Työelämätutkaa. Kuitenkin saadaksemme dokumentoitua asiakkaiden tavoitteet ja heidän lähtötilanteensa tavoitteidensa suhteen, päädyimme siihen, että myös näiden asiakkaiden kohdalta Työelämätutka tulee liittää asiakasdokumentteihin työntekijän täyttämänä ja selventämä tilanteen samaan kaavakkeeseen.

Vaikkakin kehittämishankkeen yhtenä tavoitteena oli työhönvalmennusprosessia jäsentämällä saada asiakasprosesseille hallittu päätöstapaaminen, näimme, että emme sitä jatkossakaan tule toteuttamaan. Asiakasprosessit päättyvät niin monella tavalla ja usein niin, että asiakas siirtyy johonkin toiseen toimenpiteeseen, mikä on ollut tavoitteenakin. Asiakkaan siirtyessä eteenpäin kuntoutumisen polullaan esimerkiksi koulutukseen tai työhön, emme nähneet hänelle olevan tarkoituksenmukaista katsoa takaisin päin. Halusimme palvelun edelleen antavan asiakkaille sujuvan siirtymän, jäävän mielikuvan liukumasta palvelusta toiseen, korostamatta niiden byrokratiaa. Kun asiakkuudella usein ei ole siis selkeää loppua, varmistamme siirtymän jälkeen vielä esimerkiksi puhelimitse kerran tai kaksi suunnitelman etenemisen haluttuun suuntaan. Tällöin asiakas usein on jo syvällä sen hetkisessä tilanteessa ja ajattelimme paluun toimistotapaamiseen olevan tarpeeton. Asiakkuudet päätettiin päättää siis edelleen hyvin yksilöllisesti, tilanteen mukaan.

Asiakkuuksien vaihteleva päättyminen jatkossakin lisäsi kuitenkin haastetta Työelämätutkan jälkimmäiseen täyttämiseen, jonka tarkoituksena oli sijoittua asiakasprosessin päätösvaiheeseen. Avain-säätiöltä on kuitenkin lähetetty postitse asiakaspalautekysely asiakkaille aina asiakkuuden päättymisen jälkeen. Tähän samaan yhteyteen päätimme liittää myös Työelämätutkan niin sanotun prosessin päätöseurannan. Tässä vaiheessa kerättynä koimme sen myös vastaavan parhaimmalla mahdollisella tavalla asiakasprosessin aikana tapahtuvan muutoksen kuvaamiseen. Asiakaspalautekysely palautuu anonymisti ja Työelämätutka on taas oltava yhdistettävissä asiakkaaseen. Päädyimme kuitenkin siihen, että kaavakkeet lähetetään yhdessä. Työelämätutkalomake lähetetään asiakkaalle koodaten se tutkimus- ja kehittämistyötä varten olevalla asiakkaan tunnistenumeroilla. Tällöin toimistotyöntekijämme saa kaavakkeet nimettöminä ja hän voi poimia pois asiakaspalautteet anonymisti. Myös tutkija-kehittäjämme saa täytetyt Työelämätutkalomakkeet anonymisti, mutta tunnistenumeroilla koodattuna hän pystyy yhdistämään ne muihin tutkimustilastointeihin oikeiden asiakkaiden kohdalle. Työntekijät puolestaan itse voivat liittää täytetyt Työelämätutkalomakkeet asiakaskohtaisesti omien asiakkaidensa papereihin.

6.6 Esteettömään viestintään perustuvan materiaalin kehittäminen ja valmistus

Esteettömän viestinnän-hankkeen yhteydessä meille työhönvalmentajille oli opastettu peruseriaatteen ja -ohjelmien, joiden avulla kuvallista materiaalia voi työstää. Työstin ensimmäisiä Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen kuvia elokuussa 2014, kun tein hankkeen myötä ensimmäisiä luettelointeja asiakkaiden tavoitteista. Kuvien työstämisessä käytin Papunetin kuvamateriaalipankkia.

Ensimmäisten kuvaversioiden jälkeen tein kuvia vähitellen tavoitevaihtoehtojen lisääntyessä, niin että ne sisälsivät tavoitevaihtoehtoja työelämävalmiuksien sekä työnhakutoimien osalta. Itse koekäytin kuvia elo- ja syyskuussa 2014 neljän asiakkaan kanssa ja totesin niiden toimivan hyvin. Myös asiakkailta tullut palaute oli kannustavaa. Varsinaisia kuvia lopullisen tavoitteen asettamisen mallin mukaan tein marraskuussa 2014, tavoitteena saada kuvat käyttöön heti vuoden 2015 alusta.

Tammikuussa 2015 koekäytimme vielä kollegan kanssa valmistamani kuvamateriaalin. Vaikka olin sanamuotoja jo asiakastyön aikana muokannut, tuli käytännössä vastaan heti haasteita. Kuvien kuvaamat tavoitteet ja niiden sanamuodot eivät antaneet vastauksia oikein, jos kysymyksen asettelu oli kaikilla Työelämä-tutkan aihealueilla sama. Menetelmän yleistämisen vuoksi sekä kysymyksenasettelu että vastausmuodot oli saatava yksiselitteiseksi. Pohdimme, mitä viime kädessä haluamme tietää, mihin kysymykseen haluamme asiakkaalta vastauksen. Tässä vaiheessa luovuimme vastauksissa suorasta tavoitemuodosta. Kuviin päädyttiin laittamaan asiakkaalle Työelämä-tutkaan liittyvät työelämysuhteet perusmuodossa ja työntekijän tehtäväksi jäi muuttaa ne tavoitemuotoon. Tässä oli nimenomaan muistettava tavoitemuodon tärkeys, koska myös keskustelussa asiakas hyötyy työelämysuhteiden muokkaamisesta tavoitemuotoon. Näin toimimalla pysyimme asiakastyössä ongelmakeskeisyyden sijaan ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ja työotteessa.

Samassa testauksessa havaitsimme oleelliseksi sen, että kuvista on helposti nähtävissä, mihin Työelämä-tutkan työelämysuhteeseen ne kuuluvat. Siinä vaiheessa, kun asiakkaan kanssa keskustellen prosessoidaan hänen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan, voidaan linkittää kuvat Työelämä-tutkalomakkeeseen. Keksimme,

että värikoodaamalla jokaisen työelämäsuhdealueen myös visuaalisesti on helppo havaita heti, jos asiakkaan haasteet työllistymisessä painottuvat tietyille alueelle.

Tämän koekäytön jälkeen työstin kuvat (LIITE 4) yhteiseen käyttöön uudelleen niiden sisältäen asiakkaan työllistymistä edistävät tavoitteet sanojen ja lauseiden perusmuodossa sekä värikoodattuina Työelämätutkan aihealueiden mukaan. Kuvamateriaaliin liitin värikoodatut tavoiteluettelot sekä tavoitemuodossa (LIITE 2) että perusmuodossa (LIITE 3). Tämän koko Työelämätutkaan ja asiakkaan tavoitteiden asettamiseen ja arvioimiseen liittyvän materiaalin jokainen työhönvalmentaja työsti itselleen työpajassa maaliskuussa 2015.

Viimeisessä ryhmätapaamisessa helmikuussa 2015 kokoonnuimme purkamaan kokemukset menetelmän käytöstä. Kuvasimme kollegani kanssa koekäytöstä saamamme kokemukset ja pohdinnan tuloksena päädyimme siihen, että teen kuvista myös pelkät sanalliset, värikoodatut kortit (LIITE 5). Koska uusia asiakkaita ohjautui tuolloin vähän, viimeisiä tavoitekuvia ei kukaan ollut päässyt käyttämään. Työelämäntutkaa puolestaan oli asiakkaiden kanssa käytetty. Kokemukset sen käytöstä olivat hyviä. Kuvien käyttämättömyyden vuoksi päädyin kuitenkin tekemään kehittämishankkeen loppukyselyn mahdollisimman myöhäisessä kehittämishankkeen vaiheessa sisältäen myös kysymykset kuvien ja Työelämätutkan käyttökokemuksista.

6.7 Kehittämishankkeen loppukysely ja päättäminen

Koko Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toteuttamisen ajan hankkeen vetäjänä havannoin hankkeen toteutumista ja pidin päiväkirjaa, johon dokumentoin myös ryhmätyöskentelyssä esille tulleet sekä syntyneet ajatukset ja tuotokset. Hankepäiväkirjaa pidin Huovisen ja Rovion (2007, 106–107) ohjeistuksien mukaan. Kirjoitin hankepäiväkirjaan tehdyt havainnot, jotka kokosin tutkimuksen viitekehysten mukaisesti. Keräsin aineistoa järjestelmällisesti määriteltyjen tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Kenttätapahtumien havaintojen ja tutkimuksen etenemisen kuvaamisen lisäksi kokosin päiväkirjaan esiin tulleet palautteet, kysymykset, vaikutelmat ja tunnelmat yhteenvetoiineen ja tiivistelmineen. Hankepäiväkirjan avulla sain aineiston kuvailua, luokittelua, analyysia ja tulkintaa etenevästi yhtäaikaaisesti rinnakkain.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen loppukyselyn tein huhtikuussa 2015. Esitetasin kyselyn kollegallani. Kyselyn ja saatteen lähetin hankkeeseen osallistuneille sähköpostilla sekä paperiversiona. Liitteeksi toimitin hankkeen tulokset ja kehitetyn mallin kuvauksen. Tekemässäni loppukyselyssä kartoitin Ojasalon ym. (2009, 47) mukaisesti kehittämishankkeen toteutusta sekä aiheen ja toteutuksen merkitystä kohdeorganisaation työntekijöille. Kyselyllä kartoitin myös, oliko hanke muuttanut Avain-säätiön työhönvalmentajien työskentelytapoja tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen suhteen. Kysymykset olivat avoimia sekä puolistrukturoituja. Kaikki hankkeeseen osallistuneet vastasivat kyselyyn. Purin vastaukset luokittelemalla. Luokittelulla hain vastauksia ja kuvauksia tavoitteeseeni kartoittaa toteutettua kehittämishanketta edellä mainituin tavoin. Avoimien kysymyksien aineistosta etsin samankaltaisuuksia, jotka koodasin erivärisillä alleviivaustuseilla. Kysymysten vastaukset purin sekä määrällisesti että luokittelemalla niiden avoimet kohdat.

Asiakkaiden tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen kehittäminen nähtiin vastauksissa yleisesti tarpeelliseksi kehittämisaiheeksi. Vastauksissa kuvattiin aikaisemmin käytäntöjen vaihdelleen työntekijäkohtaisesti ja niiden jääneen usein vaillinaisiksi, joka mallin avulla voidaan korjata. Tavoitteiden tarkentamisella nähtiin olevan hyötyä etenkin työhönvalmennuksen asiakkaille toiminnan selkeyttämisen sekä suuntaamisen kannalta.

Neljä hankkeeseen osallistunutta kokivat kehittämishankkeen toteutuksen muuttaneen niin heidän tapojaan muodostaa ja kirjata asiakkaan tavoitteita kuin arvioida tavoitteiden toteutumista. Kaksi vastaajaa kuvasi hankkeen muuttaneen joko tavoitteiden muodostamista tai kirjaamista. Kaikki osallistujat kokivat osallistavansa asiakasta toimintaan nyt enemmän. Kehittämishankkeen aikana käydyistä ryhmätapaamisista osallistuneet kuvasivat saaneensa muistutusta kehitettävien asioiden tarpeellisuudesta sekä uutta tietoa ja ideoita työhönsä. Hankkeen aikataulutus nähtiin yleisesti sopivana.

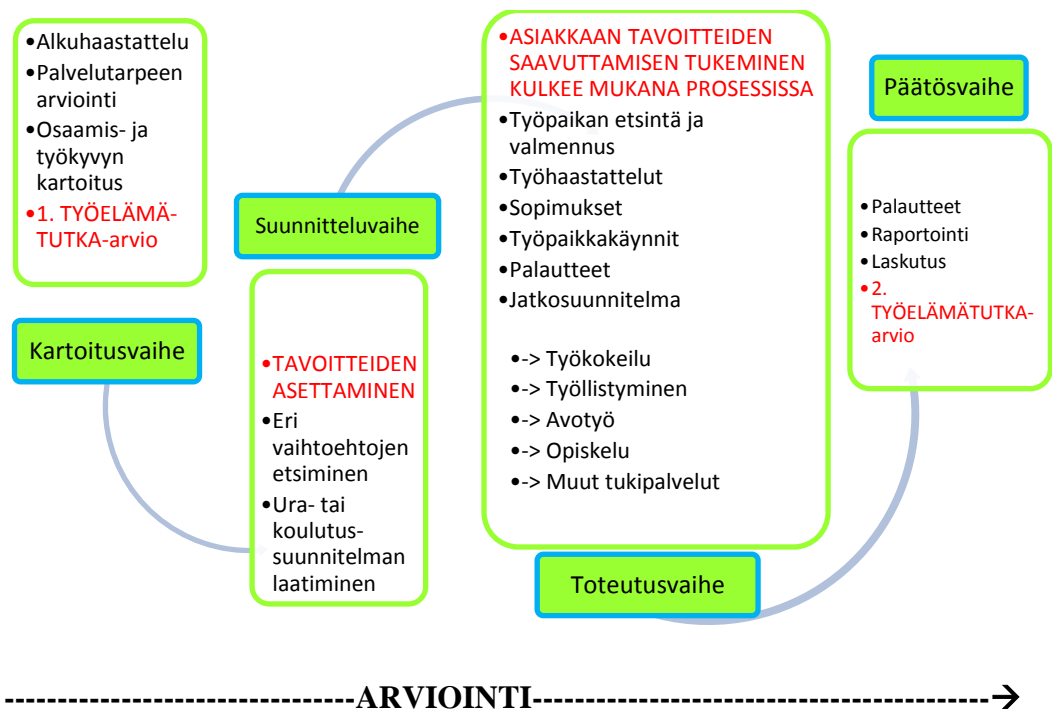
Loppukyselyn vastauksien mukaan kehitetyn mallin koettiin olevan yleisesti helpokäyttöinen ja selkeä sekä asiakkaalle ymmärrettävä. Sen koettiin selkeyttävän myös työhönvalmentajien omaa toimintaa. Yksi vastaajista koki, että malli kokonaisuudessaan ei toimi kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki hankkeeseen osal-

listujat olivat käyttäneet työssään Työelämätkalomakkeita ja enemmistö kuvallisia tai sanallisia tavoitekortteja. Materiaalin koettiin tuovan näkyviin kyseisen asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ja kohdentamaan asiakasprosessin resursseja olennaiseen. Materiaalin koettiin myös toimivan hyvänä tavoitteiden selkeyttäjänä sekä keskustelun pohjana asiakkaan kanssa työskennellessä.

