



Iris Sandelin

TYÖPAPERI

Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana

Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle
antamista merkityksistä

TYÖPAPERI 8/2014

Iris Sandelin

Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana

**Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle
antamista merkityksistä**



**TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS**

© Kirjoittaja ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-302-154-9 (verkkojulkaisu)
ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-154-9>

Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy
Tampere, 2014

Lukijalle/Esipuhe

Huoli työttömien yhteiskunnallisesta osallisuudesta ja syrjäytymisestä on viime vuosina kasvanut. Erityisenä huolenaiheena pidetään pitkäaikaistyöttömien vaikeuksia sijoittua takaisin työelämään. Työttömyys on pidentynyt yhä useamman kohdalla, ja tilanne koskettaa nykyään myös nuoria. Huolenaiheena on, että niiden ihmisten määrä kasvaa, joiden mahdollisuudet sijoittua avoimille työmarkkinoille ovat heikot. Työttömien työelämään saattamisen edistämiseksi on kehitetty erilaisia palveluita. Tässä kirjallisuuskatsauksessa ja selvityksessä keskitytään kuntouttavaan työtoimintaan. Selvitys Vantaalta julkaistaan erikseen (THL:n Työpaperi 13/2014). Kuntouttava työtoiminta on osa aktivointipolitiikkaa, jolla pyritään lisäämään työttömien kannustimia osallistua työmarkkinoille. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta astui voimaan vuonna 2001.

Kirjallisuuskatsauksella ja selvityksellä pyritään selvittämään asiakaskokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta. Tarkoitus on tuoda tietoa aiheesta, jota ei ole aikaisemmin riittävästi tutkittu. Kuntouttavasta työtoiminnasta on sen voimaantumisesta lähtien kirjoitettu useita selvityksiä ja opinnäytetöitä. Valtaosa on kuitenkin keskittynyt tarkastelemaan toiminnan vaikutuksia rakenteellisesta tai siirtymien näkökulmasta. Havaittiin, ettei aihetta ole riittävästi tutkittu. Näillä kirjoituksilla pyritäänkin omalta osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

Vaikka selvitys tarkastelee asiakaskokemuksia ainoastaan Vantaalla, voidaan sen tuloksia hyödyntää myös muualla. Tulokset saavat vahvistusta kirjallisuuskatsauksen johtopäätöksistä. Näin niiden voi katsoa vastaavan tilannetta Suomessa yleisemminkin. Jotta kirjoitukset hyödyttäisivät kaikkia aiheen parissa työskenteleviä, laitetaan ne Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämään Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjaan. Lisäksi selvitys palvelee muita THL:n hankkeita ja kehittämistyötä (KOPPI-, TOHKE- ja Green Care -hankkeet).

Toteutin katsauksen ja selvityksen osana korkeakouluharjoitteluani. Haluan kiittää Liisa Heinämäkeä, joka mahdollisti minulle harjoittelun Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella ja samalla aiheen parissa työskentelyn. Lisäksi kiitän Helka Raiviota ja Jarno Karjalaista asiantuntevasta ja lämpimästä ohjauksesta. Ilman teidän apuunne selvityksen toteuttaminen olisi ollut haasteellista. Kiitän myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kirjastohenkilökuntaa kaikesta avusta. Ilman mahdollisuutta kaukolainapalveluun olisi kirjallisuuskatsauksen aineisto jäänyt paljon tämän hetkistä kapeammaksi.

Lähetän suuret kiitokset Vantaan kuntouttavan työtoiminnan työntekijöille. Ira Mattilan ja Camilla Sipolan apu on ollut korvaamatonta kokonaiskuvan syntymiseksi ja käytännön järjestelyiden mahdollistamiseksi. Erityiskiitokset osoitan myös kaikille Vantaan kuntouttavan työtoiminnan ohjaajille. Tämän selvityksen toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista ilman teidän paneutumistanne kyselyn toteuttamiseen.

Kaikista suurin kiitos kuuluu kuitenkin kyselyn vastaajille. Vastauksenne ovat toiminnan kehittämiseksi suunnattoman arvokkaita. Suuri kiitos vastauksistanne!

Toivon kaikille antoisia lukuhetkiä!
Helsingissä 30.9.2013

Iris Sandelin

Tiivistelmä

Iris Sandelin. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpäperi 8/2014. 21 sivua. Helsinki 2014. ISBN 978-952-302-154-9 (verkkojulkaisu)

Tämän kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on selvittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksia toiminnasta. Katsausta rajaavat kaksi tutkimuskysymystä, jotka ovat vaikuttaneet aineiston hakuun ja käyttöön. Toisaalta katsaus pyrkii selvittämään, miksi asiakas osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan. Mikä häntä motivoi osallistumaan toimintaan ja mitä hän ajattelee toiminnalla saavuttavansa? Toinen tutkimuskysymyksistä pyrkii selvittämään, mikä on kuntouttavasta työtoiminnasta saatava hyöty asiakkaan kokemana. Mitä taitoja tai osaamista asiakas on kokenut kuntouttavasta työtoiminnasta saaneensa? Vaikutusten selvittämisen lisäksi kiinnostuksenkohteena ovat asiakkaiden omat näkemykset siitä, minne he toiminnan jälkeen suunnittelevat tai näkevät siirtyvänsä.

Katsausta varten tehtiin kattavat tietohaut liittyen asiakkaiden näkemyksiin toiminnasta. Hakuja tehtiin yhdistelmillä: kuntouttava* AND työtoimin*, kuntouttava työtoim* sekä kuntouttava AND työtoiminta. Tutkimuskysymystä vastaavia aineistoja löytyi yhteensä 29. Katsaukseen käytiin läpi kaikki tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset tutkimukset, selvitykset, hankkeiden loppuraportit sekä ylempään korkeakoulututkintoon tähtäävät opinnäytetyöt.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat vaikuttavat kirjallisuuden perusteella olevan pääasiassa yli 25-vuotiaita, matalan koulutustason omaavia pitkäaikaistyöttömiä. Asiakkaat kokevat terveydentilansa keskimäärin heikoksi, ja päihde- ja talousongelmat ovat asiakkaiden keskuudessa yleisiä. Kuntouttavaan työtoimintaan vaikuttaa osallistuvan keskimäärin yhtä paljon miehiä ja naisia.

Asiakkaiden osallisuuden kokemukset aktivoinnista vaikuttavat kirjallisuuden perusteella ristiriitaisilta. Osa kokee aktivoinnin kohdallaan voimauttavana, osa ei tunne aktivointisuunnitelmansa sisältöä ja osa tuo esille aktivoinnissa esiintyneen uhkailun ja painostuksen. Kuntouttavaan työtoimintaan asiakkaat ohjautuvat useimmin ulkoisen tahon, työvoiman palvelukeskuksen kautta. Osa asiakkaista hakeutuu toimintaan omatoimisesti. Asiakkaiden toiminnalle asettamat tavoitteet vastaavat usein viranomaisten tavoitteita. Asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä siitä, että ovat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan. Toiminnalla vaikuttaa olevan asiakkaiden elämälle sosiaalipoliittista hyötyä. Elämänrytmi paranee, toiminnan kautta saadaan sosiaalinen ympäristö, ja lisäksi asiakkaat saavat mielekästä työtä ja tekemistä. Osa asiakkaista kokee taloudellisen tilanteensa parantuneen toimintarahansa ansiosta. Heidän itsetuntonsa paranee, asiakkaat aktivoituvat, ja lisäksi heidän työ- ja toimintakykynsä kasvaa. Työllisyyspoliittiset hyödyt toiminnasta vaikuttavat epäselvemmiltä, mutta osa asiakkaista kokee toiminnan kehittäneen osaamistaan. Sen sijaan työllisyyspoliittisen siirtymän kokee harva.

Asiakkaiden toiveet siirtymistä vaikuttavat olevan yhteydessä ikään. Nuoremmat toivovat työllistyvänsä ja pääsevänsä koulutukseen, vanhemmat toivovat puolestaan jatkoa kuntouttavassa työtoiminnassa tai eläkeratkaisua. Päällimmäisinä kehittämisehdotuksina kirjallisuudesta nousevat kuntouttavan työtoiminnan taloudellisten etuuksien parantaminen, asiakkaiden parempi tiedottaminen palvelujärjestelmästä sekä omista oikeuksistaan, ohjauksen kehittäminen, yksilöllisemmän palvelun mahdollistaminen sekä mielekkäämpien työtehtävien tarjoaminen.

Jos kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on asiakkaiden työllisyyspoliittisten siirtymien mahdollistaminen, tulisi palvelun kehittämisessä ottaa huomioon asiakkaiden omat kannustimet. Lisäksi siirtymien onnistumiseksi tulisi kiinnittää huomiota rakenteellisiin tekijöihin. Matalan tuottavuustason työpaikkojen lisääminen tulisi huomioida aktivoivaa sosiaalipoliittikkaa toteutettaessa.

Avainsanat: kuntouttava työtoiminta, asiakas, osallisuus, aktivointi, siirtymä

Abstract

Iris Sandelin. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä [Clients' experiences of rehabilitative work experience. Literature review of the meanings clients give to the activity]. National Institute for Health and Welfare (THL). Discussion paper 8/2014. 21 pages. Helsinki, Finland 2014. ISBN 978-952-302-154-9 (online publication)

The purpose of this literature review is to explore clients' experiences of rehabilitative work experience. The review focuses on two research questions which have affected the way in which the data was collected and used. On the one hand, the review aims to find out why clients participate in rehabilitative work experience. What motivates them to participate, and what do they want to accomplish by participating? The other research question aims to find out the advantages of rehabilitative work experience as experienced by clients. What kinds of skills or competence clients feel that they have gained from the activity? In addition to studying the effects of rehabilitative work experience, another area of interest in this review is to study clients' own views on what they plan to do or see themselves doing after the activity.

Two comprehensive information searches on clients' experiences of rehabilitative work experience were conducted for this review by using the search words 'kuntouttava* AND työtoim*', 'kuntouttava työtoim*' and 'kuntouttava AND työtoiminta'. There were altogether 29 search results which were relevant to the research question. All the studies, reports, final project reports and master's degree theses which were relevant to the research question were included in this review.

Based on the literature, it seems that clients in rehabilitative work experience are mainly over 25 years of age, have a low education level, and are long-term unemployed. The clients generally felt that their health was poor. Intoxicant or financial problems are common among clients. It seems that approximately the same number of men and women participate in rehabilitative work experience.

Based on the literature, clients' experiences of inclusion in the context of activation seem contradictory. Some of them experience activation as empowering, some do not know the content of their activation plan, and some bring up the threats and pressure occurring in the context of activation. Clients are usually guided to rehabilitative work experience by an employment services center, although some of them engage in the activity on their own initiative. The goals set for the activity by clients usually correspond to those of authorities. Clients are generally pleased with having participated in rehabilitative work experience.

Clients seem to benefit from the activity in terms of social policy. The rhythm of life improves, the activity provides a social environment, and clients also engage in meaningful work and activities. Some of the clients feel that the rehabilitative work benefit has improved their financial situation. Their self-esteem improves, they become more active, and their working and functional capacity also improve. It seems less clear what the advantages are in terms of employment policy, but some of the clients feel that participating in the activity has improved their skills. Instead, few make the transition to work or education.

Clients' hopes of a transition seem to be linked to age. Younger clients are hoping to find employment or get an education, whereas older clients are hoping to continue rehabilitative work experience or qualify for a pension. According to the literature, the uppermost development suggestions include increasing the rehabilitative work benefit, better informing clients of the service system and their rights, developing guidance, enabling a more individual service and offering more meaningful tasks.

If the purpose of rehabilitative work experience is to make possible a transition to employment or education, the clients' own incentives should be taken into consideration in developing the service. In order for a successful transition to occur, structural factors should also be considered. Increasing the number of low-productivity jobs should be taken into account for a successful implementation of active social policy.

Keywords: rehabilitative work experience, client, inclusion, activation, transition

Sisällys

Lukijalle/Esipuhe	4
Tiivistelmä	5
Abstract	6
Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana	9
Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna	9
Keitä ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat?	10
Miksi asiakas ohjautuu aktivointisuunnitteluun?	11
Asiakkaiden osallisuuskokemukset aktivointitilanteissa	11
Asiakkaan osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan	13
Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset asiakkaan näkökulmasta	14
Vaikutukset asiakkaalle	14
Rytmiä elämään	14
Sosiaalinen ympäristö	14
Mielekäs työ ja tekeminen	15
Taloudellisen tilanteen parantuminen	15
Itsetunnon parantuminen ja aktivoituminen	15
Työ- ja toimintakyvyn parantuminen	16
Osaamisen lisääntyminen	16
Minne asiakas arvioi kuntouttavan työtoiminnan jälkeen siirtyvänsä?	16
Kehittämissuhteita toiminnalle asiakkaan näkökulmasta	17
Pohdinta	19
Lähteet	21

Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana

Kuntouttavan työtoiminnan lain astuttua voimaan vuonna 2001 ja kuntien järjestämäksi työllisyyttä edistäväksi sosiaalipalveluksi, on sitä tutkittu ja selvitetty varsin paljon. Työtoiminnasta on kirjoitettu sekä rakenteellisesta että yksilönäkökulmasta. Keskityn kirjallisuuskatsauksessa kuntouttavan työtoiminnan yksilökokemukseen asiakkaan näkökulmasta. Katsaukseen olen rajannut vain työt, joissa asiakkaiden ja toimintaan osallistuvien oma ääni on päässyt kuuluviin. Aineistoiksi on hyväksytyt Suomessa aiheesta kirjoitetut tutkimukset, raportit ja selvitykset sekä kuntouttavasta työtoiminnasta asiakasnäkökulmasta kirjoitetut ylempään korkeakoulututkintoon tähtäävät opinnäytetyöt. Katsaukseen ei ole hyväksytyt töitä, joissa työntekijät kuvaavat asiakkaiden kokemuksia. Lisäksi katsauksen ulkopuolelle on rajattu yleisemmin työllisyyspalveluita käsittelevä kirjallisuus, jossa eri palveluiden asiakaskokemusten erottelua ei ole tehty. Tietohaut tehtiin Rakennerahastotietopalveluun, Monihaku Ebsco Discovery Service EDS:än, Kuntoutusporttiin, ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden tietokanta Theseukseen, Suomen yliopistojen opinnäytetöiden tietokantaan, Kuntaliiton tietokantaan sekä Helsingin yliopiston Nelli-portaaliin. Hakuja tehtiin yhdistelmällä: kuntouttava* AND työtoimin*, kuntouttava työtoim* sekä kuntouttava AND työtoiminta. Rajaukseen sopivia aineistoja löytyi yhteensä 29. Osaa tutkimuskysymystä vastaavista aineistosta ei ollut mahdollista tavoittaa.

Rajaus perustuu pyrkimykseen selvittää asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta sosiaalipalveluna ja näin pyrkiä kehittämään sisältöjä kokemuksia vastaaviksi. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on lain mukaan edistää henkilön työllistymistä avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 1§). Useissa selvityksissä on kuitenkin todettu työllisyyspoliittisten siirtymien kuntouttavasta työtoiminnasta esimerkiksi avoimille työmarkkinoille olevan vähäisiä (esim. Ala-Kauhaluoma ym. 2004; Karjalainen & Karjalainen 2010). Virallisten tavoitteiden ohella voidaan kuntouttavan työtoiminnan hyötyjä tarkastella myös asiakasnäkökulmasta. Tulee kysyä, millaisia tavoitteita asiakkaat itse näkevät toiminnalla olevan. Mitä he kokevat palvelun kautta saavuttavansa? Tavoittelevatko he siirtymistä avoimille työmarkkinoille, ja kokevatko asiakkaat palvelun vastaavan omia tarpeitaan? Miten asiakkaat kokevat kannustimet osallistua toimintaan?

Aloitin määrittelemällä ja kuvailemalla kuntouttavaa työtoimintaa työllistymistä tukevana sosiaalipalveluna. Esittelen lisäksi kirjallisuuden pohjalta nousseita havaintoja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista. Toinen luku kuvaa ohjautumista aktivointisuunnitteluun sekä asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta aktiivointitilanteessa. Kolmas luku käsittelee asiakkaiden osallistumista kuntouttavaan työtoimintaan sekä asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka toiminta on heidän elämäänsä vaikuttanut. Neljännessä luvussa tuon esille asiakkaiden esiin nostamia kehittämisehdotuksia ja viidennessä luvussa pohdin kirjallisuuskatsauksen pohjalta nousseita vaikutelmia.

Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämä, sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu sekä työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Lain avulla parannetaan ”pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun.” (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 1§)

Lain keskeinen väline työllisyyden edistämiseen on aktivointisuunnitelma, joka laaditaan yhteistyössä työvoimaviranomaisen, sosiaaliviranomaisen sekä asiakkaan kesken. Sopijaosapuolet ovat velvoitettuja laatimaan suunnitelma yhteistyössä. Aktivointisuunnitelmaan merkitään henkilön koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, arvioidaan aikaisempien julkisten työvoimapalveluiden vaikuttavuutta, arvioidaan aikai-

sempien työllistymissuunnitelmien ja kunnan tekemien, henkilöä koskevien suunnitelmien toteutumista, ja lisäksi siihen merkitään toimenpiteet, jotka voivat olla työtarjouksia, muita julkisia työvoimapalveluja, kuntouttavaa työtoimintaa, muita sosiaalipalveluita sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluita. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 8§.)

Keitä ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat?

Kuntouttavaa työtoimintaa käsittelevissä kirjoituksissa on havaittu samansuuntaisia huomioita toimintaan osallistuvien asiakkaiden iästä, sukupuolesta, koulutus- ja ammattitaidusta, työkokemuksesta, työttömyyden kestästä, terveydentilasta, päihteiden käytöstä sekä taloudellisesta tilanteesta. Tulee kuitenkin huomata, että asiakasjoukko on hyvin heterogeeninen eikä kirjallisuuden huomioiden perusteella tule yleistää kaikkia kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia samaan ryhmään kuuluviksi.