7 TULOKSET

7.1 Työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli

Työelämä Tutka teetetään systemaattisesti kaikille TE-palvelujen kautta ohjautuville asiakkaille vuoden 2015 alusta alkaen asiakasprosessikaavioon lisättyjen kohtien mukaan (KUVIO 13.).



KUVIO 13. Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli

Visuaalisen Työelämä Tutkalomakkeen (LIITE 3.) avulla asiakas arvioi omaa suhdettaan työllistymisen edellytyksiin yhdeksällä alueella, jotka ovat ”Luotan mahdollisuksiini”, ”Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen”, ”Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen”, ”Osaamiseni on työelämään riittävä”, ”Työkykyni ja voimavarani ovat riittävät työelämään”, ”Saan riittävästi tukea”, ”Työssäkäyntiin tarvittavat taloudelliset ja aineelliset tekijät ovat

kunnossa (kulku- ja työvälineet, kannattavuus)” sekä ”Elämäntilanteeni on suotuisa”.

Ensimmäinen asiakkaan tekemä arvio omista työelämysuhteistaan tehdään asiakkuuden alkukartoitusvaiheessa eli joko ensimmäisellä tai toisella asiakastapaamisella. Tällöin asiakkaan ensimmäinen arvio on hänen oma kokemuksensa työelämysuhdetilanteestaan työhönvalmennusprosessin alussa ennen prosessin tuottamaa liikettä/muutosta.

Työelämätkä täyttäessään asiakkaalle annetaan selkeät ohjeet Työelämätkän asteikosta, jossa luvut etenevät kuvion ”minä” -keskiöstä ulkoreunoille päin, numero yhdestä (1) numero viiteen (5). Asteikko on määritelty niin, että luku yksi (1) tarkoittaa ”täysin eri mieltä” väittämän kanssa ja luku viisi (5) tarkoittaa ”täysin samaa mieltä” väittämän kanssa. Asteikolla kuvataan jatkuvaa janaa näiden lukujen välissä, jossa numero kolme on vaihtoehtojen keskivaiheilla. Asteikon merkitys on luettavissa myös Työelämätkalomakkeen yläosassa. Työelämätkalomakkeeseen lisätään osoitettuihin kohtiin päivämäärää todentamaan arvion järjestyslukua sekä asiakkaan tilastotutkimuksessa käytettävä tunnistenumero.

Työelämätkän täyttämisessä ja siihen liittyvässä vuorovaikutuksellisissa analysoinnissa voi edetä tilanteessa luontevalta tuntuvalla tavalla. Jos asiakas vaikuttaa harkitsevalta tai epäröivältä, häntä voi kehottaa kertomaan ajatuksistaan tai työhönvalmentaja voi itse avata kohdan merkityksiä. Tarkoituksena kuitenkin on, että asiakas täyttää Työelämätkän täysin omien tunteuksien ja arvionsa mukaan.

Työelämätkalomakkeeseen lisätyille viivastoille joko asiakas itse tai työhönvalmentaja voi kirjata keskusteluissa esille tulleita näkemyksiä aihealueista. Viivastot voivat myös tässä vaiheessa jättää täyttämättä.

Asiakasprosessin edetessä alkuhaastattelusta suunnitteluvaiheeseen asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita työhönvalmennukselle tarkennetaan. Tavoitteiden asettamisessa voi käyttää kehittämishankkeessa muodostettuja avaavia kysymyksiä (KUVIO 5). Tässä vaiheessa käytetään myös tavoitteiden asettamiseen kehitetyjä visuaalisia joko sanallisia tai kuvallisia tavoitekortteja, joista tarkemmin seu-

raavassa kappaleessa. Tavoitteet voidaan kirjata joko suoraan Työelämätutkalomakkeeseen tai asiakkaan perustietokaavakkeeseen niille osoitettuun kohtaan.

Asiakkaalle muodostuneiden tavoitteiden avulla ohjataan ja painotetaan työhönvalmennuksessa näitä asioita. Työhönvalmennuksen asiakasprosessissa pyritään näin huomioimaan asiakkaalle itselleen merkitykselliset asiat ja tukemaan sekä ohjaamaan asiakasta omien merkityksellisten tavoitteiden eteenpäin viemisessä.

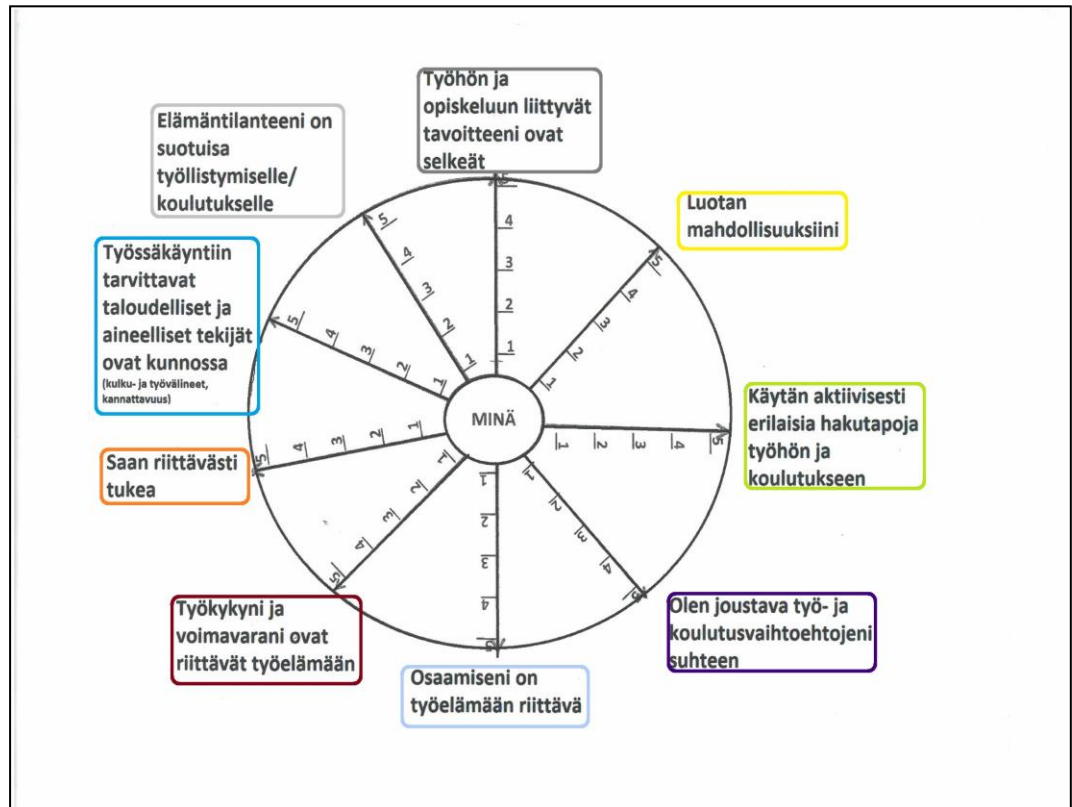
Työelämätutkan ja tavoitteiden käsittelyn myötä asiakasta pyritään herättelemään siihen, miten hän itse voi vaikuttaa työllistymiseensä. Asiakas pyritään saamaan itse prosessoimaan elämäntilannettaan suhteessa työelämään ja oivaltamaan ratkaisuja ja erilaisia toimintamalleja työllistymisensä edistämiseksi.

Täytetty Työelämätutkalomake kopioidaan asiakkaalle itselleen mukaan ja häntä kehoitetaan muistelemaan sen avulla oman toimintansa merkitystä työllistymisen edistämisessä. Työelämätutkaa ja asetettuja tavoitteita voidaan tuoda esille asiakasprosessin aikana yhä uudelleen tarkentaen ja todentaen tapahtuneita muutoksia asiakkaan tilanteessa tai toiminnassa.

Toinen asiakkaan tekemä arvio omista työelämysuhteistaan tehdään asiakkuuden lopussa täyttämällä Työelämätutkalomake toistamiseen, joko viimeisellä asiakastapaamisella tai vaihtoehtoisesti asiakkuuden päättyessä toiseen palveluun/työmarkkinoille, se postitetaan asiakaspalautekyselylomakkeen kanssa. Kun Työelämätutkalomake yhdistetään postitettavaan asiakaspalautteeseen, löytyy mukana lähetettävä asiakaspalautteen saatekirje Avain-säätiön työhönvalmennuksen sähköisestä lomakekansiosta.

7.2 Materiaali asiakaslähtöisten tavoitteiden asettamiseksi sekä arvioimiseksi

Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakaslähtöisten tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallin toteutuksen tueksi tuotettiin visuaalinen apumateriaali. Työelämätutkan prototyyppejä muokattiin palveluun soveltuvaksi lomakkeeksi (LIITE 1), jonka aihealueet (KUVIO 14.) pilkottiin vaihtoehtoisiksi henkilökohtaisiksi tavoitteiksi (LIITE 3).

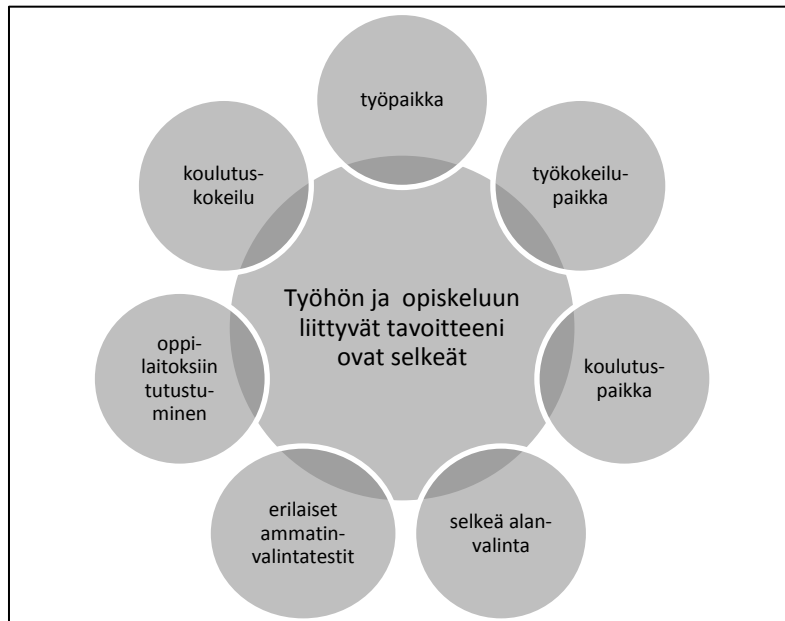


KUVIO 14. Avain-säätiön Työelämätutka-lomakkeen aihealueet

Työhönvalmennuksen asiakkaan työelämäsuhteiden aihealueiden vuorovaikutuksellisen käsittelemisen tueksi tuotettiin visuaalinen materiaali sekä kuvallisessa muodossa (LIITE 4) että sanallisessa (LIITE 5) muodossa. Materiaalissa on purettu Työelämätutkan aihealueisiin liittyviä kuvauksia suhteessa työllistymistä tai kouluttautumista edistävään toimintaan tai ominaisuuksiin. Materiaali on värikoodattu Työelämätutkan aihealueiden mukaan. Asiakkaan kanssa käydään kaikki kortit läpi, keskustellen niiden sisällöstä ja merkityksestä työllistymiseen. Samalla asiakas arvioi omaa toimintaansa ja elämäntilannettaan suhteessa kortin aiheeseen ja tätä kautta suhteessa työllistymisen edistämiseen. Tässä myös työhönvalmentaja tuo esille työelämän vaatimuksia ym. realiteetteja. Asiakas lajittelee kortit oman arvionsa mukaan niin, että kortin sisältämä kuvaus on hänen kohdallaan joko riittävällä tasolla tai hän arvioi hänen täytyvän kehittää/parantaa kortin sisältämää toimintaa tai ominaisuutta. Korttien lajittelu tapahtuu asiakkaan ja työhönvalmen-

tajan edessä olevalle niin sanotulle keskustelualustalle, joko valkotalulle tai keskustelumatalle. Näistä kehittämisen tarpeessa olevista toiminnoista tai ominaisuuksista luodaan asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet työhönvalmennukselle. Näiden tavoitteiden saavuttamiseen, niissä kehittymiseen, työhönvalmentaja antaa ohjausta sekä tukea työhönvalmennusprosessin aikana. Näissä tavoitteissa kehittymistä myös arvioidaan suhteessa Työelämä Tutkan aihealueisiin asiakasprosessin eri vaiheissa yhdessä työhönvalmentajan kanssa.

Työelämä Tutkassa ensimmäinen aihealue asettaa kysymyksen kohteeksi asiakkaan tavoitteet työhön tai opiskeluun liittyen. Kehittämämme mallin tavoitteiden asettamisen tueksi kehitetyissä korteissa tumman harmaat kortit antavat vaihtoehtoja asiakkaalle määrittää työhönvalmennuksen päätavoitteen (KUVIO 15.). Osaltaan kortit myös ohjaavat toimiin, joilla päätavoitteen selvittämistä voi edistää. Jos päätavoite on selvä, sen voi nostaa keskustelupohjalle ylimmäiseksi.



KUVIO 15. Päätavoitteet ja tavoitteet niiden selkiyttämiseksi suhteessa yläkäsitteeseen ”Työhön ja opiskeluun liittyvät tavoitteeni ovat selkeät”

Työelämä tutkan aihealue ”Luotan mahdollisuuksiini” on koodattu tavoitekortteihin keltaisella värillä. Tämän yläkäsitteen alle on koottu asiakkaan itsetuntoon liittyviä kuvauksia (KUVIO 16.). Tässä yhteydessä näimme luottamuksen itseen vahvistuvan itsetunnon mukana. Yläkäsite on pilkottu 12 eri tavoitteeseen, joista keskustelemalla asiakas oppii tunnistamaan omia käyttäytymismallejaan.