Kirjallisuuden perusteella vaikuttaa, että valtaosa toimintaan osallistuvista on yli 25-vuotiaita. Mika Ala-Kauhaluoma, Elsa Keskitalo, Tuija Lindqvist ja Antti Parpo (2004) ovat ensimmäisten joukossa tarkastelleet työttömien aktivointia sekä kuntouttava työtoiminta -lain sisältöä ja vaikuttavuutta. Kirjoittajat havaitsivat, että lain alkuaikoina liikkeelle lähdettiin nuorista asiakkaista ja myöhemmin siirryttiin myöskin vanhempiin (113). Myös Jarno Karjalaisen ja Vappu Karjalaisen (2010) kuntouttavaa työtoimintaa Pääkaupunkiseudulla tarkastelevassa raportissa valtaosa vastaajista oli yli 25-vuotiaita (84 %). Suurimman ryhmän muodostivat 45 - 54 -vuotiaat. (Mt., 67.) Sama havainto iästä on tehty lisäksi Mia Tammelinin (2010) kuntouttavan työtoiminnan asiakasraateja Keski-Suomessa käsittelevässä raportissa. Valtaosa osallistujista oli 25 - 54 -vuotiaita (81 %). (Mt., 35). Vanhemmat ikäluokat ovat olleet nuoria enemmän edustettuina myös muissa aiheita käsittelevissä kirjoituksissa (esim. Frangén 2003, 38, Somero 2007, 35, Kavakka & Strand 2008, 35, Luhtasela 2009, 30, Oksman 2010, 41, Kesä, Joutsen & Heinisuo 2011, 20). 25 vuotta täyttäneiden suuren osuuden voi katsoa johtuvan pitkäaikaistyöttömyyden painottumisesta vanhempiin ikäluokkiin (Tilastokeskus 2013).

Kuntouttava työtoiminta muuttui velvoittavaksi myös 25 vuotta täyttäneille vuonna 2013. Kiinnostavaa on tarkastellun kirjallisuuden perusteella tieto, että esimerkiksi Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa, jolloin aktivointisuunnitelman teko 25 vuotta täyttäneille ei vielä ollut pakollista, alle 25-vuotiaita oli suunnitelman tehneistä 29 prosenttia (111). Monet vanhemmista asiakkaista osallistuivat siis toimintaan vapaaehtoisesti.

Kirjallisuuden perusteella vaikuttaa myös siltä, että sukupuolet ovat toiminnassa varsin tasaisesti edustettuna (esim. Somero 2007, Luhtasela 2009, 30, Tammelin 2010, Kesä ym. 2011). Ainoastaan Karjalaisen ja Karjalaisen (2010) raportissa miehiä oli vastaajista yli kaksi kolmasosaa (69 %) (32).

Asiakkaiden koulutus- ja ammattitaita vaikuttaa kirjallisuuden perusteella keskimäärin lyhyeltä (esim. Ala-Kauhaluoma 2004), ja monella on takanaan useita kesken jääneitä koulutuksia. Karjalainen ja Karjalainen (2010) kuvaavat vastaajia perinteisiksi pitkäaikaistyöttömiksi. Heidän selvityksensä vastaajia luonnehti vähäinen ammatillinen koulutus. Vajaalla puolella (47 %) vastaajista oli enintään perusasteen koulutus, ja 6 % vastaajista perusaste oli keskeytynyt. (Mt., 32.) Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa hieman alle puolet vastaajista (46 %) oli ilman ammattikoulutusta (113). Naisten koulutustaso oli keskimäärin miehiä matalampi (Tammelin 2010, 36). Arja Singh (2012) on havainnut nuoria kuntouttavassa työtoiminnassa tarkastelevassa opinnäytetyössään haastateltujen suoranaisten koulutusvastaisuuden (36). Havainnot matalasta koulutustasosta saavat tukea myös muista aiheita käsittelevistä kirjoituksista (esim. Frangén 2003, 38, Kandolin 2006, Somero 2007, Kavakka & Strand 2008, 35, Tammelin 2010, 36, Kesä ym. 2011).

Vaikutelmat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työkokemuksesta eivät ole kirjallisuuden perusteella yhtä yksiselitteisiä kuin vaikutelmat koulutuksesta. Työkokemuksen puute nousee esille erityisesti nuorten tapauksessa (esim. Frangén 2003, 38, Uusijärvi 2004, 70, Laitinen 2008, 71, Karjalainen & Karjalainen 2010, 34, Oksman 2010, 36, Singh 2012, 37). Tammelinin (2010) raportissa 77 % ilmoitti, että heillä on jokin ammatti; työkokemusta oli puolestaan 87 % vastaajista (36). Karjalaisen ja Karjalaisen (2010) vastaajista 13 prosentilla ei ollut lainkaan työkokemusta (34). Lisäksi monen asiakkaan työuraa varjostivat pätkätyöt (esim. Uusijärvi 2004, 70, Kandolin 2006, 71, Singh 2012, 37).

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat usein pitkäaikaistyöttömiä (esim. Frangén 2003 38, Hentinen 2006, 66, Laitinen 2008, 71, Kesä ym. 2011, 20, Singh 2012, 36). Pitkäaikaistyöttömäksi määritellään henkilö, joka on tarkasteluajankohtana ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidempään (Tilastokeskus 2013). Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa vastaajat olivat olleet työttöminä keskimäärin 17 kuukautta (113). Tutkimus on tehty lain alkuvaiheessa, jolloin toimintaan ohjattiin keskimäärin nuorempia ja lyhyemmän aikaa työttömänä olleita. Muissa tutkimuksissa asiakkaiden työttömyys on yleensä kestänyt pidempään kuin 17 kuukautta. Karjalainen ja Karjalainen (2010) havaitsivat raportissaan iän yhteyden työttömyyden keston. Vanhemmilla ikäryhmillä pitkään kestänyt työttömyys oli yleisempää kuin nuoremmilla ikäryhmillä (34 - 35)(myös Kavakka & Strand 2008, 35). Työttömyys on kuitenkin kestänyt pitkään myös nuoremmilla, sillä yli puolet 25 - 34 -vuotiaista oli ollut työttömänä vähintään viisi vuotta (Kotilainen 2008, 27, Karjalainen & Karjalainen 2010, 34 - 35).

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden terveydentila vaikuttaa keskimäärin heikolta. Asiakkaiden kokemukset terveydentilastaan painottuvat sairauksiin (Somero 2007, 47, Luhtasela 2009, 31, Karjalainen & Karjalainen 2010,44, Singh 2012, 36). Mielenterveysongelmat, erityisesti masennus, vaikuttavat yleisiltä (Uusijärvi 2004, 71, Kavakka & Strand 2008, 87, Kotilainen 2008, 27).

Heikon terveydentilan lisäksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita vaikuttaa ainakin osin yhdistävän päihteiden ongelmakäyttö. Huomio nousi esille useissa kirjoituksissa (Somero 2007, 48, Kavakka & Strand 2008, 87, Luhtasela 2009, 39, Karjalainen & Karjalainen 2010, 35, Laiho 2010, 55, Singh 2012, 36). Päihdeongelmaa ei tule kuitenkaan yleistää kaikkia asiakkaita koskevaksi. Kirjallisuudessa esiintyi useita asiakkaita, joilla ei vaikuttanut olevan minkäänlaisia ongelmia päihteiden kanssa.

Muiden elämäntilannekijöiden lisäksi taloudelliset ongelmat, erityisesti velkaantuminen varjostivat asiakkaiden elämäntilanteita (Somero 2007, 48, Luhtasela 2009, 49, Karjalainen & Karjalainen 2010, 35). Ongelmia aiheuttivat esimerkiksi ulosottoon joutuneet maksamattomat velat, liiallisten etuuskien takaisin maksaminen sekä ajoittaiset pikavipit (Luhtasela 2009, 49). Taloudellinen niukkuus nousee esille myös muussa kirjallisuudessa (esim. Frangén 2003, 45 - 50, Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 122). Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat elävät pääasiassa työmarkkinatuella tai toimeentulotuella (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 1§), joten asiakkaiden toimeentulo suhteessa väestön keskimääräiseen toimeentuloon on niukkaa.

Miksi asiakas ohjautuu aktivointisuunnitteluun?

Asiakas siirtyy aktivointiehdon piiriin kun tietyt kuntouttavan työtoiminnan laissa määritellyt ehdot ovat täyttyneet. Lakia sovelletaan alle 25-vuotiaaseen työmarkkinatukeen oikeutettuun, jolle on laadittu työllistymissuunnitelma. Lisäksi lakia sovelletaan nuoriin, joiden pääasiallinen toimeentulo koostuu toimeentulotuesta ja joille on tehty työnhakijan haastattelu. Vuodesta 2010 alkaen lakia on sovellettu myös 25 vuotta täyttäneisiin, joille on aiemmin laadittu työllistymissuunnitelma. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 3§.) Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaalle soveltuvat toimenpiteet, esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakas on veloitettu osallistumaan oman aktivointisuunnitelmansa laatimiseen. Jos asiakas kieltäytyy, on seurauksena työttömyysturvan tai toimeentulotuen leikkaus. Koska keskityn kirjallisuuskatsauksessa aktivointiin kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta, tarkastelen kirjallisuudessa esitettyjä syitä osallistua juuri kuntouttavaan työtoimintaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 5§, 8§.)

Asiakkaiden osallisuuskokemukset aktivointitilanteissa

Se, kuinka asiakkaan osallistuminen oman palvelunsa suunnitteluun toteutuu, vaikuttaa kirjallisuuden perusteella vaihtelevan. Osa kokee vaikuttaneensa suunnitelman laatimiseen, osa ei puolestaan tunne suunnitelmansa sisältöä tai edes tiedä, että heille on aktivointisuunnitelma tehty. Osa asiakkaista kokee laatimisen epäoikeudenmukaisena ja tuo esille heihin kohdistetun uhkailun ja vallan käytön.

Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa 83 % vastaajista koki heti suunnitelman laatimisen jälkeen, että aktivointisuunnitelma oli heille joko erittäin tarpeellinen tai melko tarpeellinen (125). Suhtautumiseen vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan aktiivinen suuntautuminen työelämään (Frangén 2003, 73). Akti-

vointisuunnitelman ansiosta kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet saattavat kokea itsensä muihin työllistämispalveluihin osallistuneita tietoisemmiksi erilaisista toiminnan vaihtoehdoista. Lisäksi kokemus henkilökohtaisen tilanteen huomioimisesta vaikuttaa toteutuvan muita asiakkaita paremmin. (Keskitalo 2008, 151, Oksman 2010, 64, 72.) Osa asiakkaista koki voineensa vaikuttaa omaan palveluunsa (Karjalainen & Karjalainen 2010, 64, Singh 2012, 47), osa koki vaikuttamismahdollisuutensa vaihteleviksi (Kinnunen & Äijälä 2012, 60). Lisäksi osan mielestä aktivointitilanne osoitti, että heistä välitetään. Asiakkaita kuunnellaan, ja heillä on mahdollisuus keskustella omista asioistaan. (Hentinen 2006, 72, Laiho 2010, 57.) Suunnitelman koettiin tuovan uusia mahdollisuuksia pitkän työttömyysajan jälkeen, ja sen koettiin aktivoinnista myös muilla elämän osa-alueilla (Keskitalo 2008, 152 - 153). Osa asiakkaista kokikin tilanteen valtauttavana, mahdollisuutena tuoda äänensä kuuluviin, vaikka kaikkia ei suunnitelman kirjaamisvaiheessa ollut ymmärretty (Laitinen 2008, 113).

Osa asiakkaista ei tunne aktivointisuunnitelmansa sisältöä tai tiedä, että heille on aktivointisuunnitelma laadittu (esim. Tammelin 2010, 51). Osa ei tunne aktivointiprosessin etenemistä tai tarkoitusta (Kotilainen 2008, 45, Kajasarinne 2009, 37) eivätkä ole varmoja, ovatko noudattaneet suunnitelmaan kirjattuja asioita (Kotilainen 2008, 45). Osa asiakkaista kokee vaikeaksi tuoda esille omia mielipiteitään aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaat eivät joko uskalla tuoda näkemyksiään esille, tai he pitävät niiden merkitystä olemattomana. Lisäksi asiakkaat kokevat, että tapaamisten rutiininomaisuus ja niissä heijastunut kiire tekee osallistumisen hankalaksi. (Kavakka & Strand 2008, 64 - 65, Kivelä 2012, 72.) Aktivointiprosessiin tulisi kiinnittää huomiota ja mahdollistaa asiakkaan yksilöllisten toiveiden huomioiminen. Tämä lisäisi asiakkaan motivaatiota prosessia kohtaan. (Kivelä 2012, 72.)

Kaikki asiakkaat eivät kirjallisuuden perusteella vaikuta suhtautuvan aktivointisuunnitteluun myönteisesti. Jos asiakkaan suhtautuminen työelämään on passiivista, saatetaan aktivointisuunnitelma kokea turhana ja merkityksettömänä. Miehet suhtautuvat aktivointisuunnitelmaan selvästi naisia kielteisemmin. (Frangén 2003, 74 - 75.) Osa asiakkaista suhtautuu suunnitelmaan välinpitämättömästi eikä allekirjoituksen tai aktivointisuunnitelmankaan ajatella sitouttavan tai vastuuttavan heitä. Suunnitelmalla ei koeta olevan vaikutusta omalle tilanteelle. (Laitinen 2008, 116.) Aktivointisuunnitelma saatetaan kokea turhauttavana jos todellisia mahdollisuuksia päästä koulutukseen, työllistyä avoimille työmarkkinoille tai palkkatuettuun työhön ei ole (Tammelin 2010, 51).

Osa asiakkaista koki ensimmäisen aktivointisuunnitelman laatimisen ”välttämättömänä pahana”, viranomaisten tekemänä kiusana, joka tulee tehdä etuuksien saamiseksi (Kavakka & Strand 2008, 61). Osa kokee, ettei heillä ole tarpeeksi mahdollisuuksia vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan jaksoihin. Asiakkaiden kokemustietoa ei hyödynnetä riittävästi. Se uhkaa jäädä virallisen tiedon alle (Luhtasela 2009, 82 - 86). Aktivointisuunnitelmaa ei tehdä yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja esimerkiksi jatkopäätökset kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään asiakkaiden mukaan välillä sattumanvaraisesti. (Luhtasela 2009, 108.) Asiakasta ei ole aina kuunneltu eikä jaksamista huomioitu työtuntien ja päivien määrästä sovittaessa (Tammelin 2010, 56). Lisäksi osa asiakkaista kokee, että aktivointisuunnitelman laatimiseen on liittynyt painostusta ja vallan käyttöä (esim. Laitinen 2008, Aaltonen & Tuomola 2012, 63). Ylivalta saattaa tulla esille erityisesti kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamisvaiheessa sekä toiminnan päättyessä (Luhtasela 2009, 89). Esimerkiksi alle 25-vuotiaisiin saatetaan kohdentaa enemmän asiakkaan tahdon vastaisia aktivointitoimia kuin yli 25-vuotiaisiin painostamalla heitä koulutukseen (Tervo 2012, 41).

Vaikka asiakkaat vaikuttavat keskimäärin tyytyväisiltä aktivointisuunnitelmaan, tulee tyytyväisyyttä tarkastella suhteessa täytyneisiin tavoitteisiin. Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa alle puolet vastaajista piti suunnitelmaa kohdallaan hyödyllisenä 6-8 kuukautta sen laatimisen jälkeen. Viidenneksen (20 %) mielestä suunnitelma oli heidän kohdallaan täysin hyödytön. On huomattava, että juuri suunnitelman laatimisen jälkeen sitä piti hyödyllisenä 83 % vastaajista. (Mt., 125, 138.) Jos asiakas ei ole aktivointisuunnitelmaan kirjatusta työllistymisen tavoitteesta huolimatta löytänyt työpaikkaa, saatetaan suunnitelma kokea hyödyttömänä (Hentinen 2006).

Lisäksi asiakastytyväisyyttä tarkasteltaessa tulee huomioida, että usein ne, jotka ovat toimintaan tyytymättömiä, jättävät kyselyihin tai haastattelupyyntöihin vastaamatta (esim. Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 126 - 127). Vaikeimmassa asemassa olevia ja heikon suomenkielen taitoisia on vaikea tavoittaa (Frangén

2003, 36, Kotilainen 2008, 23, Kivelä 2012, 40). On mahdollista, että kaikkein kriittisimmin suunnitelmaan suhtautuvien ääni ei kirjallisuudessa kuulu.

Asiakkaan osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan

Keskityn tarkastelemaan aktivointisuunnitelmaan kirjattua kuntouttavaa työtoimintaa. Luhtasela (2009) on esittänyt kolme syytä sille, miksi asiakas kokee olevansa mukana toiminnassa. Mukana olemista perustellaan elämäntilanteella, ulkoisella ohjaavalla tekijällä sekä omilla tavoitteilla. Sama asiakas voi perustella mukana olemistaan usealla eri selittävällä tekijällä. Luhtaselan työssä elämäntilannetekijöistä tuotiin esille erityisesti pitkään jatkunut työttömyys, päihdehistoria sekä sairaudet. Ulkoisena ohjaavana tekijänä esiintyi yleensä työvoiman palvelukeskus. Osa asiakkaista oli hakeutunut toimintaan itsenäisesti. (Mt., 39 – 40.)