KUVIO 16. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Luotan mahdollisuuksiini”



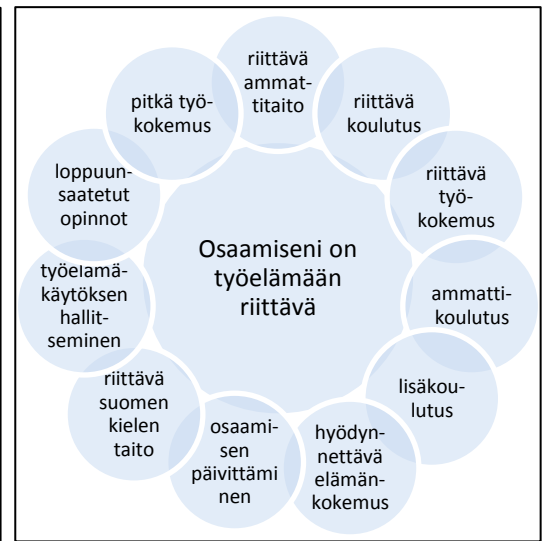
KUVIO 17. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen”

Asiakas voi arvioida oman työn- ja koulutushakunsa hallintaa ja aktiivisuutta vihreällä värillä koodatuilla korteilla (KUVIO 17.). Erilaisia hakutapoja on pilkottu kymmeneen eri tavoitteeseen, joiden toteutumista ja kehittämisen tarvetta asiakas voi omalla kohdallaan arvioida. Näiden taitojen harjaannuttaminen ja tukeminen kuuluu perinteisestikin työhönvalmennuksen sisältöön.

Yläkäsite ”Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen” on pilkottu seitsemään eri ominaisuuteen, joiden toteutumista asiakas voi itsessään arvioida. Nämä ominaisuudet laajentavat työllistymisen mahdollisuuksia merkittävästi, kuten taas vastaavasti näiden ominaisuuksien puuttuminen rajaa työnhakua oleellisesti. Ne on koodattu violetin värisillä korteilla (KUVIO 18.).



KUVIO 18. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen”



KUVIO 19. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Osaamiseni on työelämään riittävä”

Vaaleansinisellä on koodattuna korteissa tavoitteet, jotka kuvaavat asiakkaan osaamista sekä ammattitaitoa (KUVIO 19.). Suuri osa näistä on välttämättömiä tämän päivän työelämässä. Työmarkkinoiden muutokset korostavat koulutuksen ja ammattitaitovaatimusten merkitystä. Muuttuneista työelämän vaatimuksista on hyvä keskustella lähes kaikkien asiakkaiden kanssa. Näitä tavoitteita on asiakkaila käsiteltävänä 11.

Punaisella värillä koodatuissa kymmenessä kortissa käsitellään asiakkaan omaa työkykyä sekä voimavarojen riittävyyttä työelämään (KUVIO 20.). Diagnostilähtöisen lähestymistavan sijasta huomioidaan se, että työkykyyn vaikuttaa myös suurelta osalta asiakkaan elämäntapa. Kuvauksilla pyritään vahvistamaan tätä ymmärrystä asiakkaalle.



KUVIO 20. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Työkyky ja voimavarani ovat riittävät työelämään”



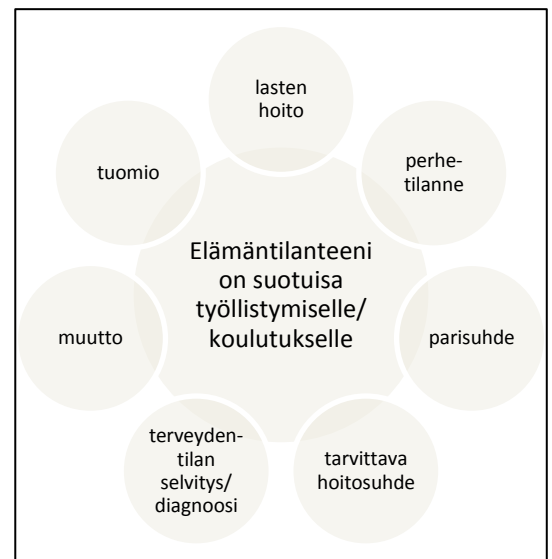
KUVIO 21. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Saan riittävästi tukea”

Asiakkaalle pyritään antamaan esimerkkejä siitä, mistä hänen on mahdollista ja kuuluukin saada tukea tilanteeseensa. Erilaisia vaihtoehtoja tuen saamiseen kuvataan seitsemässä oranssissa kortissa (KUVIO 21.). Oleellista asiakkaalle on myös huomata, että apua ja tukea täytyy osata pyytää. Keskustelussa käydään läpi tahoja, joista sitä voi hakea ja tarvittaessa ohjataan asiakasta hakuprosessissa.

Työllistymiseen ja kouluttautumiseen liittyy oleellisesti taloudellisen toimeentulon varmistaminen. Työssä käyminen tai opiskelu usein myös vaatii tiettyjä hyödykkeitä. Valmiudet talouden hoitoon ovat asiakkailla vaihtelevia. Sinisten korttien (KUVIO 22.) avulla keskustellen asiakkaan todellisesta taloudellisesta tilasta saa tarvittavan työllistymiseen tai kouluttautumiseen vaikuttavan tiedon, joka voi myös vaikuttaa toimenpiteisiin hakeutumisen ja osallistumisen motivaatioon merkittävästi.



KUVIO 22. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Työssä käyntiin tarvittavat taloudelliset ja aineelliset tekijät ovat kunnossa”



KUVIO 23. Tavoitteet suhteessa yläkäsitteeseen ”Elämäntilanteeni on suotuisa työllistymiselle/koulutukselle”

Lisäksi beigeillä korteilla on kuvattu asiakkaiden suotuisaa elämäntilannetta (KUVIO 23.). Oikeastaan niillä etsitään elämään ja työllistymissuunnitelmiin merkittävästi vaikuttavia ajankohtaisia haasteellisia elämän tilanteita. Nämä tilanteet voivat olla täysin irrallisia ajatellen työllistymistä, mutta usein niin merkittäviä, että työhönvalmennuksen ajankohdan todetaan olevan väärä. Näitä vaihtoehtoja ei ole välttämättä tarkoitus käydä asiakkaan kanssa lainkaan läpi korteilla, vaan vapaasti keskustellen. Jos keskustelussa ilmenee jokin elämäntilanteellinen haaste, sen voi nostaa keskustelualustalle esille. Kyseessä voi olla myös tilanne tai tapahtuma, ”Villi kortti”, joka ratkaisee koko työllistymiseen liittyvän haasteen, kuten alkuperäisessä Työelämäntutkan prototyypissä kuvataan.

8 POHDINTAA

8.1 Johtopäätökset

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa Avainsäätiön työhönvalmennuksen asiakastyöhön asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli GAS-menetelmää ja ICF-luokitusta soveltaen. Jo aikaisempien kokemusten mukaan GAS-menetelmän käyttöönotto oli koettu työläänä siirrettäessä sitä käytännön asiakastyöhön (McPherson, Kayes, Weatherall 2009), etenkin työhönvalmennuksen sisältäessä kuntoutujan ja kuntouttavan lisäksi työn kolmantena näistä riippumattomana tekijänä. (Autti-Rämö 2010; Anttila & Paltamaa 2012.) Luotin kuitenkin, kuten Turner-Stokeskin (2008) tutkimuksessaan, alan asiantuntemuksen luovan pohjan asiakkaan realististen tavoitteiden muodostamiselle. Myös Lampi-Pyötsiän (2013, 37) tutkimuksen tulosten mukaisesti ajattelin ICF-luokituksen antavan tavoitteiden muodostamiselle selkeät puitteet. Lisäksi ICF-luokituksen käytöstä ammatillisessa kuntoutuksesta löytyi positiivista näyttöä (Finger, Escorpizo, Bostan & De Bie 2013; Finger 2014; Finger, Selb, de Bie & Escorpizo 2014).

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen kokemuksen mukaan emme löytäneet ICF-luokituksesta meidän käyttöämme kokonaisuudessaan palvelevia luokituksia. ICF-luokituksiin ammatillisessa kuntoutuksessa etenkin juuri hyvinvoinnin ja elämänlaadun suhteen lisäyksiä kaipasi myös Finger (2015) tuoreimmassa tutkimuksessaan.

Haasteelliseksi vaiheeksi sekä GAS-käsikirja (Autti-Rämö, Vainiemi & Sukula 2010, 7) että Puhakan (2015) tutkimus luokitteli asteikon laatimisen, jolla tavoitteen saavuttamiseen vaadittua muutosta voidaan mitata. Tämä vaihe toi haasteita myös Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeeseen. Kehittämistyössä tähän vaiheeseen päästyämme totesimme sekä GAS-menetelmän että ICF-luokituksen käytön hyvin kankeiksi ja työläiksi, ja menetelmien soveltaminen olisi ollut tarvittaviin resursseihin nähden kyseenalaista.

Vaikkakin Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishanketta aloittaessa GAS-menetelmän nähtiin soveltuvan työhönvalmennuksen asiakkaiden tavoitteiden

asettamiseen sekä arviointiin, ei tässä siis kuitenkaan onnistuttu. Tuloksena oli kuitenkin asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli, mutta mallin taustateorian lopulta käytettiin GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen sijasta Työelämäntutkan prototyypin.

Periaatteiltaan GAS-menetelmässä ja Työelämäntutkassa on hyvin paljon samaa. Työelämäntutkan prototyypin kuvauksesta voisi jopa löytää selvää yhtäläisyyttä GAS-menetelmän peruseriaatteisiin. Näin myös kehittämässämme asiakkaiden tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallissa kulkee mukana GAS-menetelmään yhdistettäviä yhtäläisyyksiä. Vaikka teoria pohjustettiin Työelämäntutkan kuvaamaan ohjauspalvelujen seurannan ja arvioinnin prototyypin, näkyy GAS-menetelmän periaatteet mallissamme nimenomaan asiakaslähtöisenä konkreettisten tavoitteiden asettamisena ja arvioimisena. Spangar ym. (2013, 22–24) kuvaavat enemmän Työelämäntutkan prototyypin mahdollisuutta arvioinnin suorittamiseen niin asiakas kuin työntekijälähtöisestikin.

Tavoitteiden saavuttamista kuvattiin Avain-säätiössä aikaisemmin palvelun tilaajataholla laaditussa lausunnossa, mutta kuvaus perustui työntekijän omaan näemykseen, jossa tukena saattoi olla myös mahdollisen yhteistyössä olleen työnantajan palaute. Asiakkaan näkökulma saavutetuista tavoitteista saatiin nimettömän asiakaspalautteen kautta. (Nikkilä 2011a, 10–25.) Tällöin palautteiden yhdistäminen alkuperäisiin todellisiin tavoitteisiin oli mahdotonta. Jos ajatellaan palvelun laadun sekä tulosten vertaamista asiakaskunnan lähtötasoon, antavat asiakkaan kehitystä kuvaavat tulokset myös tähän arvonsa. Sovellettu Työelämäntutkamalli mahdollistaa yksilöllisten tavoitteiden luomisen. Samalla se antaa mahdollisuuden yksilölliseen arviointiin, joka on täysin välttämätöntä yksilöllisesti toteutetussa palvelussa. Tämä on myös usein välttämätöntä laadullisen kuntouttavan työn toteuttamiselle, koska jokainen ihminen on aina oma yksilönsä. Työelämäntutkan perustuva malli toi palveluumme mahdollisuuden arvioida asiakkaan muutosta suhteessa luotuihin tavoitteisiin juuri hänen kohdallaan. Merkityksellistä Työelämäntutkan käytössä toteuttamamme työhönvalmennuspalvelun kannalta on se, että menetelmä mahdollistaa yksilötasoisesta arvioinnin ja asiakasprosessin etenemissuunnitelman lisäksi myös ryhmätasoisesta laadullisen arvioinnin.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toisena tavoitteena oli tuottaa asiakastyöhön esteettömään viestintään perustuva materiaali kehitetyn mallin toteuttamiseen. Vaikka Avain-säätiön tilastot eivät suoraan näytä erityisen tuen tarpeena asiakkaiden viestinnän haasteita, oli meillä työntekijöillä vahva kokemus niistä. Asiakkaillamme on haasteita oman toiminnan ohjauksen kanssa, itsensä ilmaisemisessa, itsensä analysoimisessa sekä itsensä tuntemisessa. Visualisointi on usein mahdollista, vaikka käsitteellinen jäsentäminen olisikin vaikeaa (Toikko & Rantanen 2009, 112). Kuvallisen ja visuaalisen materiaalin ajatus on kaikille esteettömässä viestinnässä. Työelämätutkan prototyypin visuaalinen malli vastasi tähän jo itsellään. Lisäksi Työelämätutkan kautta Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa kehitetyn, vuorovaikutusta tukevien esteettömien apuvälineiden avulla kaikkia asiakkaita pystytään kohtaamaan ja kohtelemaan tasavertaisesti riippumatta heidän sosiaalisten, kielellisten tai vuorovaikutuksellisten taitojen haasteistaan. Avain-säätiön työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallin avulla mahdollistetaan asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden asettaminen kaikkien asiakkaiden kanssa riippumatta siis heidän erilaisista valmiuksistaan.

Tavoitteiden luomiseen käytettyä asiakastyöskentelyaikaa ja sen hyödyllisyyttä voi olla vaikea perustella maksavalle taholle. Lampi-Pyötsiä (2013, 59–60) korostaa, että aikaavievät, yksilöllisesti pilkotut tavoitteet vaativat työskentelyaikataulun muutosta, vaikka asiakkaan kannalta hyviä ovatkin. Tämä oli haaste myös tavoitteen asettamisen ja arvioinnin mallin kehittämisessä työhönvalmennukseen, jonka päällimmäinen tavoite on asiakkaan työllistyminen tai koulutukseen ohjautuminen. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen myötä luotu visuaalinen materiaali nopeuttaa tavoitteiden asettamiseen käytettävää työskentelyaikaa huomattavasti. Ajallisestikin lyhyeen kohtaamiseen voidaan mallin materiaalin avulla sisällyttää laaja kokonaisvaltainen asiakkaan tilanteen kartoitus:

asiakkaan elämäntilanteesta,

asiakkaan työelämäsuhteista,

asiakkaan haasteista,

asiakkaan tuen tarpeista,

asiakkaan voimavaroista.

Kartoituksessa saadaan tietoa asioista, joiden ollessa tiedossa ja laajalti aukipuhuttuina, voidaan lähteä tekemään työllistymisen suunnitelmaa sekä sen toteutusta ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen erityisen tuen tarve, yksilöllinen elämäntilanne sekä mahdolliset haasteet siinä.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tarkoituksena oli vahvistaa Avain-säätiön työhönvalmennuspalvelun asiakaslähtöisyyttä tehden siitä samalla asiakasta osallistavampaa. Tarkoituksena oli myös osaltaan jäsentää dokumentoidulla tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallilla työhönvalmennuksen asiakasprosessia työntekijän lisäksi myös asiakkaalle niin, että prosessissa käytettävät toimintatavat tulevat näkyviksi. Tätä Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tuloksena syntyneitä työhönvalmennuksen asiakaslähtöistä tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallia toteutettaessa asiakasprosessin alusta alkaen, asiakkaalle mahdollistetaan käsitys siitä, missä hän on osallisena. Työhönvalmennuksen asiakasprosessin tavoitteista keskusteltaessa ja niitä kirjatessa myös asiakas saa mielikuvan siitä, mitä työhönvalmennusprosessi tulee hänen kohdallaan sisältämään ja näin myös toivottavasti rohkaisee häntä vahvempaan osallistumiseen. Bäckman (2008) kuitenkin huomauttaa, että kaikesta asiakkaan informoinnista palvelun kulun suhteen huolimatta, lomakkeet eivät poista kaikkia ongelmakohtia vuorovaikutuksessa. Asiakas saattaa jäädä hiljaiseksi kaikesta etukäteistiedosta ja ammattilaisten osallistamisesta huolimatta. (Bäckman 2008, 223.)

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen tuloksena syntyneessä mallissa voi nähdä GAS-menetelmän tavoin luotua asiakkaan tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin tapaa, joka näkyy lähinnä asiakaskohtaamisen periaatteissa. Juuri GAS-menetelmän käytössä korostuu kuntoutuksen asiakaslähtöisyys (Lampi-Pyötsiä 2013, 60). Ristaniemen (2005) mukaan asiakaslähtöisyyden esteenä voivat olla työntekijän tai asiakkaan itsensä asenteet, asiakassuhteen puutteellinen vuorovaikutus tai henkilökunnan dominoiva toiminta mm. tavoitteiden asettamisessa. (Ristaniemi 2005, 118.) Myös Avain-säätiön työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallin asiakaslähtöisyyden toteutuminen voidaan kyseenalaistaa. Todellinen asiakaslähtöisyys riippuu tulevaisuudessa viime kädessä siitä, sitoutuvatko työntekijät asettamaan asiakasprosessin tavoitteita todellisuudessa asiakkaiden näkemysten mukaan vai tuovatko mukaan myös omia näkemyksiään asiakkaiden tilanteesta. Myös Young (2002) pohti tutkimuksensa tuloksissa eten-

kin erityisen tuen tarvitsevien, oppimisvaikeuksisten asiakkaiden manipuloinnin merkitystä tavoitteiden asettamisen sekä arvioimisen luotettavuuden suhteen (Young 2002, 220–222). Kuinka paljon työntekijät voivat vaikuttaa ja vaikuttavatkin asiakkaan näkemykseen johdattelemalla keskustelua ja mielipiteitä omien näkemyksiensä suuntaan? Kuinka paljon yhteiskunnan ja ympäristön asettamat odotukset näkyvät siinä, mitä asiakas tavoitteekseen kuvaa? Muun muassa Ristaniemen (2005, 120) tutkimuksen tulokset todensivat tätä asiakkaiden kuvatessa omien kuntoutumisen tavoitteidensa olleen lopulta hyvin erilaisia kuin henkilökunnan.

Meillä kuntoutuksen palveluntuottajilla on paljon osaamista, mutta paljon myös opittavaa. Hensleyn (2012) mukaan pystymme oppimaan paljon asiakaslähtöisyydestä pelkästään toisiltamme, laajentamalla asiakaslähtöisyyden käsitettä yli toimialarajojen. Koukkari (2010, 167) kiteyttää tutkimuksensa pohdinnassa asiakaslähtöisyyden merkityksen niin, että se on lopulta yksinkertaisesti asiakkaan kunnioittamista, johon myös Härkäpää tuoreessa esityksessään (2015) viittaa. Asiakaslähtöisyyden voi nähdä siis asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, yksilöllisyyden arvostamisena, tasavertaisena kohtaamisena. Kysymys on siis lopulta asenteista. Vaikka toimintaan kehitettäisiin menetelmiä sekä toimintamalleja, asiakaslähtöisyys riippuu vasta tavasta, joilla niitä käytetään. Vasta asenteellinen esteettömyys mahdollistaa asiakkaalle muutoksen toteutumisen (Ekholm 2009, 201; Veteläinen 2014, 31–32, 66).

Työhönvalmennuksen vaikuttavuuden arviointi on aiheuttanut Avain-säätiössä kysymyksiä toiminnan tavoitteista. Ristiriitaisia näkemyksiä on ollut siitä, todennetaanko työhönvalmennuksen vaikuttavuutta ainoastaan toimenpiteisiin sijoittumisista vai pystytäänkö katsomaan pidemmälle, asiakkaalle toteutuneiden muutoksien vaikutuksiin selviytyä tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa itsenäisesti, käyttäen monipuolisia ratkaisukeinoja. Tilannetta on kärjistänyt myös ajankohtainen haasteellinen työmarkkinatilanne, jonka myötä työhönvalmennuksen tavoitteissa selkeä työllistymisen toteutuminen on vaikeutunut. Samalla palvelujen asiakaslähtöisyys sekä palvelujen laadun todentaminen on korostunut.

Avain-säätiössä on työhönvalmennuksen ja sen hankintasopimusten muutosten sekä palveluntuottajien kilpailun kiristymisen myötä keskustelua aiheuttanut se,

tuotammeko Avain-säätiössä työhönvalmennuspalvelua selkeänä palveluna, asiakkaan puolesta tekemisenä vai tarjoammeko asiakkaalle myös jotain lisää. Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakasprosesseissa tavoitellaankin nyt yhä tavoitteellisemmin asiakkaan osallistamista oman työllistymissuunnitelmansa toteutukseen. Tavoitteena pelkän palvelun sijasta on tarjota asiakkaalle myös keinoja selvittää jatkossa itsenäisesti omissa työllistymiseen liittyvissä tilanteissa. Palvelua ajatellaan voivan markkinoida jatkossa säätiön toiminta-ajatuksen mukaisesti erityistä tukea tarvitsevien kuntoutusta tukevana toimintana työllisyyspoliittisten hankintasopimusten mukaisesti. Asiakastyöhön tuodaan Esteettömästi kohti tavoitteita-hankkeen tuloksien avulla elementtejä, joilla korostetaan asiakkaan tavoitteellista kuntoutumista sekä osallisuutta. Vaikkakin sopimukset (Hämeen ELY-keskus 2014) määrittävät palvelua, ei asiakasta itse unohdeta, vaan Avain-säätiön työhönvalmennuksen strategisena tavoitteena on vuodesta 2011 ollut kehittää palveluissaan asiakaslähtöisyyttä (Nikkilä 2011a). Vaikuttavuuden kannalta voidaan todeta Airaksisen (2008, 117) tavoin: ”Yhteiskunnan kannalta kuntoutus on tarve, mutta yksilön kohdalla halu”.

8.2 Kehittämishankeprosessin ja tulosten arviointi

Arviointi on suunnitelmallista tiedonkeruuta ja kerätyn tiedon analysointia ja sitä tehdään niin kehittämishankkeen aikana kuin sen viimeisessä vaiheessa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 47). Arviointi ei ole arvostelua (Virtanen 2007, 25) vaan kehittämishankkeessa sen ensisijainen tehtävä on ohjata kehittämisprosessia ja tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta (Toikko & Rantanen 2009, 61–62). Tyypillisesti kehittämishankkeen arviointi kohdistuu siihen asetettuihin panoksiin, kehittämishankkeen saamaan muutosprosessiin ja sen lopputuloksiin sekä kaikkien näiden välisiin suhteisiin. Arvioinnin toteuttamisessa voidaan hyväksikäyttää esimerkiksi havainnointia, kyselyjä, haastatteluja ja dokumenttianalyysiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 47.) Tehtäväni oli kehittämishankkeen vetäjänä johtaa arvioinnin toteutusta ja dokumentoida se.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen arviointia toteutettiin kehittävänä ja Avain-säätiön työhönvalmennustiimin sisäisenä itsearviointina. Yksilötasolla sisäinen itsearviointi tavoittelee oman työsuorituksen kriittisen arvioinnin

kautta parempaa ymmärrystä oman työn tavoitteista ja tuloksista sekä parempia valmiuksia kehittää omia työtapojaan (Virtanen 2007, 178). Kehittävän arvioinnin tarkoituksena puolestaan on työ- ja palveluprosessien kehittäminen. Arvioinnin aineiston tuottavat tällöin työntekijät, jotka ensisijaisesti ovat myös arvioinnin tuottaman tiedon hyödyntäjiä. Kehittävä arvointi palvelee itse palvelujen tarjoajia, sekä heidän ohellaan niiden käyttäjiä. Vaikka arvioinnin kohteena ovat asiakasprosessit, on arvioinnin avulla mahdollista parantaa myös toiminnan vaikuttavuutta. (Rajavaara 2006, 52 – 54, 73 – 75.)

Ojasalon ym. (2009, 47) mukaan kehittämishankkeen aikana tehdyn arvioinnin tehtävänä on suunnata kehittämishankkeen etenemistä sekä toimia palautteena osallistuneille. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa toteutimme arviointia jokaisessa kehittämisvaiheessa. Kun Virtasen (2007) mukaan arviointiin sisältyvät dokumentit ja kyselyt puretaan ja analysoidaan koko tiimin kesken, hyötyy työyhteisö kokonaisuudessaan yhteisistä tulkinnoista kehittämisen kohteista sekä muista palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä. Näin voidaan tavoitella työyhteisön yhteisten toimintatapojen kehittämistä, palvelun laadun parantamista sekä yhteishengen vahvistamista samalle, kun yksittäisen työntekijän sitoutuminen kehittämistyöhön kasvaa. (Virtanen 2007, 178.)

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa hankkeen etenemistä suuntasivat ryhmätapaamiset ja niiden sisältämät sovelletut yhteisölliset ideointimenetelmät palvelivat hanketta, sen edistymistä, sisältöä sekä sen saavuttamia tuloksia. Ryhmätapaamisten sisällön avulla pystyin arvioimaan toteutusta, suuntaamaan hankkeen suuntaa, saamaan materiaalia sen eteenpäin viemiseen sekä sitouttamaan osallistujia hankkeen tavoitteisiin sekä selventämään niitä. Hankkeeseen osallistuneet kuvasivat ryhmätapaamisten tuoneen hyvää keskustelua palvelun sisällöstä ja tätä kautta yhdenmukaistavan tätä. Työelämäjutka ja siihen kehitetyt visuaaliset sekä kuvalliset että sanamuotoiset materiaalit koettiin jo kehittämishankkeen aikana hyväksi asiakastyön keskustelua avaaviksi apuvälineiksi.

Haasteena Esteettömästi kohti tavoitteita-hankkeen aikataulutuksessa ja työllistävyydessä oli eri tutkimusten, hankkeiden ja opinnäytetöiden samanaikainen toteutus työyhteisössämme. Pienen organisaation etuna olivat kuitenkin mahdollisuudet joustaa ryhmätapaamisten aikataulutuksessa puolin ja toisin. Kaikki kehittämis-

hankkeeseen osallistuneet osallistuiivat hankkeen vaiheisiin kiitettävästi. Hankkeeseen sisältyneet kyselyt vastasivat tarkoitustaan. Niiden avulla sain kuvattua hankkeen vaikutukset organisaatiolle.

Kehittämishankkeen loppuarvioinnissa kuvataan hankkeen onnistumista, jonka kriteerinä voidaan käyttää esimerkiksi hankkeen lopputuloksen merkittävyyttä sekä sovellettavuutta muihin yhteyksiin (Ojasalo ym. 2009, 47). Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toimintavaiheiden lopuksi toteutin hankkeen arvioinnin laadullisella kyselyllä hankkeessa toimineille. Kyselyllä halusin mieltä kehittämissä hankkeeseen osallistuneilta hankkeen toteutuksesta sekä kehitetyn mallin käytettävyydestä. Loppukyselyn mukaan tämä kehittämissä hankkeen aihe nähtiin tarpeellisena ja kehittämissä hankkeen toteutus yleisesti hyvänä niin sisällöltään kuin toteutukseltaan. Hankkeen loppukyselyn vastausten perusteella jo kehittämissä hankkeen toteutusvaiheen aikana kaikki osallistuneet olivat muuttaneet toimintatapojaan hankkeen tarkoituksena olevien asiakastyön muutoksien suhteen. Asiakkaat otettiin vahvemmin huomioon työhönvalmennuksen asiakasprosessien tavoitteiden määrittämisessä ja heitä osallistettiin toimintaan enemmän. Tavoitteiden kirjauskäytännöt myös olivat muuttuneet ja dokumentoinnista oli tullut systemaattisempaa.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämissä hankkeessa GAS-menetelmän ja ICF-viitekehyksen yhteiskehittely työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malliksi jäi kesken, kun hankkeen aikana löytyi soveltuvampi menetelmä. Lopputuloksena oli kuitenkin käytettävä, toimiva, asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli työhönvalmennuksen asiakkaillemme, jonka käyttö on siirrettävissä myös muihin työelämään ohjaaviin palveluihin. Saimme kehitettyä mallista tarpeeksi helppo- ja kevytkäyttöisen, arkikielisen ja jo olemassa olevaan prosessin osaksi soveltuvan, että sen käyttö jatkossakin todennäköistyy. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämissä hankkeessa kehitetyn työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin mallin käyttö laajennettiin jo hankkeen aikana Työnsyrjä – laajennetun valmennuspalvelun asiakkaiden käyttöön. Lisäksi jatkokehitelty Työelämätkalomake liitettiin Työnsyrjä-hankkeen ja ELY-keskuksen kanssa yhteistyössä kehiteltävään hankkeen vaikutus- ja seuranta tutkimukseen.