Valtaosa asiakkaista siirtyy kuntouttavaan työtoimintaan viranomaisten kautta (ks. esim. Oksman 2010, 73). Ulkoinen ohjaava tekijä on usein joko TYP tai työ- ja elinkeinotoimisto (ks. esim. Tammelin 2010, Kesä, Joutsen & Heinisuo 2011, Aaltonen & Tuomola 2012, Koponen 2012, Singh 2012). Vastuu aktivointisuunnitelman tekemisestä on työ- ja elinkeinotoimistolla ja kunnalla (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 5§). Osa asiakkaista siirtyy kuntouttavaan työtoimintaan sosiaalihuollon kautta. Ulkoisena ohjaavana tekijänä voidaan pitää myös asiakkaalle koituvia sanktioita jos hän päättää jättää osallistumatta toimintaan. Myös tämänkaltainen ulkoinen pakko nousi selittävänä tekijänä kirjallisuudesta (esim. Mattila 2010, 49).

Kolmantena mukana olemista selittävänä tekijänä oli asiakkaiden oma toive päästä mukaan toimintaan. Tällöin asiakkaat olivat itse asettaneet toiminnalle tavoitteet. (Luhtasela 2009, 40.) Vaikka niiden asiakkaiden osuus, jotka olivat itse halunneet päästä mukaan, on pieni, esiintyi heitä kuitenkin monissa kirjoituksissa (ks. esim. Frangén 2003, 39, Luhtasela 2009, 40, Oksman 2010, 73, Tammelin 2010, 51, Singh 2012, 35). Osa asiakkaista oli ohjautunut itse toimintaan sen jälkeen kun viranomainen oli ensin kertonut erilaisista vaihtoehdoista (Oksman 2010, 73).

Vaikka valtaosa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista hakeutuu toimintaan ulkoisen tekijän johdattamana, ei aktivoinnin tarvitse tarkoittaa asiakkaan kannalta negatiivista kokemusta (ks. esim. Luhtasela 2009, 40, Koponen 2012, 65). Asiakkaan omat toiminnalle asettamat tavoitteet vastaavat kirjallisuuden perusteella usein samoja, joita viranomaiset toiminnalle asettavat (ks. esim. Kavakka & Strand 2008, 73). Tavoitteilla viitataan asiakkaiden tavoitteisiin ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista.

Tavoitteet vaikuttavat liittyvän usein aktivoitumiseen, kuntoutumiseen ja työllistymiseen (Luhtasela 2009, 41). Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa valtaosa vastaajista odotti pääsevänsä aktivointisuunnitelman ansiosta töihin (68 %) (127). Tutkimuksesta tulee kuitenkin huomioida, että lain alkuaikoina lähdettiin liikkeelle keskimäärin nuorista ja hyväkuntoisista asiakkaista. Osa asiakkaista toivoo erityisesti mielekästä sisältöä arkeen ja päivärutmiä, työ- ja toimintakyvyn ylläpitämistä sekä työelämään siirtymisen valmistelua. (Oksman 2010, 50, Tammelin 2010, 53 – 54.)

Asiakkaan osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan sekä heidän toiminnalle asettamansa tavoitteet liittyvät asiakkaiden käsityksiin omasta työkyvystään sekä työttömyytensä syistä. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010) raportissa lähes viidesosa koki työkykynsä erittäin hyväksi. Alle puolet arvioi työkykynsä tyydyttäväksi, neljäsosa välttäväksi ja 14 % heikoksi. (Mt., 43.) Työllistymisen esteitä nousee kirjallisuudesta useita. Asiakkaiden kokemia esteitä vaikuttavat olevan ikä (Oksman 2010, 44, Reponen 2010, 48, Tammelin 2010, 51), terveydentila ja mielenterveyden ongelmat (Kotilainen 2006, 38, Somero 2007, 43, Kavakka & Strand 2008, 86, Oksman 2010, 44), koulutuksen ja ammattitaidon puute (Somero 2007, 43, Kavakka & Strand 2008, 86, Oksman 2010, 44, Reponen 2010, 48) sekä motivaatioon ja elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat (Kotilainen 2006, 38, Oksman 2010, 44, Koponen 2012, 56 - 60).

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla vaikuttaa olevan useita ongelmia, jotka tulisi selvittää ennen kuin työllistyminen avoimille työmarkkinoille on mahdollista. Useat samanaikaiset ongelmat saattavat tehdä työllistymisen haastavaksi. (Oksman 2010, 44.) Asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne tulisi ottaa toimintaa suunniteltaessa laajemmin huomioon.

Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset asiakkaan näkökulmasta

Kirjallisuuden perusteella asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä siitä, että ovat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan (Hentinen 2006, 82, Kotilainen 2008, 50, Kivelä 2012, 72, Koponen 2012, 69, Singh 2012, 47). Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksessa kuntouttavaa työtoimintaa piti hyödyllisenä 73 % (142). Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 58) raportissa 82 % vastanneista, ja Tammelinin (2010) raportissa 90 % vastaajista piti kuntouttavaa työtoimintaa kohdallaan hyvänä ratkaisuna (60).

Kuntouttavalla työtoiminnalla vaikuttaa olevan asiakkaan tilanteelle sosiaalipoliittista hyötyä. Sen sijaan työllisyyspoliittinen hyöty toiminnasta on epäselvempi. (Ks. esim. Ala-Kauhaluoma 2004.) Työllisyyspoliittiset siirtymät kuntouttavan työtoiminnan seurauksena ovat tutkimusten valossa vähäisiä. Niillä tarkoitetaan siirtymistä työhön, koulutukseen tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. Sosiaalipoliittisella siirtymällä tarkoitetaan siirtymistä eläkkeelle, kuntoutukseen tai sairausvapaalle tai uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan ja/tai toimenpiteettömään tilaan. (Ks. esim. Karjalainen & Karjalainen 2010.)

Vaikka valtaosa kuntouttavaa työtoimintaa koskevaa kirjallisuutta nostaa esille toiminnan myönteisiä vaikutuksia asiakkaille, voidaan kirjallisuuden perusteella havaita myös toiminnan kielteisiä vaikutuksia tai kokemuksia sen hyödyttömyydestä. Kaikki toiminnan aloittaneet eivät koe kuntouttavaa työtoimintaa kannaltaan hyvänä ratkaisuna (ks. esim. Frangén 2003, Uusijärvi 2003, 74, Tammelin 2010, 60). Kielteisiä kokemuksia toiminnasta tarkastellaan tarkemmin kehittämisehdotusten yhteydessä.

Vaikutukset asiakkaalle

Kirjallisuudessa on havaittu samankaltaisia kuntouttavan työtoiminnan yksilötason vaikutuksia asiakkaalle. Tammelin (2010) on jaotellut kuntouttavan työtoiminnan yksilötason vaikutuksia arkeen ja yksilön hyvinvointiin liittyviksi (life first) sekä työllistymiseen ja koulutukseen liittyviksi (work first/human capital). Jako arkeen ja hyvinvointiin liittyviin vaikutuksiin sekä työllistymiseen ja koulutukseen liittyviin vaikutuksiin on kuitenkin osin keinotekoinen, sillä molemmat vaikuttavat toisiinsa. (Mt., 59).

Kuntouttava työtoiminta vaikuttaa tuovan asiakkaiden elämään rytmiä, sosiaalisen ympäristön ja työyhteisön, mielekästä työtä ja tekemistä, paremman taloudellisen tilanteen, itsetunnon kehittymistä ja aktivoitumista, parempaa työ- ja toimintakykyä sekä uusia oppimiskokemuksia. Lisäksi se saa joidenkin asiakkaiden kohdalla aikaan työllisyyspoliittisen siirtymän. (Ks. esim. Luhtasela 2009, Kesä ym. 2011, 22 - 23.)

Rytmiä elämään

Elämänrytmin parantuminen nousee esille lähes kaikessa asiakkaiden kokemuksia tarkastelevassa kirjallisuudessa (ks. esim. Kandolin 2006, 54, Kavakka & Strand 2008, 92, Kotilainen 2008, 48, Laitinen 2008, 102, Laiho 2010, 54, Mattila 2010, 48, Kesä, Joutsen & Heinisuo 2011, Aaltonen & Tuomola 2012, 64, Kinnunen & Äijälä 2012, 58, Singh 2012, 41, Tervo 2012). Säännöllinen päivärytmi koetaan yhdeksi kuntouttavan työtoiminnan tärkeimmistä vaikutuksista (Luhtasela 2009, 55, Karjalainen & Karjalainen 2010, 58, Tammelin 2010, 58). Asiakkaat kokevat tärkeäksi elää samassa rytmissä muun yhteiskunnan kanssa (Luhtasela (2009, 55).

Sosiaalinen ympäristö

Tärkeänä kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksena koetaan myös toiminnan kautta saatu työyhteisö ja sosiaalinen ympäristö. Myös sosiaalisen ympäristön ja kontaktien syntyminen koetaan yhdeksi toiminnan tärkeimmistä vaikutuksista (Hentinen 2006, 83, Laiho 2010, 55, Karjalainen & Karjalainen 2010, 58, Oksman 2010, 52). Sosiaalinen elämä saattaa myös heijastua työtoimintapaikan ulkopuolelle (Ala-Kauhaluoma ym 2004, 103). Sosiaalisesta ympäristöstä saatu vertaistuki koetaan tärkeänä hyvinvointia lisäävänä tekijänä (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103, Kivelä 2012, 63, 65). Työtoimintapaikan hyvä ilmapiiri nousee esille monissa kirjoituksissa, ja tärkeänä pidetään sitä, että kuntouttavassa työtoiminnassa saa olla oma itsensä.