Avain-säätiön työhönvalmennuksen asiakaslähtöinen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen malli on systemaattisesti otettu käyttöön vuoden 2015 alusta sekä TE-palvelujen hankintasopimuksen mukaisille asiakkaille että Työnsyrjä – laajennetun valmennuspalvelun asiakkaille. Tavoite on tehdä Työelämämatka-arvioinnit kaikille näiden asiakasryhmien asiakkaille sekä asiakkuuden alussa sekä työhönvalmennusprosessin päätyttyä. Koska Työelämämatka ja työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioinnin malli otettiin käyttöön kaikille asiakkaille vasta vuoden 2015 alusta, ei sen käytön luotettavaa arviointia näillä asiakasmäärillä pystytty vielä tämän kehittämishankkeen aikataulun sisälle tekemään. Mallin käytön arviointia voidaan tehdä aikaisintaan vuoden 2015 lopulla, jolloin käyttökokemusta on arvioinnin luotettavuuden kannalta tarpeeksi. Toikon ja Rantasen (2009, 67) mukaan uudelleen käyty prosessi täydentää edellisiä ja kehittymistä tapahtuu vielä tulevien arviointien seurauksena. Nyt saavutetut tulokset ja kehitetty malli eivät ole siis ehdottomia. Kehittämisen on tarkoitus jatkaa tästä vuorovaiikutukselliseen ja arvioivaan kehittämiseen Avain-säätiössä jatkossakin.

8.3 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara kuvaavat **eettisesti** hyvän kehittämishankkeen noudattavan hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2009, 23). Vilkan (2007) mukaan etiikka kehittämishankkeessa on tieteellinen tapa, joka määrittää hankkeen toteuttamista koskevat säännöt suhteessa kollegoihin, kehittämisen kohteeseen, rahoittajiin, toimeksiantajiin sekä yleisöön (Vilka 2007, 123–124). Ojasalo ym. (2009, 49) korostavat kehittämistyön rehellisyyttä.

Kun kehittämishanketta toteutetaan työelämälähtöisesti kohdeorganisaatiossa toimien, korostuvat tieteen tekemisen eettisten sääntöjen lisäksi yritysmaailman eettiset säännöt. Jo kehittämiskohteen valintaa tehdessä on pohdittava, kenen ehdoilla kehittämishanketta lähdetään tekemään. (Ojasalo ym. 2009, 48–49.) Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa esitin aiheen sekä Avain-säätiön johdolle että tulevaan hankkeeseen liittyville työhönvalmentajille. Totesimme yhdessä kehittämishankkeen tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden organisaatiossa. Näin myös hankkeella yhteiskunnallista merkitystä, koska sen avulla

voitiin luoda ja levittää hyviä kuntoutuksen käytäntöjä edistäen samalla asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua.

Kehittämishanketta aloittaessa on selvitettävä kohdeorganisaation eettiset säännöt sekä käytännöt (Ojasalo ym. 2009, 49). Nämä olivat tuttuja hankkeen vetäjänä toimiessani työskennellessäni jo ennestään kyseisessä organisaatiossa. Vastavaroisesti kehittämishankkeeseen osallistuvilla on huolehdittava tarvittava etukäteistieto hankkeen sisällöstä sekä tavoitteista (Ojasalo ym. 2014, 48). Mahdollisimman rehellisestä tiedonannosta huolehdin koko kehittämishankkeen ajan tiedottaen kehittämishankkeeseen osallistuvien lisäksi organisaation johtoa kehittämishankkeessa tapahtuneista muutoksista. Kyseenalaista voi olla, miten hankkeeseen osallistujat ovat saamaansa tietoon tutustuneet.

Ojasalo ym. (2009, 49) muistuttavat, että kehittämistyössä usein oletetaan, että organisaation henkilökunta osallistuu kehittämishankkeeseen. Etenkin näin pienessä organisaatiossa yksilön osallistuminen sekä osallistumattomuus ovat helposti havaittavissa. Osallistuminen voidaan nähdä velvoitteena. Hirsjärvi ym. (2009, 25) kuvaavat, kuinka vaikeaa on käytännössä tehdä raja suostuttelun ja pakottamisen välille. Ihmisillä on kuitenkin oltava mahdollisuus itse päättää osallistumisestaan. Kaikki osallistujat ja heidän osuutensa kehittämishankkeen etenemisessä huomioitiin Ojasalon ym. (2009, 49) mukaisesti samanarvoisina.

Ojasalo ym. (2009, 49–50) muistuttavat vielä kehittämishankkeen dokumentoinnissa huomioitavista eettisistä kysymyksistä. Näihin olen vastannut varmistamalla, että tiedon kerääminen on ollut luottamuksellista ja osallistujien anonymiteetti henkilökohtaisissa kyselyissä on säilynyt, vaikka se on lopputuloksien suhteen ollut haasteellista näin pienen ja tiiviin yksikön vuoksi. Kerätyn tiedon olen pitänyt luottamuksellisena ja olen säilyttänyt aineiston omassa kaapissani työhuoneessa hankkeen kohdeorganisaatiossa.

Kehittämishankkeen **luotettavuudesta** puhuttaessa se on perinteisesti jaettu validiteettiin sekä rehabilitettiin (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 129–130). Validiteetillä käsitetään kehittämishankkeen kykyä tutkia oikeita asioita (Kananen 2012, 164) ja mitata niitä asioita, mitä on tarkoitus (Hirsjärvi 2009, 231). Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen taustateoria

ohjasi ja rajasi kehittämistyötä. Koin haasteeksi taustakäsitteissä sen, että niiden määritelmät olivat hyvin tilannesidonnaisia sekä vaihtelevia. Halusin nostaa tässä kehittämishankkeessa esille työhönvalmennuksen kuntouttavan merkityksen asiakkaalle. Tämän vuoksi taustateoriatiedon pyrin hankkimaan alan luotettavista lähteistä. Samalla vastasin lähdekriittisyyden vaatimuksiin. Hankkeen toteutuksen luotettavuutta edellä mainittuun nähden lisäsi se, että kaikki hankkeeseen osallistuneet olivat alan pitkäaikaisia ammattilaisia ja samassa organisaatiossa toimineita. Osallistujilla oli samat näkökulmat käsitteisiin.

Reabiliteetillä Kananen (2012, 164) kuvaa tutkimustulosten pysyvyyttä, kun puolestaan Ronkainen ym. (2011, 132) yleistävät reliabiliteetin ajatuksen käytön myös kehittämishankkeessa käytettyjen menetelmien johdonmukaisuuteen. Vaikka taustateoria muuttui kesken Esteettömästi kohti tavoitteita-hanketta, etenin johdonmukaisesti kohti tuloksia. Olisin voinut jatkaa GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen yhteiskehittelyä pitkäjänteisemmin. Kuitenkin työelämälähtöisenä kehittämishankkeena, halusin hankkeen tuloksien ensisijaisesti palvelevan kohdeorganisaation toimintaa sekä työelämää. Kehittämismenetelmät toteutin alkuperäisen suunnitelman mukaan. Tuloksiin verraten, vaihtoehtoisesti muita menetelmiä käyttämällä, olisimme päässeet samalla asiantuntijaryhmällä samoihin tuloksiin. Sitä vastoin työhönvalmennuksen laajan kentän vuoksi, tulokset voisivat olla hyvin erilaisia eri asiakasryhmien kanssa työskentelevien toteuttaessa vastaavan kehittämishankkeen.

Toikko ja Rantanen kohdistavat kehittämishankkeen luotettavuuden arvioinnin käytettyihin menetelmiin, käytyyn prosessiin sekä tuloksiin (Toikko & Rantanen 2009, 121). Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa käytin menetelminä hankkeen alku- ja loppukyselyjä, osallistuvaa havainnointia sekä ryhmätaapaamisten sisältämiä yhteistoiminnallisia ideointimenetelmiä. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii Hirsjärven ym. (2009, 195) mukaan tutkittavan kohteen tietämystä sekä tuntemusta. Kyselyn laatijana minulla oli kohteesta riittävästi tietoa, koska olin työskennellyt useita vuosia tutkittavan asian parissa. Esteettömästi kohti tavoitteita alku- ja loppukyselyt palvelivat hanketta.

Kyselyiden luotettavuudessa on oleellista hyvin laadittu kyselylomake (Vastamäki 2015, 127) ja kysely on esitestattava. Kyselyssä vastaaminen tulisi tehdä mahdol-

lisimman helpoksi, jotta kyselyyn vastaaja jaksaa vastata siihen kokonaisuudessaan. Kyselyssä tulosten luotettavuuteen vaikuttaa merkittävästi vastausprosentti. Lisäksi vastausten laatu vaikuttaa luotettavuuteen ja puutteelliset tiedot on syytä mainita. (Vehkalahti 2008, 44, 48.) Vaikka kyselytutkimuksessa riskinä pidetään kyselyyn vastaamattomuutta eli katoa (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Vastamäki 2015, 125), sain vastaukset molempiin kyselyihin kaikilta vastaajilta.

En esitellään alkukyselyä, koska ajattelin sen olevan hyvin pienimuotoinen. Ensimmäinen vastaaja esitti välittömästi vastakysymyksen, jonka myötä muut vastaajat saivat korjatun, esitellään kyselylomakkeen täytettäväkseen. Loppukyselyn esitellään kollegallani, jonka kanssa kyselyä muokattiin. Alkukyselyyn sain hyvin kattavat vastaukset kaikilta vastaajilta. Loppukyselyssä puolestaan kaksi kyselylomaketta oli täytetty vaillinaisesti. Kuten aikaisemmin mainitsin organisaatiossamme toteutettavista samanaikaisista tilastoinneista, hankkeista ja lopputöistä, uskon näiden vaikuttaneen loppukyselyyn panostamiseen. Vaikka pyrin tästä syystä tekemään tämän loppukyselyn mahdollisimman kevyeksi, voi kyseessä työntekijöiden kohdalla olla Vehkalahti (2008, 48) kuvaama vastaus-
 ähky.

Useimmissa toimintatutkimuksissa osallistuvaa havainnointia tehdään niin, että kehittämishankkeen vetäjä on enemmän toimijan roolissa kuin hankkeen vetäjän roolissa (Metsämuuronen 2009, 249). Esteettömästi kohti tavoitteita-hankkeessa toimin selkeänä hankkeen vetäjänä, toimien samanaikaisesti organisaatiossa työntekijänä. Metsämuuronen (2009, 249) kyseenalaistaakin osallistuvan havainnoinnin eettisyyden. Tutussa ympäristössä voi olla vaikeaa olla puolueeton. Toisaalta Metsämuuronen toteaa, että kehittämishankkeen vetäjälle on eduksi tuntea kehittämisen kohde. Silloin kehittämisen kohdetta voidaan tarkastella kulttuurin omista lähtökohdista käsin.

Ryhmätapaamiset toivat omat haasteensa kehittämiseen, jotka pyrin huomioimaan kysymällä niissä jokaisen osallistujan mielipiteitä. Isoherranen (2005) kuvaa ristiriitoja ryhmässä syntyvän tyyppillisesti seuraavissa tilanteissa. Keskustelutilanteet voivat jakautua epätasaisesti niin, että keskustelut muodostuvat valtataistelukuksi hallitsevista mielipiteistä tehden mahdollisuuden oman kantansa esittämiseen haasteelliseksi. Keskustelu- ja käyttäytymiskulttuuri voi perustua vuosien takaisin

normeihin, jossa esim. hierarkisuus syrjäyttää osan läsnä olevista. (Isoherranen 2005, 37–47.) Näitä haasteita en tapaamisissa havainnut.

Ronkainen ym. (2011, 129, 133) tuovat esille näkemyksen, jonka mukaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteelliset erot ovat heikenneet ja etenkin validiteetillä tarkoitetaan nykyään koko prosessin arviointia. Kehittämishankkeen luotettavuudesta puhuttaessa voidaankin puhua yleisesti koko kehittämishankkeen laadusta.

Kehittämishankkeen laatua Ronkaisen ym. (2011) mukaan vahvistaa se, että kehittäminen sisältää toimintavaiheessa osallistumista kehitettävänä olevan kohteen toimintaan. Erilaisten ratkaisujen koekäyttö, tehtyjen valintojen testaus ja tulkinat sekä ideoiden kehittäminen luo tuloksista luotettavia. (Ronkainen ym. 2011, 139.) Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toimintavaihe kesti kymmenen kuukautta, jonka aikana kehitettävää mallia testattiin sen eri vaiheissa. Aikataulutus antoi mahdollisuuden ideoiden kehittämiseen ja valmiin mallin luomiseen.

Aineiston analysoinnissa Metsämuuronen (2009, 253) mainitsee ongelmalliseksi, jos kehittämishankkeen vetäjällä on hyvin voimakas ennakko-oletus tutkimustuloksesta. GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen soveltamisessa aikaisemmat tutkimustulokset olivat todenneet niiden olevan työläitä. Etenkin ICF-luokituksesta työllistymiseen liittyviä luokkia poimiessani, totesin itse niiden kapea-alaisuuden. Olenkin pohtinut omaa ennakoasennettani näitä menetelmiä kohtaan ja sitä, vaikuttiko mahdollinen asenteeni näiden menetelmien esittelyyn muille kehittämishankkeissa toimineille. Koen kuitenkin tuoneeni menetelmistä esille tosiasiat, joiden kautta siinä tilanteessa yhdessä päädyimme muuhun vaihtoehtoon. Toisaalta GAS-menetelmän ja ICF-luokituksen yhteiskäytön kehittämisessä olisi voinut olla apuna, kun joku toinenkin kehittämishankkeen vetäjän lisäksi olisi käynyt menetelmien koulutuksen. Näkökulma olisi tällöin ollut laajempi.

Kehittämistoiminnan dokumentoinnissa huomioin Salosen (2012, 25) ohjeiden mukaisesti kaiken tuotetun materiaalin sekä aineiston lähtökohtaisesti yhtä tärkeinä. Kehittämistoiminnan näkyvyyden ja ymmärrettävyyden vuoksi pyrin tuottamaan riittävästi erilaista materiaalia ja erilaista aineistoa, jotka dokumentoin. Hirsjärven ym. (2009) mukaan myös kehittämishankkeen tulosten tulkinta on saatetta-

va näkyväksi. Raportoinnista on selvittävä, millä perusteella tuloksiin on päästy ja mihin tulokset perustuvat. (Hirsjärvi ym. 2009, 233). Raportoinnissa olen esittänyt Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen toteutuksen sekä tulokset avoimesti. Kehittämishankkeen vaiheissa niin teoriaosuuksissa kuin raportoinnissakin olen kiinnittänyt huomiota luotettavaan ja rehelliseen tekstintuottoon sekä lähdeaineistoon. Hankkeeseen osallistuneet työhönvalmentajat olivat alansa kokeneita ammattilaisia, mikä varmisti saavutettujen tuloksien luotettavuutta.

Etenkin lopullisen kehittämishankkeen tarkka raportointi hankkeen toteuttamisesta edistää luotettavuutta. Raportoinnin tarkkuuden tulee ulottua kehittämishankkeen kaikkiin vaiheisiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Kananen (2012, 174) kuvaa kehittämishankkeen luotettavuuden varmentamiseksi yksinkertaisen tavan luetuttaa aineisto ja tehdyt tulkinnat niillä, jota ne koskevat. Esteettömästi kohti tavoitteita-hankkeen raportissa olen selostanut tutkimuksen toteuttamisen mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti sekä perustellut valintani. Luetin raportin kohdeorganisaatiossa yhdellä hankkeeseen osallistuneella, osittain hankkeeseen osallistuneella tutkija-kehittäjällä sekä organisaation johtajalla ennen raportin esittämistä. Kehittämishankkeen tulokset liitin jo hankkeen loppukyselyyn tiedoksi kaikille hankkeeseen osallistuneille.

8.4 Jatkokehittäminen

Työelämätutkan prototyypissä on esitelty Työelämätutkan erilaisia muotoja, esimerkiksi niin nuorille kuin ammatinvaihtajille. Myös Avain-säätiön työhönvalmennuksessa voidaan jatkossa harkita ja kokeilla Työelämätutkan eri muotoja eri asiakaskunnille. Työhönvalmennuksen asiakaskuntaan kuuluu niin nuoria kuin vanhempia ammattikouluttamattomia, terveydellisistä tai yhteiskunnallisista syistä ammatinvaihtajia, jo paljon työkokemusta omaavia työttömäksi jääneitä sekä jo pitkään työttöminä olleita. Näillä eri asiakasryhmillä jo lähtökohtaisesti voidaan ohjata erilaisten Työelämätutkien avulla työhönvalmennuksen tavoitteita joko ammatinvalintaan, lisäkoulutukseen tai juuri työllistymiseen.

Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa pitäydyin asiakkaiden tavoitteiden asettamisessa ja heidän työelämysuhteidensa arvioinnissa asiakaslähtöisyyden näkökulmassa, kuten alkuperäisesti GAS-menetelmän kautta työhönvalmen-

nuspalvelua lähdimme kehittämäänkin. Työelämätutkan täyttää tässä mallissa tämän vuoksi ainoastaan työhönvalmennuksen henkilöasiakas. Työelämätutka-materiaalia olisi mahdollista käyttää myös esimerkiksi rinnakkain sekä asiakkaan että hänen työhönvalmentajansa arvioimana asiakasprosessin eri vaiheissa. Tällöin voidaan mahdollisesti verrata heidän näkemuserojaan palvelussa tai esimerkiksi yhteiskunnan oletuksia sekä arvoja yksittäisen asiakkaan tilanteesta. Tässä voidaan jälleen kysyä, kuka ja kenellä on oikeus määrittää yksilön tarpeet ja hyvinvointi?

Työelämätutkamallia aiotaan kokeilla Avain-säätiössä heti syksyllä 2015 toteutuvassa nuorten Uravalmennusryhmässä. Tähän palveluun Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeessa kehitetty Työelämätutkalomake ja esteettömään viestintään perustuva materiaali voivat lähtökohtaisesti soveltua lähes sellaisenaan. Kyseinen uravalmennusryhmä on suunnattu ammattikouluttamattomille nuorille ja sen vuoksi tämän Työelämätutkan tavoitteet voivat jatkossa vaatia jatkokehittelyä tavoitteiden ja työelämäsuhteiden suuntaamisessa opintojen ja kouluttautumisen suuntaan. Työelämätutkan ja tämän kehittämishankkeen myötä sen oheen liitetyillä henkilökohtaisten tavoitteiden asettamisen ja niiden saavuttamisen arvioinnilla voidaan kuvata koko ryhmän valmennusprosessin tuloksia ja vaikuttavuutta. Tutkamallia voidaan kehittää soveltumaan myös työhön ohjaavien palvelujen lisäksi muihin Avain-säätiön palveluihin. Visuaalisen selkeytensä sekä tämän kehittämishankkeen myötä kehitetyn kuvallisen materiaalin vuoksi se sopisi sovellettuna sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, kuten Avain-säätiön neuropsykiatriseen valmennukseen tavoitteiden asettamisen malliksi.

Aikaisemmin tekstissä kuvaan työhönvalmennuksen muutoksia ja niiden ristiriitaisuutta käytäntöön ja asiakkaan tarpeisiin. Esteettömästi kohti tavoitteita-kehittämishankkeen myötä kehitetyllä mallilla ja sen systemaattisella dokumentoinnilla voidaan tehdä tutkimusta, jonka avulla voidaan kuvata asiakkaiden todellisia tavoitteita. Jatkossa olisi kiinnostavaa kerätä tieto työhönvalmennuksen asiakkaana tulevien ihmisten arjen haasteista, niistä asiakkaille itselleen merkityksellisimmistä tuen tarpeista. Asiakkaiden elämäntilanteet sisältävät, jo tämänkin kehittämishankkeen aikana luotujen asiakaslähtöisten tavoitteiden mukaan, hyvin laaja-alaisia haasteita työllistymistavoitteiden rinnalla. Näitä haasteita dokumentoimalla on mahdollisuus todentaa asiakkaiden henkilökohtaisten haasteiden laa-

juutta ja tuen tarvetta. Näillä taustoilla voisi perustella tarvetta tämän aiheen lisätutkimukselle esimerkiksi Bikva-menetelmällä. Saavutettujen tulosten avulla voidaan suunnata ja kehittää palveluita jatkossa vastaamaan tarpeeseen ja etenkin todentaa palveluiden laaja-alaisuuden tarvetta suhteessa vaikuttavuuteen maksaville tahoille.

Kehittämishankkeen tulosten levittämistä voidaan edistää tuotteistamisen avulla (Toikko & Rantanen 2009, 62). Tavoitteena on tuotteistaa Avain-säätiön työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamisen ja arvioimisen mallin tueksi kehitetty esteettömään viestintään perustuva materiaali. Materiaali tuotteistetaan niin omana materiaalipaketina kuin myös osaksi kehitteillä olevaa kahden työhönvalmentajamme työhönvalmennuksen erityisammattitutkinnon lopputyönä toteuttamaan ”Esteetön viestintä työhönvalmennuksessa”-koulutuspakettia. Mielenkiintoa sovellettuun työhönvalmennuksen visuaaliseen Työelämä tutkan käyttöön kehitettyyn materiaaliin on osoitettu jo esimerkiksi maahanmuuttajien työhönvalmennukseen liittyvästä hankkeesta. Tulevaisuudessa tämän esteettömään viestintään perustuvan materiaalin saaminen sähköiseen käyttömuotoon olisi palvelun saatavuuden ja käytettävyyden kannalta suotuisaa. Tällöin materiaali olisi mahdollisuus ostaa sähköisenä sovelluksena helposti suoraan käyttöön missä tahansa työhön ohjaavassa palvelussa.

Tavoitteena Avain-säätiöllä on tulevaisuudessakin toimia Virtasen (2007, 177) kuvaaman oppivan organisaation tavoin arvioiden kriittisesti omaa toimintaansa ja pyrkiä kehittämään sitä. Arvioinnin avulla varmistetaan palvelun kuvauksien saatavuus käytännön työhön sekä yhdenmukaistetaan ja tehostetaan toimintaa.

LÄHTEET

Airaksinen, T. 2008. Kuntoutuksen etiikka. Teoksessa Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 111–119.

Alajoki-Nyholm, L. 2011. Toimintakyvyn arvioiminen ja kuvaaminen moniammatillisena yhteistyönä ICF-viitekehyksen mukaan: Toimintaympäristönä Invalidiiton Käpylän kuntoutuskeskus. Metropolia ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan laitos. YAMK Opinnäytetyö. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: theseus.fi.

Anttila, M-R. & Paltamaa, J. 2012. Tavoitteenasettelun ohjaus sydänkuntoutuksessa. Kuntoutus 3/2012, 5–16.

Autti-Rämö, I. 2013. Lääkinnällinen kuntoutus – organisaatiot ja järjestämisvastuut ylittävä tavoitteellinen prosessi. Teoksessa Ashorn, U., Autti-Rämö, I., Lehto, J. & Rajavaara, M. (toim.) Kuntoutus muuttuu – entä kuntoutusjärjestelmä? Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 128–144.

Autti-Rämö, I. 2010. GASin käyttöönotto. Käsikirjassa Autti-Rämö, I., Sukula, S., Vainiemi, K. & Louhenperä, A. 2010. GAS-menetelmä. Versio 2. Helsinki: Kela, 16–17.

Autti-Rämö, I., Vainiemi, K. & Sukula, S. 2010. GASin laatiminen. Käsikirjassa Autti-Rämö, I., Sukula, S., Vainiemi, K. & Louhenperä, A. 2010. GAS-menetelmä. Versio 2. Helsinki: Kela, 7–12.

Avain-säätiö 2015. Avain-säätiön organisaatio. Avain-säätiön toimintasuunnitelma. Lahti, Avain-säätiö.

Avain-säätiön säännöt. Säätiörekisteriote. Lahti, Avain-säätiö.

Bäckman, S. 2008. Työkykyarviokokous moniammatillisen työryhmän päätöksentekotilanteena – Tutkimus vuorovaikutuksesta ja potilaan osallisuudesta. Helsingin yliopisto, Sosiologian laitos. Väitöskirja. [Viitattu 10.4.2015]. Saatavissa: hel-da.helsinki.fi.

Ekholm, E. 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys. Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Yhteiskuntatieteiden laitos, Helsingin yliopisto. Väitöskirja. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: helda.helsinki.fi.

Esteettömyystiedon keskus 2015. Esteettömyys. [viitattu 30.3.2015] Saatavissa: www.esteeton.fi.

Esteetön viestintä – Yhteinen asia-esite 2015. [viitattu 30.3.2015] Saatavissa: avainsaatio.fi.

Finger, M. 2015. Bringing colour to the ICF – looking beyond defined ICF categories in vocational rehabilitation. Oral Presentation in 13th Congress of European Forum for Research in Rehabilitation. Helsinki 7.5.2015.

Finger, M. 2014. Application and integration of the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) in vocational rehabilitation. Maastricht University. Dissertation. [Viitattu 21.4.2015]. Saatavissa: <http://digitalarchive.maastrichtuniversity.nl>.

Finger, M., Escorpizo, R., Bostan, C. & De Bie, R. 2013. Work Rehabilitation Questionnaire (WORQ): Development and Preliminary Psychometric Evidence of an ICF-Based Questionnaire for Vocational Rehabilitation. [Viitattu 21.4.2015]. Saatavissa: <http://digitalarchive.maastrichtuniversity.nl>.

Finger, M., Selb, M., de Bie, R. & Escorpizo, R. 2014. Using ICF in physiotherapy in multidisciplinary vocational rehabilitation: A case study of low back pain. [Viitattu 21.4.2015]. Saatavissa: <http://digitalarchive.maastrichtuniversity.nl>

Hatva, A. 2009. Merkityksen välittäminen kuvan avulla. Tampereen yliopisto, Tiedotusopin laitos. Väitöskirja. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: tampub.uta.fi.

Heikkinen, H.L.T. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.

Hensley, M. 2012. Patient-Centered Care and Psychiatric Rehabilitation: What's the Connection? *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* 17/1, 135–141.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2007. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.). *Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94–114.

Huuhtanen, K. 2012. Mitä kommunikointi on? Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, Oppimateriaalikeskus Opik, 11–25.

Hämeen ELY-keskus 2015a. Työhönvalmennuksen hankintasuunnitelma. Tarjouspyyntönumero 2037/2015.

Hämeen ELY-keskus 2015b. Uravalmennuksen hankintasuunnitelma. Tarjouspyyntönumero 202/2015.

Hämeen ELY-keskus 2014. Työhönvalmennuksen hankintasopimuksen nro 1/2015. HAMELY/1448/2014.

Hämeen ELY-keskus 2013. Työhönvalmennuksen hankintasuunnitelma. Tarjouspyyntönumero 25c/2013.

Härkäpää, K. 2015. Shared agency and motivation in vocational rehabilitation. Plenary in 13th Congress of European Forum for Research in Rehabilitation. Helsinki 8.5.2015.

Härkäpää, K., Harkko, J., & Lehikoinen, T. 2013. Työhönvalmennus ja sen kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Kela.

ICF 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Helsinki: Stakes.