Koska jokaisella toimintaan osallistuvalla on ongelmia, asiakkaat ovat samankaltaisessa tilanteessa, ja he tuntevat kuuluvansa yhteen. (Laitinen 2008, 102, 112, Luhtasela 2009, 66, Mattila 2010, 51, Kinnunen & Äijälä 2012, 58.) Kokemus korostuu erityisesti työpajoilla työskentelevien asiakkaiden kokemuksissa.

Mielekäs työ ja tekeminen

Mielekäs työ ja tekeminen koetaan yhdeksi kuntouttavan työtoiminnan merkityksistä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 58, Tammelin 2010, 58). Mielekäs tekeminen liittyy kokemukseen omasta roolista yhteiskunnassa (Frangén 2003, 42, Luhtasela 2009, 56, Laiho 2010, 54, Kesä ym. 2011, 22). ”Oman tarpeellisuutensa huomaaminen” (Laitinen 2008, 102) sekä kokemus siitä, että kuntouttavan työtoiminnan avulla asiakkaita ei pidetä ”yhteiskunnan pummeina, jotka makaavat sohvan pohjalla syljeskellen kattoon” (Kinnunen & Äijälä 2012, 56) lisäävät tekemisen mielekkyyttä.

Myös työtehtävien raskaustaso liittyy kokemukseen niiden mielekkyydestä. Osa asiakkaista kokee tehtävien vastaavan raskaustasoltaan omaa toimintakykyä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 45, Aaltonen & Tuomola 2012, 60). Mahdollisuus edetä omien voimavarojen mukaan koettiin valtuttavana. Tärkeänä pidetään sitä, että toiminnassa ei tarvitse yltää täydellisiin suorituksiin. (Laitinen 2008, 104.)

Kokemus työtehtävien mielekkyydestä tuo esille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden heterogeenisyyden. Kaikki asiakkaat eivät koe työtehtäviä mielekkäiksi (esim. Tammelin 2010, 61). Osa asiakkaista toivoo enemmän niin sanotusti oikeita töitä, jotta tehtävät tuntuisivat mielekkäiltä (Kavakka & Strand 2008, 78), eivätkä päivät menisi ”peukaloita pyöritellessä” (Reponen 2010, 49, 56). Asiakkaat toivovat merkityksellisiä ja vastuullisia työtehtäviä (Hentinen 2006, 85, Kandolin 2006, 75), jotka edistäisivät omaa osaamista (Ala-Kauhaluoman ym. 2004, 142). Parannusehdotukseksi ehdotetaan erilaisia tutustumiskäyntejä oppilaitoksiin ja yrityksiin sekä työtehtävien kierrättämistä, jolloin asiakkailla olisi mahdollisuus oppia useita taitoja. (Aaltonen & Tuomola 2012, 62.)

Taloudellisen tilanteen parantuminen

Etuuksiin ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvät vaikutukset jakaantuivat edellisiä enemmän niin, että osa kokee tilanteen parantuneen, osa puolestaan ei. Käsittelen ensin positiivisia näkemyksiä. Kielteisiä kokemuksia käsittelen kehittämisehdotusten yhteydessä. Asiakas on oikeutettu päiväkohtaiseen toimintarahaan sekä matkakorvaukseen (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§). Osa asiakkaista on taloudellisen tuen määrään tyytyväisiä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 63) ja kokee sen parantaneen merkittävästi taloudellista tilannettaan (Frangén 2003, 45, Hentinen 2006, 82 - 83, Kandolin 2006, 85, Luhtasela 2009, Tammelin 2010, Aaltonen ja Tuomola 2012, 61, Tervo 2012, 60). Tärkeänä pidetään, että toisin kuin palkkatuetun työn korvaus, kuntouttavan työtoiminnan toimintaraha ei pienene, vaikka asiakkaalla olisi ulosotossa velkoja (esim. Luhtasela 2009, 63). Lisäksi osa asiakkaista pitää tärkeänä kuntouttavassa työtoiminnassa tarjottua ilmaista ateriaa (Luhtasela 2009, 64, Kavakka & Strand 2008, 93).

Itsetunnon parantuminen ja aktivoituminen

Itsetunnon parantuminen ja aktivoituminen voidaan määritellä edellisiä epäyhtenäisemmiksi vaikutuksiksi. Luhtasela (2009) määrittelee aktivoitumisen kuntoutus -käsitteen kaltaiseksi (73). Vuoden 2002 kuntoutusselonteossa kuntoutus määritellään ”ihmisen tai ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista, usein pitkäjänteistä toimintaa, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa hallitsemaan elämäntilanteensa.” (Mt., 3.) Aktivoitumisella ei tarkoiteta viranomaislähtöistä aktivointia vaan ihmisen itsensä kokemaa itsetunnon vahvistumista ja toimintakyvyn lisääntymistä (Luhtasela 2009, 73). Aktivoituminen voi tarkoittaa esimerkiksi mielenterveyden parantumista tai ylläpitämistä (Tammelin 2010, 61). Monet asiakkaat kuvailevat kuntouttavalla työtoiminnalla olleen aktivoitumisen kaltaisia vaikutuksia elämälleen (esim. Kavakka & Strand 2008, 92, Laitinen 2008, 102, Mattila 2010, 49, Kesä ym. 2011, 23, Kinnunen & Äijälä 2012, 56, Kivelä 2012, 63 - 64, Singh 2012, 46). Asiakkaat kokevat virkistyneensä (Ala-

Kauhaluoma ym. 2004, 102) ja voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä (Ahola-Anttonen 2012, 92). Myös asiakkaiden käsitykset itsestään ja omista kyvyistään näyttävät muuttuneen myönteisemmiksi (Singh 2012, 49 - 50). Asiakkaiden usko tulevaisuuteen parantuu (Karjalainen & Karjalainen 2010, 64, Kesä ym. 2011, 23 - 24), ja he uskovat löytävänsä työpaikan, kouluttautuvansa, jatkavansa kuntouttavassa työtoiminnassa sekä raha-asioidensa selkiytyvän (Singh 2012, 40). Lisäksi asiakkaiden osallistuminen lisääntyy ja työntekeä tuntuu mielekkäältä (Luhtasela, 119). Voimaantumisen jälkeen työllistymiseen ja koulutukseen liittyvien tavoitteiden asettaminen on tullut mahdolliseksi (Ahola-Anttonen 2012, 92).

Työ- ja toimintakyvyn parantuminen

Myös asiakkaiden työ- ja toimintakyky vaikuttaa parantuneen (esim. Oksman 2010, 53). Työ- ja toimintakyvyn paranemista kuvaa esimerkiksi terveydentilan paraneminen, joka on yhteydessä muihin kuntouttavan työtoiminnan myönteisiin vaikutuksiin, esimerkiksi säännölliseen päivärytmiin (Hentinen 2006, 83, Kandolin 2006, 55). Myös päihteidenkäyttö vaikuttaa vähentyvän kuntouttavan työtoiminnan aikana (Kandolin 2006, 56 - 57, Kavakka & Strand 2008, 90, Laitinen 2008, 105, Laiho 2010, 54, Tammelin 2010, 71, Singh 2012, 52).

Osaamisen lisääntyminen

Kuntouttava työtoiminta vaikuttaa edistävän myös uuden oppimista. Monet asiakkaat kokevat toiminnan kehittäneen ja lisänneen osaamistaan (Kavakka & Strand 2008, 80, Luhtasela 2009, 70, Mattila 2010, 49, Ahola-Anttonen 2012, 82, Kivelä 2012, 63 - 64).

Arkeen ja hyvinvointiin liittyvien vaikutusten lisäksi kuntouttavalla työtoiminnalla on vaikutuksia myös työllistymiseen ja koulutukseen. Kuntouttavan työtoiminnan tulisi lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, osallistua ammatilliseen koulutukseen tai työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin (Tammelin 2010, 63). Kuitenkin vain harvat ovat toiminnan ansiosta työllistyneet. Osa nuorista asiakkaista on päässyt kuntouttavan työtoiminnan ansiosta koulutukseen (esim. Uusijärvi 2004, 88).

Minne asiakas arvioi kuntouttavan työtoiminnan jälkeen siirtyvänsä?

Ala-Kauhaluoma ym. (2004) hahmottelivat tutkimuksessaan vaihtoehtoisia asiakaskohtaisia vaikuttavuusskenaarioita eli sitä, minne asiakas kuntouttavan työtoiminnan jälkeen suuntautuu. Ensimmäisen skenaarion mukaan asiakas kuntoutuu ja työllistyy avoimille työmarkkinoille. Toisessa skenaariossa asiakas pääsee ammatilliseen koulutukseen. Kolmas skenaario liittyy asiakkaan elämäntavan normalisoitumiseen ja elämänhallinnan paranemiseen. Neljännessä skenaariossa asiakas ei hyödy kuntouttava työtoiminta -lain toimenpiteistä. (Mt., 182.)

Osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista toivoo kirjallisuuden perusteella työllistyvänsä avoimille työmarkkinoille tai pääsevänsä koulutukseen. Karjalainen ja Karjalainen (2010) havaitsivat selvityksessään iän yhteyden asiakkaiden jatkotoiveisiin (myös Laiho 2010, 56). Alle 25-vuotiaat pyrkivät 55-vuotiaita tai vanhempia selvästi useammin työhön ja koulutukseen (myös Tammelin 2010, 63). Keskimäärin yli kolmasosa vastaajista toivoi työllistyvänsä. (Mt., 60 - 61). Eroa voidaan havaita myös sukupuolen mukaan, sillä miehet näkivät naisia useammin työllistyvänsä avoimille työmarkkinoille (Karjalainen & Karjalainen 2010, 61, Tammelin 2010, 66). Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että toiveet työllistymisestä ja koulutukseen siirtymisestä vaihtelivat varsin paljon. Osassa kirjallisuudesta asiakkaat toivoivat usein työllistymistä (Hentinen 2006, 71, Somero 2007, 43), osassa työllistymistä toivoi noin kolmasosa tai harvempi (Oksman 2010, 50, Tammelin 2010, 66, Kesä ym. 2011, 61, Lääperi 2013, 23, Tervo 2012, 61). Toiveet koulutuksesta eivät olleet yhtä yleisiä kuin toiveet työllistymisestä (Lääperi 2013, 23, Karjalainen & Karjalainen 2010, 60, Kesä ym. 2011, 61).

Monet kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista toivovat voivansa jatkaa välityömarkkinoilla, esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa (Luhtasela 2009, 115, Lääperi 2013, 23, Mattila 2010, 55, Kesä ym. 2011,

25, Aaltonen & Tuomola 2012, 61, Singh 2012, 40). Vanhemmat toivovat nuoria asiakkaita useammin toimintaan jatkoa (Karjalainen & Karjalainen 2010, 61, Laiho 2010, 56). Osa toivoo työn vakinaistamista. Yksi haastateltu tiivistää kokemuksen: ”Mää ajattelin, että tässä on mulle eläkevirka”. (Luhtasela 2009, 59.) Erityisesti lyhyen aikaa toiminnassa mukana olleet toivovat voivansa lisätä työtoimintapäiviä ja jatkaa kuntouttavaa työtoimintaa (esim. Luhtasela 2009, 115).

Avoimille työmarkkinoille ja koulutukseen pyrkivien sekä välityömarkkinoilla pysyvien lisäksi osa kirjallisuudessa haastatelluista toivoo pääsevänsä eläkkeelle tai kuntoutukseen (Kesä ym. 2011, 25, Aaltonen & Tuomola 2012, 61). Osa näki pysyvänsä työttömänä työntekijänä (Lääperi 2013). Eläkkeelle pääsyä toivovat erityisesti iäkkäämmät asiakkaat (Karjalainen & Karjalainen 2010, 61). Lääperin (2013) raportissa noin kymmenesosa uskoi olevansa kuntoutuksessa, hieman yli neljäsosa puolestaan työttömänä työnhakijana (23).

Asiakkaiden näkemyksiin siirtymistä vaikuttavat työmarkkinoiden rakenteellinen tilanne sekä kuntouttavan työtoiminnan kesto. Osa asiakkaista kokee, ettei työllistyminen omassa kaupungissa ole mahdollista (esim. Ala-Kauhaluoma ym. 2004, Aaltonen & Tuomola 2012, 65). Esimerkiksi osallistuminen työvoimahallinnon kursseille saatetaan kokea turhauttavana, jos todennäköisyyttä työllistyä paikkakunnalla pidetään pienenä (Tammelin 2010, 51).

Rakenteellisen tilanteen lisäksi kuntouttavan työtoiminnan kesto voi vaikuttaa asiakkaiden näkemyksiin siirtymistä. Karjalainen ja Karjalainen (2010) havaitsivat selvityksessään kiinnostavan yhteyden työtoiminnan keston ja työtä koskevien jatkotoiveiden välillä. Kirjoittajat kuvaavat aineistonsa perusteella, kuinka kuntouttavan työtoiminnan alkaessa asiakkaiden toiveet työllistymisestä kasvavat, mutta vähitellen innostus laantuu ja epätietoisuus tulevaisuudesta kasvaa. Kuntouttavan työtoiminnan jatkuessa (1 - 2 vuotta) asiakkaiden toiveet työnsaannista kasvavat uudelleen, mutta yli 2 vuotta toiminnassa mukana olleet eivät enää näe työllistymistä mahdollisena. Kirjoittajat esittävät, että toiveikkuudella työn suhteen on ”etsikkoaika” kuntouttavan työtoiminnan alkuvaiheissa tai kun toiminta on kestänyt noin vuoden. Jos toiminta kestää kuitenkin yli kaksi vuotta, eivät asiakkaat katso enää löytävänsä työtä. (Mt., 61.) Toisaalta Tammelinin (2010) raportissa aikaisempi osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan ei erotellut vastaajia tulevaisuuteen suhtautumisen mukaan (66).

Kehittämisehdotuksia toiminnalle asiakkaan näkökulmasta

Kuntouttavan työtoiminnan myönteisten vaikutusten lisäksi asiakkaat toivat esille myös toiminnan kielteisiä piirteitä. Kielteiset kokemukset liittyvät taloudellisiin etuuksiin, asiakkaiden tiedottamiseen, ohjaukseen sekä toiveeseen yksilöllisemmästä palvelusta ja mielekkäistä, yksilöllisistä työtehtävistä. Lisäksi kehittämisehdotuksena tulisi huomioida jo aiemmin mainittu kokemus työtehtävien mielekkyydestä.

Asiakkaat katsovat, että kuntouttavan työtoiminnan taloudellisia etuuksia tulisi kehittää. Kehittämisehdotukset voidaan jakaa kuntouttavan työtoiminnan ja palkkatyön suhteeseen sekä toimintarahen yleisiin ehtoihin. Asiakkaat kokevat epäoikeudenmukaisena, että siitä huolimatta, että heidän työpanoksensa ja -tehtävänsä saattavat olla palkkatyötä vastaavia, eivät kuntouttavan työtoiminnan edut vastaa työn tasoa. Ammatti-tehtävissä työskentely nimellistä korvausta vastaan koetaan epäoikeudenmukaisena (Laiho 2010, 56, Tammelin 2010, 62, Ahola-Anttonen 2012, 67). Asiakkaat kuvaavat epäoikeudenmukaisiksi tilanteet, joissa ovat työskennelleet lähes täyttä työviikkoa, tehden samoja työtehtäviä kuin vakituiset työntekijät, mutta työstä saatu korvaus pysyy toimintarahen suuruisena. Kokemus nousi esille kunnan toimialoilla työskentelevillä asiakkailla (Karjalainen & Karjalainen 2010, 65). Osa kokee joutuvansa työskentelemään ilmaiseksi (Frangén 2003, 42). Osa asiakkaista toivoo työterveyshuoltoa kuntouttavaan työtoimintaan kuuluvaksi (Laiho 2010, 56, Tammelin 2010, 71, Kinnunen & Äijälä 2012, 72). Lisäksi asiakkaat kritisoivat sitä, että kuntouttava työtoiminta ei kerrytä eläkettä toisin kuin palkkatyö (ks. esim. Karjalainen & Karjalainen 2010, 64, Oksman 2010).

Myös toimintarahen suuruutta sekä sen yleisiä piirteitä pidetään epäoikeudenmukaisina. Toiminnan rahallisen hyödyn tulisi olla suurempi (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 142,) eikä summan koeta motivoivan työskentelyyn (Kavakka & Strand 2008, 79). Tuen määrän tulisi tuntimäärän lisääntyessä kasvaa (Tervo 2012, 60 - 61). Taloudelliseksi ongelmaksi koetaan lisäksi mahdollinen tukiloukku kun asumistuki saattaa

pienentyä eikä aikaa jää esimerkiksi työttömille tarkoitetun avustusruoan hakemiseen (Tammelin 2010, 62, Frangén 2003, 49). Lisäksi toimintarahan menettäminen sairauspäiviltä koettiin epäoikeudenmukaisena (ks. esim. Karjalainen & Karjalainen 2010, 64, Kinnunen & Äijälä 2012, 72).