ICF-ydinlistat ja tarkistuslista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 23.4.2015]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/>

- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Jeglinsky, I., Karhula, M. & Autti-Rämö, I. 2013. Kuntoutusprosessi kuntoutujan arvioimana. *Kuntoutus* 4/2013, 37–51.
- Järvikoski, A. & Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja -alaisena prosessina. Teoksessa Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) *Kuntoutus*. Helsinki: Duodecim, 80–93.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kari, O., Niskanen, T., Lehtonen, H. & Arslankoski V. 2013. Kuntoutumisen tukeminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- KELA, 2012. Työhönvalmennus. [Viitattu 29.9.2013] Saatavissa: http://www.kela.fi/tyoikaisille_tyohonvalmennus
- Kesä, M. 2014. Sosiaalisen kuntoutuksen käytäntöjä ja käytännön esteitä Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyön pohjalta. Luento Valtakunnallisilla kuntoutuspäivillä. Helsinki 11.3.2014.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kiresuk, T. 2009. Conceptual Background. Chapter in Edited by Kiresuk, T., Smith, A. & Cardillo, J. *Goal Attainment Scaling: Applications, Theory, and Measurement*. New York : Psychology Press, 161–171.
- Kiresuk, T. & Sherman, R. 1968. Goal Attainment Scaling: A General Method for Evaluating Comprehensive Community Mental Health Programs. [Viitattu 27.4.2015]. Saatavissa: <http://idainstitute.com/>.
- Kokko, R-L. & Saikku, P. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa: Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. *Kuntoutus* 4/2012, 5–16.

- Konttinen, R. & Villanen, M. 2007. Mopolla moottoritielle. Työhyrystä vauhtia nuorille, jotka eivät tiedä mitä pitäisi tehdä. Lahti: Avain-säätiö.
- Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen - Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Väitöskirja.
- Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle. Julkaisuja 2002:19. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Kurki, R. 2011. Miketekin palveluiden ja arvioinnin kehittäminen – GAS-arviointilomake käytännön työkaluksi. Mikkelin ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan laitos. YAMK Opinnäytetyö. [Viitattu 20.1.2015]. Saatavissa: theseus.fi.
- Lahtinen J. & Vahana M. 2011. “Että saisi olla oma ittensä”. Avain-säätiön Työhyrrä - Työhönvalmennuksen monipalveluprojektin toiminnan tuloksia ja nuorten kokemuksia työhönvalmennuksesta 2008-2009. Lahti: Avain-säätiö.
- Lahtinen, J. 2015. Väliraportti Avain-säätiön Työnsyrjä –hankkeen toiminnasta ja tuloksista vuodelta 2014. Lahti: Avain-säätiö.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012).
- Lampi-Pyötsiä, P. 2013. ICF-viitekehyksen ja GAS-menetelmän yhteiskäytön kehittäminen kuntoutumisprosessin tueksi. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Kuntoutuksen koulutusohjelma. YAMK opinnäytetyö. [Viitattu 20.1.2015]. Saatavissa: theseus.fi.
- Launonen, K. 2007. Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opik.
- Launonen, K. & Roisko, E. 2008. Viestinnän ja vuorovaikutuksen kuntoutushaasteet. Teoksessa Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 608–623.
- Lehtonen, K. & Sipari, S. 2013. ICF ja GAS haastavat uuteen ajatteluun kiinisessä työssä. Fysioterapia 6/2013, 40–45.

- Majapuro, M. 2013. Kuluttaja-potilaiden identiteettikeskusteluja osallistumisen kulttuurissa. Aalto yliopisto, Viestinnän laitos. Väitöskirja. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: epub.lib.aalto.fi.
- McPherson, K., Kayes, N. & Weatherall, M. 2009. A pilot study of selfregulation informed goal setting in people with traumatic brain injury. *Clinical Rehabilitation* 23/4, 296–309.
- Merikoski, H. 2014. Esteetön viestintä lapsen arjessa. ADHD-liiton jäsenlehti 3/2014, 20–24.
- Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 4. Helsinki: International Methelp Oy.
- Narumo, R. 2006. Voiko kuntoutumista ohjata? – Ohjaava työote mielenterveys-työssä. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Nikkilä, T. 2011a. Avain-säätiön työhönvalmennuksen laatukäsikirja. Lahti: Avain-säätiö.
- Nikkilä, T. 2011b. Työhönvalmennuksen laatukäsikirjan kehittämishanke Avain-säätiössä. Lahden ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden laitos. YAMK Opinnäytetyö.
- Nojonen, K. & Sauso, T. 2013. Kuntoutujäläheisyys fysioterapian palvelupalautteessa - Kuunnellaanko minua? Lahden ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden laitos. YAMK Opinnäytetyö. [Viitattu 20.1.2015]. Saatavissa: theseus.fi.
- Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2004. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Osewilliam, Roskell, Pandyan. 2011. A systematic review and synthesis of the quantitative and qualitative evidence behind patient-centred goal setting in stroke rehabilitation. *Clinical Rehabilitation* 25/1, 501–514.
- Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus on taitolaji. Turenki: Kiipulasäätiö.
- Rajavaara, M. 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela – Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Ratkaisujen suomi 2015. Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. 27.5.2015. [Viitattu 28.5.2015]. Saatavissa: valtioneuvosto.fi.
- Ristaniemi, T. 2005. Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos. Lisensiaatintutkimus. [Viitattu 20.1.2015]. Saatavissa: helda.helsinki.fi.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. [Viitattu 20.4.2015]. Saatavissa: helda.helsinki.fi.
- Puhakka, S. 2015. GAS-menetelmän käyttöönoton kokeilu Honkalampi-keskuksessa. Karelia ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan laitos. YAMK opinnäytetyö. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: theseus.fi.
- Saarela, M. 2005. Ilkeitä ongelmia kesyttämässä. Seurantatutkimus Työnhyrrän asiakkaista 1 – 2 vuoden kuluttua työhönvalmennuksen asiakkuudesta. Lahti: Avain-säätiö.
- Salonen, K. 2012. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli. Teoksessa Hautala, T., Ojalehto, M. & Saarinen, J. (toim.) Työelämää kehittämässä – Ammatti-

korkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 22–31.

Seppälä, H. 2004. Se on pienestä kiinni. Lahden ja Hämeenlinnan Työhyrrä-projektien kokemuksia ja arviointia. Lahti: Avain-säätiö.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012 – 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. & Pitkänen, S. 2013. Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-voimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.

Sukula, S. 2013. Hyvin laaditut tavoitteet ovat kuntoutuksen selkäranka. Kuntoutus 2/2013, 41–48.

Sukula, S. 2010. GAS-lomakkeen täyttäminen. Käsikirjassa Autti-Rämö, I., Sukula, S., Vainiemi, K. & Louhenperä, A. GAS-menetelmä. Versio 2. Helsinki: Kela, 13–16.

Suomen perustuslaki 1999/731.

Sydänmaalakka, O. 2014. Kuntoutusta arjen tukiverkoissa. Luento Valtakunnallisilla kuntoutuspäivillä. Helsinki 10.3.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Hyvinvointipolitiikka. Esteettömyys. [Viitattu 20.2.2015]. Saatavissa: thl.fi.

Timlin, A. 2012. Tavoitteellisuus, asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus: Kuinka näkyvät aivoverenkiertohäiriöön sairastuneiden laitoskuntoutuksessa? Jyväskylä-

län ammattikorkeakoulu, Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan laitos. YAMK opin-
näytetyö. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: theseus.fi.

Toikko & Rantanen 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tam-
pere University Press.

Toivonen, S. 2009. Goal attainment Scale-menetelmän käyttöönoton kehittämi-
nen. Turun ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden laitos. YAMK Opinnäyte-
työ.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsin-
ki: Tammi.

Turner-Stokes, L. 2009. Goal attainment scaling (GAS) in a rehabilitation: a prac-
tical guide. *Clinical rehabilitation* 23, 362–370.

Tuulio-Henriksson, A. 2013. Mielenterveyden häiriöiden kuntoutus ja monitahoi-
nen palvelujärjestelmä. Teoksessa Ashorn, U., Autti-Rämö, I., Lehto, J. & Raja-
vaara, M. (toim.) Kuntoutus muuttuu – entä kuntoutusjärjestelmä? Helsinki: Kelan
tutkimusosasto, 146–160.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset.
TEM/2551/00.03.05.02/2013. [Viitattu 10.1.2015]. Saatavissa <http://www.tem.fi>.

Työhönvalmennuksen valmennustarjouslomake 2014. Tarjouspyyntönumero
1/2015. Lahti: Avain-säätiö.

Työnsyrjä 2014. Työnsyrjä -laajennettu valmennuspalvelu (yhdistelmä uraval-
mennuksesta, työnhakuvalmennuksesta ja työhönvalmennuksesta yksilöllisesti
toteutettuna). Hankekuvaus. Lahti: Avain-säätiö.

Unkila, K. 2015. Voimaantuminen ammatillisessa kuntoutuksessa – Vaikeassa
työmarkkina-asemassa olevien kuntoutujien kertomuksia ammatillisella kuntou-
tuskurssilta. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden laitos. Lisen-
siantutkimus. [Viitattu 12.6.2015]. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi>.

Uravalmennuksen valmennustarjouslomake 2014. Tarjouspyyntönumero
202/2015. Lahti: Avain-säätiö.

Vakuutuskuntoutus VKK ry. 2015. Kuntoutuksen sisältö. [Viitattu 23.3.2015].
Saatavissa: <http://www.vkk.fi>.

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.)
Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä
aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.

Vastamäki, J. 2015. Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden
valinta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1.
Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä:
PS-kustannus, 121–132.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kus-
tannusosakeyhtiö Tammi.

Veteläinen, S. 2014. ``Me ei olla vammaisia, me ollaan kuntalaisia`` Vammaisten
henkilöiden yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen: Kuusamon kaupun-
gin vammaispoliittinen ohjelma. Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja tervey-
salan laitos. YAMK Opinnäytetyö. [Viitattu 30.4.2015]. Saatavissa: theseus.fi.

Viitanen, E. & Piirainen, A. 2013. Kuntoutuksen palvelujärjestelmä kuntoutujan
näkökulmasta. Teoksessa Ashorn, U., Autti-Rämö, I., Lehto, J. & Rajavaara, M.
(toim.) Kuntoutus muuttuu – entä kuntoutusjärjestelmä? Helsinki: Kelan tutki-
musosasto, 112–126.

Vilka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkumaa, I. 2010. Miten kuntoutuja valitsee palveluntuottajan? [Viitattu
20.2.2015]. Saatavissa: Kuntoutusportti.fi

Virtanen, P. 2007. Arviointi – Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntä-
minen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ylilahti, M. 2013. Itsestä kiinni: etnografinen tutkimus työikäisten laitospun-
tuksesta. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen laitos. Väitöskirja. [Viitattu
30.4.2015]. Saatavissa: jyx.jyu.fi.

Ylisassi, H. 2009. Kehittävän kuntoutuksen mahdollisuudet. Tutkimus Aslak-kuntoutuksen työkytkennän ja asiakkuuden rakentumisesta. Helsingin yliopisto, Kasvatustieteen laitos. Väitöskirja. [Viitattu 20.1.2015]. Saatavissa: hel-da.helsinki.fi.

Ylitalo, K., Hildén P. & Mannisenmäki E. 2013. Otetta elämään – Työttömyydestä työllistymiseen. Raportti työllisyyspoliittisista hankkeista Hämeen ELY-keskuksen alueella 2011–2013. Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. LIITU-työllistämiprojekti. Lahti: N-Paino.

Young, A. 2002. Goalsetting as a tool for involving people with learning disabilities in healthcare. Robert Gordon University, School of Health Sciences. Dissertation. [Viitattu 21.4.2015]. Saatavissa <https://openair.rgu.ac.uk>.

LIITTEET

LIITE 1 Lopullinen Avain-säätiön Työelämätkalomake

LIITE 2 Tavoitevaihtoehtolista, tavoitemuoto

LIITE 3 Tavoitevaihtoehtolista, perusmuoto

LIITE 4 Kuvalliset tavoitevaihtoehdot

LIITE 5 Sanalliset tavoitevaihtoehdot

Arvioi tämän hetkistä tilannettasi suhteessa työllistymisen edellytyksiin liittyviin väittämiin asteikolla 1 - 5 niin, että asteikolla numero 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

Tunnustenro: _____

Pvm: _____

Työhön ja opiskeluun liittyvät tavoitteeni ovat selkeät

Elämäntilanteeni on suotuista työllistymiselle/ koulutukselle

Luotan mahdollisuksiini _____

Työssäkäyntiin tarvittavat taloudelliset ja aineelliset tekijät ovat kunnossa
(kulku- ja työvälineet, kannattavuus)

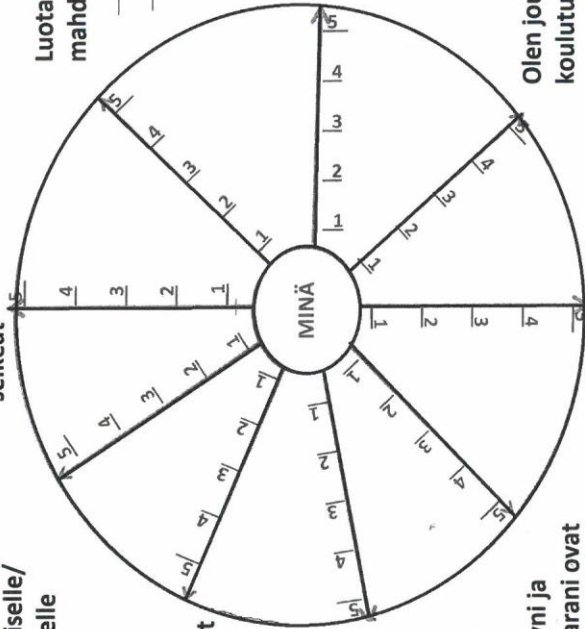
Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen

Saan riittävästi tukea

Työkykyäni ja voimavarani ovat riittävät työelämään

Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen

Osaamiseni on työelämään riittävä



17.11.2014

Palaveri 30.10. ja 10.11.2014

TYÖELÄMÄTUTKAN OSA-ALUEET:

Työhön ja opiskeluun liittyvät tavoitteeni ovat selkeät:

- työpaikan saaminen
- työkokeilupaikan saaminen
- koulutuspaikan saaminen
- alavalinnan selkiyttäminen
- erilaisten ammatinvalintatestien tekeminen
- oppilaitoksiin tutustuminen
- koulutuskokeiluun hakeutuminen

Luotan mahdollisuuksiini:

- uusien asioiden kokeileminen
- onnistumisten näkeminen
- työn hakemisen uskaltaminen
- verkostojen hyväksikäyttäminen työnhaussa
- pitkäjänteinen yrittäminen
- vastoinkäymisistä ylipääseminen
- epäonnistumisten kestäminen
- epävarmuuden kestäminen
- itseluottamuksen kasvattaminen

Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen:

- työnhakuasiakirjojen tekeminen
- työnhaku puhelimitse
- sähköisten työnhakupalvelujen käyttäminen
- median ja uutisten seuraaminen
- työhaastattelussa toimiminen
- työnantajakontaktien luominen
- sähköinen työnhaku
- oppilaitoksiin hakeminen
- työvoimakoulutuksiin hakeminen
- sosiaalinen aktiivisuus

Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen:

- avoimuus eri vaihtoehdoille
- valmius ottaa vastaan töitä eri aloilta
- valmius kouluttautua uudelle alalle
- valmius täydennyskoulutukseen
- valmius matkustaa toiselle paikkakunnalle
- valmius tehdä osa-aika- sekä määräaikaista työtä

17.11.2014

Palaveri 30.10. ja 10.11.2014

Osaamiseni on työelämään riittävä:

- riittävän ammattitaidon hankkiminen
- riittävän koulutuksen hankkiminen
- riittävän työkokemuksen hankkiminen
- ammattikoulutuksen hankkiminen
- työkokemuksen hankkiminen
- lisäkoulutuksen hankkiminen
- merkittävä elämäkokemus
- osaamisen päivittäminen
- kielitaidon vahvistaminen
- työelämän vaatimusten mukaisen käytöksen hallitseminen

Työkykyini ja voimavarani ovat riittävät työelämään:

- säännöllisen päivärytmin saavuttaminen
- fyysisen kunnon kohentaminen
- jaksamisen kohentaminen
- sosiaalinen käyttäytyminen ja osallistuminen
- viranomaiskontaktien hoitaminen
- oman terveyden ylläpitäminen

Saan riittävästi tukea:

- saan tukea perheeltä
- saan tukea ystäviltä
- saan tukea viranomaistahoilta
- saan tukea kouluttajilta/opettajilta/oppilaitoksista
- saan tukea hoitohenkilöstöltä
- saan tukea harrasteporukoista
- avun pyytäminen

Työssä käyntiin tarvittavat taloudelliset ja aineelliset tekijät ovat kunnossa:

- asumisen vakauttaminen
- velkojen selvittely
- työn tekemisen kannattavuus
- kulkuvälineen hankkiminen
- tukien hakeminen
- puhelimen/puheajan hankkiminen
- talousasioiden selvittäminen
- työhön tarvittavien välineiden hankkiminen

Elämäntilanteeni on suotuisa/"Villi kortti" elämäntilanteessa:

- lasten hoito
- perhetilanne
- tarvittava hoitosuhde
- tuomiot
- ...
- ...
- ...

12.1.2015

Perusmuodot tuen tarpeelle

TYÖELÄMÄTUTKAN OSA-ALUEET:

Työhön ja opiskeluun liittyvät tavoitteeni ovat selkeät:

- työpaikka
- työkoetilupaikka
- koulutuspaikka
- selkeä alanvalinta
- erilaiset ammatinvalintatestit
- oppilaitoksiin tutustuminen
- koulutuskokeilu

Luotan mahdollisuuksiini:

- uusien asioiden kokeileminen
- onnistumisten näkeminen
- työn hakemisen uskaltaminen
- verkostojen hyväksikäyttäminen työhaussa
- pitkäjänteinen yrittäminen
- vastoinkäymisistä ylipääseminen
- epäonnistumisten kestäminen
- epävarmuuden kestäminen
- itseluottamus
- palautteen hyödyntäminen
- palautteen vastaanottaminen
- rohkaistuminen

Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen:

- työnhakuasiakirjojen tekeminen
- työnhaku puhelimitse
- sähköisten työnhakupalvelujen käyttäminen
- median ja uutisten seuraaminen
- työhaastattelussa toimiminen
- työnantajakontaktien luominen
- sähköinen työnhaku
- oppilaitoksiin hakeminen
- työvoimakoulutuksiin hakeminen
- sosiaalinen aktiivisuus

Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojeni suhteen:

- avoimuus eri vaihtoehdoille
- valmius ottaa vastaan töitä eri aloilta
- valmius kouluttautua uudelle alalle
- valmius täydennyskoulutukseen
- valmius matkustaa toiselle paikkakunnalle
- valmius tehdä osa-aika- sekä määräaikaista työtä
- valmius muuttaa työn perässä

12.1.2015

Perusmuodot tuen tarpeelle

Osaamiseni on työelämään riittävä:

- riittävä ammattitaito
- riittävä koulutus
- riittävä työkokemus
- ammattikoulutus
- lisäkoulutus
- hyödynnettävä elämäkokemus
- osaamisen päivittäminen
- riittävä suomenkielen taito
- työelämän vaatimusten mukaisen käytöksen hallitseminen
- loppuunsaatetut opinnot
- pitkä työkokemus

Työkykyni ja voimavarani ovat riittävät työelämään:

- säännöllinen päivärytmi
- riittävä fyysinen kunto
- riittävä jaksaminen
- sosiaalinen käyttäytyminen ja osallistuminen
- viranomaiskontaktien hoitaminen
- oman terveyden ylläpitäminen
- sosiaaliset taidot
- vuorovaikutustaidot
- sosiaalisen käyttäytymisen hallitseminen
- säännöllinen harrastus
- terveelliset ravintotottumukset
- rohkeus

Saan riittävästi tukea:

- tuki perheeltä
- tuki ystäviltä
- tuki viranomaistahoilta
- tuki kouluttajilta/opettajilta/oppilaitoksista
- tuki hoitohenkilöstöltä
- tuki harrasteporukoista
- avun pyytäminen

Työssä käyntiin tarvittavat taloudelliset ja aineelliset tekijät ovat kunnossa:

- asuminen
- velat
- työn tekemisen kannattavuus
- kulkuvälineet
- tukien haku
- puhelin/puheaika
- talousasiat
- työhön tarvittavat välineet

12.1.2015

Perusmuodot tuen tarpeelle

Elämäntilanteeni on suotuisa/"Villi koriti" elämäntilanteessa:

- lasten hoito
- perhetilanne
- tarvittava hoitosuhde
- tuomiot
- parisuhde
- muutto
- terveydentilan selvitys/diagnoosi

TAVOITTEENI
OVAT SELKEÄT



työpaikka



oppilaitoksiin
tutustuminen



koulutuspaikka



ammatinvalintatestit



työkokeilupaikka



koulutuskokeilu



selkeä alavalinta

LUOTAN
MAHDOLLISUUK-
SIINI



palautteen
hyödyntäminen



pitkäjänteinen
yrittäminen



palautteen
vastaanottaminen



uusien asioiden
kokeileminen



itseluottamus

















epäonnistumisten
kestäminen



onnistumisten
näkeminen



epävarmuuden
kestäminen

KÄYTÄN AKTIIVISESTI ERILAISIA HAKUTAPOJA		OLEN JOUSTAVA
 <p>aktiivisuus työnhaussa</p>	 <p>työnantajakontaktien luominen</p>	 <p>avoimuus eri vaihtoehdoille</p>
 <p>työnhakuasiakirjojen tekeminen</p>	 <p>työvoimakoulutuksiin hakeminen</p>	 <p>valmius kouluttautua uudelle alalle</p>
 <p>sähköinen työnhaku</p>	 <p>oppilaitoksiin hakeminen</p>	 <p>valmius tehdä osa-aikatyötä</p>
 <p>sähköisten työnhakupalvelujen käyttäminen</p>	 <p>työnhaku puhelimitse</p>	 <p>valmius ottaa töitä vastaan eri aloilta</p>
 <p>median ja uutisten seuraaminen</p>	 <p>työhaastattelussa toimiminen</p>	 <p>valmius matkustaa toiselle paikkakunnalle</p>

OSAAMISENI ON RIITTÄVÄ		SAAN RIITTÄVÄSTI TUKEA	
 <p>ammattikoulutus</p>	 <p>osaamisen päivittäminen</p>	 <p>tuki harrasteporukoista</p>	 <p>tuki perheeltä</p>
 <p>riittävä ammattitaito</p>	 <p>lisäkoulutus</p>	 <p>tuki kouluttajilta/opettajilta</p>	 <p>avun pyytäminen</p>
 <p>riittävä työkokemus</p>	 <p>lisäkoulutuksen hankkiminen</p>	 <p>tuki ystäviltä</p>	
 <p>riittävä suomenkielen taito</p>	 <p>loppuunviedyt opinnot</p>	 <p>tuki viranomaistaholta</p>	
 <p>työelämän sääntöjen hallitseminen</p>		 <p>tuki hoitohenkilöstöltä</p>	

TOIMINTA-
KYKYNI JA
VOIMAVARANI
OVAT RIITTÄVÄT



säännöllinen päivärhythmi



atk-ohjelmien
hallitseminen



arjen hallinta



riittävä jaksaminen



vuorovaikutustaidot



säännöllinen ruokailu



oman terveyden ylläpito



julkisilla kulkuvälineillä
kulkeminen



säännöllinen uni



riittävä työkokemus



säännöllinen harrastus



sosiaaliset taidot



riittävä fyysinen kunto



viranomaiskontaktien
hoitaminen



sosiaalisen
käyttäytymisen
hallitseminen

TARVITTAVAT
TALOUDELLISET
JA AINEELLISET
TEKIJÄT OVAT
KUNNOSSA

ELÄMÄN-
TILANTEENI ON
SUOTUISA



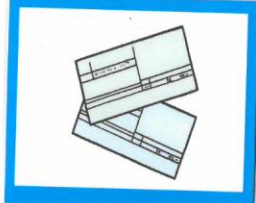
asuminen



työnhakuun tarvittavat
välineet



tarvittava hoitosuhde



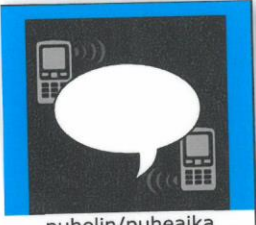
taloussasiat



työn tekemisen
kannattavuus



velkaselvittely



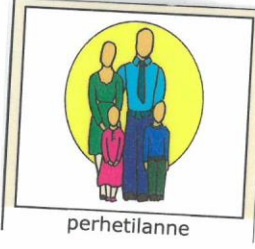
puhelin/puheaika



lasten hoito



tukien haku



perhetilanne



kulkuvälineet

 <p>OPPILAITOSTUNTEMUS</p>	 <p>ERILAISET AMMATINVALINTATESTIT</p>	 <p>TYÖKOKEILUPAIKKA</p>
 <p>TYÖPAIKKA</p>	 <p>KOULUTUSPAIKKA</p>	 <p>AMMATTITTIETOUS</p>
 <p>KOULUTUSTUNTEMUS</p>		






 <p>VERKOSTOJEN HYVÄKSIKÄYTTÄMINEN TYÖNHAUSSA</p>	 <p>PALAUTTEEN VASTAANOTTAMINEN</p>	 <p>PALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN</p>
 <p>ONNISTUMISTEN NÄKEMINEN</p>	 <p>TYÖN HAKEMISEN USKALTAMINEN</p>	 <p>ROHKEUS</p>
 <p>ITSELUOTTAMUS</p>	 <p>EPÄONNISTUMISTEN KESTÄMINEN</p>	 <p>EPÄVARMUUDEN KESTÄMINEN</p>
 <p>VASTOINKÄYMISSÄ YLIPÄÄSEMINEN</p>	 <p>PITKÄJÄNTEINEN YRITTÄMINEN</p>	 <p>UUSIEN ASIOIDEN KOKEILEMINEN</p>

 <p>TYÖNHAKUASIAKIRJOJEN TEKEMINEN</p>	 <p>TYÖVOIMAKOULUTUKSIIN HAKEMINEN</p>	 <p>SOSIAALINEN AKTIIVISUUS</p>
 <p>OPPILAITOKSIIN HAKEMINEN</p>	 <p>TYÖNHAKU PUHELIMITSE</p>	 <p>MEDIAN JA UUTISTEN SEURAAMINEN</p>
 <p>SÄHKÖISTEN TYÖNHAKUPALVELUJEN KÄYTTÄMINEN</p>	 <p>SÄHKÖINEN TYÖNHAKU</p>	 <p>TYÖNANTAJAKONTAKTIEN LUOMINEN</p>
 <p>TYÖHAASTATTELUSSA TOIMIMINEN</p>		



 <p>SOSIAALISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLITSEMINEN</p>	 <p>SÄÄNNÖLLINEN PÄIVÄRYTMI</p>	 <p>OMAN TERVEYDEN YLLÄPITÄMINEN</p>
 <p>VIRANOMAISKONTAKTIEN HOITAMINEN</p>	 <p>VUOROVAIKUTUSTAITOJEN KÄYTTÖ</p>	 <p>ROHKEUS</p>
 <p>RIITTÄVÄ JAKSAMINEN</p>	 <p>RIITTÄVÄ FYYSSINEN KUNTO</p>	 <p>SOSIAALISET TAITOJEN KÄYTTÖ</p>
 <p>TERVEELLISET RAVINTOTOTTUMUKSET</p>	 <p>SÄÄNNÖLLINEN HARRASTUS</p>	 <p>SOSIAALINEN KÄYTTÄYTYMINEN JA OSALLISTUMINEN</p>

 <p>AVUN PYYTÄMINEN</p>	 <p>TUKI YSTÄVILTÄ</p>	 <p>TUKI PERHEELTÄ</p>
 <p>TUKI HOITOHENKILÖSTÖLTÄ</p>	 <p>TUKI KOULUTTAJILTA/ OPETTAJILTA/ OPPILAITOKSISTA</p>	 <p>TUKI VIRANOMAISTAHOILTA</p>
 <p>TUKI HARRASTEPORUKOISTA</p>		

 <p>PERHETILANNE</p>	 <p>MUUTTO</p>	 <p>TUOMIOT</p>
 <p>TARVITTAVA HOITOSUHDE</p>	 <p>LASTEN HOITO</p>	 <p>TERVEYDENTILAN SELVITYS/DIAGNOOSI</p>
 <p>PARISUHDE</p>	