Toiseksi kehittämiskohteeksi nousee tarve tiedottaa asiakasta enemmän palvelujärjestelmän prosesseista ja toiminnasta sekä asiakkaan omista eduista ja mahdollisuuksista. Tämä liittyy jo edellä esitettyihin asiakkaiden kokemuksiin osallisuudesta aktivoinnissa. Luhtasela (2009) tuo esille, kuinka monet haastatellut kuvasivat kuntouttavaa työtoimintaa palkkatyön käsitteillä. Haastatellut käyttivät toimintaa kuvatessaan esimerkiksi käsitteitä: ”pakkoloma”, ”irtisanominen”, ”lopputili”, ”kellokortti”. (Mt., 58.) Jos kuntouttavaa työtoimintaa verrataan palkkatyösuhteeseen, se koetaan helposti epäoikeudenmukaiseksi (Tammelin 2010, 65). Tammelin (2010) nostaa selvityksessään esille, että yhtenä kehittämiskohteena olisikin selvittää asiakkaille, mitä kuntouttava työtoiminta on ja ei ole. Toiminnan tavoitteiden ja asiakkaan aseman tulisi olla selvä kaikille osapuolille. (Mt., 71.)

Monet asiakkaat kokevat, ettei heillä ole tietoa palvelujärjestelmän toiminnasta tai tavoitteista. Näin heillä ei ole myöskään riittävästi tietoa omista mahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan. (Esim. Kavakka & Strand 2008, 64.) Kaikki asiakkaat eivät ole esimerkiksi tietoisia, miksi ovat kuntouttavaan työtoimintaan päätyneet. Osa asiakkaista kokee, että heiltä on pimitetty tietoa (Luhtasela 2009, 81- 82). Viranomaiset eivät perustele toimiaan riittävästi, jolloin asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa palvelunsa suunnitteluun eivät ole riittävät (Oksman 2010, 37). Luhtasela kuvaa, kuinka tiedolla on suuri merkitys asiakkaan osallisuuden kokemuksen rakentumisessa (81 - 82).

Palvelujärjestelmää tulisi selkeyttää ja tehdä läpinäkyvämmäksi käyttäjälle (esim. Oksman 2010, 35). Asiakasta tulisi tiedottaa omista mahdollisuuksistaan, esimerkiksi jatkomahdollisuuksista toiminnan jälkeen (Mattila 2010, 49). Lääperin (2013) raportissa asiakkailta kysyttiin kokemuksia hankkeissa annetusta ohjauksesta ja neuvonnasta työllistymisen suhteen. Noin 40 % vastaajista ei kokenut saaneensa ohjausta työllistymiseen tai koulutukseen liittyen. Asiakkaille ei ollut myöskään suunniteltu jatkopolkuja hankkeen jälkeen toteutettavaksi. (Mt., 18.)

Kolmantena kehittämiskohteena on ohjauksen lisääminen (esim. Kajasrinne 2009, 43). Paremmalla ohjauksella voidaan edesauttaa asiakkaan osallisuutta toiminnassa. Ohjauksen kehittäminen liittyy sekä yleisemmin aktivointisuunnitteluun liittyvään ohjaukseen että työtoimintapaikalla annettavaan työtehtäväkohtaiseen ohjaukseen. Ohjaus aktivointiprosessissa liittyy asiakkaan parempaan tiedottamiseen palvelujärjestelmän toiminnasta. Palveluohjaus nähdään yhtenä ohjauksen kehittämismahdollisuutena (esim. Tammelin 2010, 70 - 71, Ahola-Anttonen 2012, 91). Asiakkaan voimaantumisen edistämiseksi viranomaisten, palveluohjaajan sekä työtoimintapaikan työntekijöiden tulisi kaikkien tukea yhdessä asiakasta osallisuuden kokemisessa sekä eteenpäin pyrkimisessä (Ahola-Anttonen 2012, 91). Jatkosuunnitelmia kuntouttavan työtoiminnan jälkeen tulisi kehittää (esim. Kivelä 2012, 68) ja asiakkaalle tulisi luoda kuntoutusjatkumo (mt., 75).

Myös työtoimintapaikoilla annettua ohjausta tulisi kehittää (esim. Tammelin 2010, 71). Reponen (2010) haastatellut olivat tyytymättömiä ohjaukseen erityisesti kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna tuottavissa paikoissa. Työntekijöiden vastuut ja roolit olivat asiakkaille epäselviä, eikä kohtelua koettu asialliseksi. (Mt., 55.) Ohjaajien ohjaus- ammattitaitovaatimuksiin tulisi kiinnittää huomiota (esim. Mattila 2010, 64), erityisesti sosiaalialan erityiskysymyksiin liittyen (Kinnunen & Äijälä 2012, 70). Kysymys on tärkeä, sillä lähiohjaajalla on suuri vaikutus siihen, jatkaako asiakas kuntouttavassa työtoiminnassa vai ei (mt., 59).

Ohjaukseen liittyy lisäksi palautteen merkitys asiakkaan osallistumiseen. Palautteen saaminen on tärkeää asiakkaan motivaation kannalta. Kannustavan palautteen kautta voi tuntee itsensä tarpeelliseksi. (Kinnunen & Äijälä 2012, 61.) Asiakkaan motivoituminen edesauttaa asiakkaan aktivoitumista (Hentinen 2006, 70, Kavakka & Strand 2008, 96, Tammelin 2010, 57, Singh 2012, 50).

Neljäs kuntouttavan työtoiminnan kehittämiskohde liittyy osin ohjauksen lisäämiseen. Asiakkaat vaikuttavat kaipaavan yksilöllisempää ja herkempää, omia tarpeitaan huomioivaa palvelua (ks. esim. Kavakka & Strand 2008, 65, Laitinen 2008, 106, Kajasrinne 2009, 44, Mattila 2010, 63, Reponen 2010, 49, Kinnunen & Äijälä 2012, 67, Kivelä 2012, 72). Palvelu tulisi räätälöidä asiakkaalle sopivaksi. Yksi Oksmanin (2010) opinnäytetyön teeseistä koskee tarvetta ottaa asiakkaiden ikä huomioon toimintaa suunniteltaessa. Alle 30-vuotiaiden palvelutarpeet eroavat asiakasraadin mukaan vanhempien palvelutarpeista esimerkiksi erilais-

ta terveydentilasta ja työkokemuksesta johtuen. (Mt., 35 - 36.) Toiminnassa tulisi huomioida yksilöllinen tilanne, sillä asiakkaiden elämäntilanteet ovat erilaisia, ja heillä saattaa olla esimerkiksi terveydellisiä esteitä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 65, Oksman 2010, 35).

Toiminnan pituus tulisi voida määritellä asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Kahden vuoden enimmäisjaksoa pidetään liian lyhyenä (Oksman 2010, 36, Karjalainen & Karjalainen 2010, 62), koska kuntoutuminen työmarkkinoille on pitkä prosessi. Monet asiakkaat tarvitsisivat pitkäkestoista palvelua. (Reponen 2010, 49, Mattila 2010, 49, Kivelä 2012, 68.) Pitkäkestoisemmalla palvelulla olisi mahdollista saada asiakkaan elämässä aikaan pysyvämpiä vaikutuksia. Mattila (2010, 64) ja Kivelä (2012, 67) ehdottavat tukihenkilöpalvelua ratkaisuna pitkäkestoisen palvelun tarpeeseen.

Viides kehittämistarve liittyy tehtävien mielekkyyteen. Mielekkyys liittyy osin henkilökohtaisen palvelun tarpeeseen. Tehtäviä tulisi voida räätälöidä asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Kokemus työtehtävien mielekkyydestä tuo esille asiakkaiden erilaiset tarpeet. Osa asiakkaista on työtehtäviinsä tyytyväisiä, osa kokee ne kuitenkin turhauttaviksi. Tehtävät ja toimiala määräytyvät pikemmin kuin asiakkaiden omien toiveiden, paikkakunnan tarjonnan mukaan. Joillakin paikkakunnilla asiakkailla on ollut mahdollisuus valita, kaikkialla valinnanmahdollisuuksia ei ole. (Tammelin 2010, 54, Klem 2013.) Jos asiakkaat eivät koe työtehtävien vastaavan omia tarpeitaan ja osaamistaan, eivät toiminnan tulokset myöskään työllistymisen suhteen voi olla tavoitteita vastaavat. Ongelma nousee esille erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla työttömyyden syy ei liity elämänhallinnan ongelmiin. Osa kokee kuntouttavan työtoiminnan nimen loukkaavana, koska ei koe tarvitsevansa kuntoutusta (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 142).

Pohdinta

Kirjallisuuden pohjalta nousee esille monia ajatuksia liittyen kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöisempään kehittämiseen sekä palvelun parempaan kohdentumiseen. Keskeinen kysymys toiminnan kehittämiseksi liittyy asiakkaiden kannustimiin. Mikä asiakkaita motivoi osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan? Mitä tulee huomioida, jotta kuntouttavan työtoiminnan hyödyt todella kohdentuvat oikein ja sen tarkoitetut vaikutukset toteutuvat asiakkaiden elämässä?

Jotta asiakas motivoituisi kuntouttavasta työtoiminnasta, tulisi asiakkaiden esille nostamia kehittämisehdotuksia huomioida toiminnan järjestämisessä. Kuntouttavan työtoiminnan taloudelliset kannusteet vaikuttavat heikoilta, vaikkakin näkemykset taloudellisten etuuksien riittävydestä ovat osin ristiriitaisia. Taloudellisia kannusteita ja etuuksia tulisi kuitenkin miettiä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla kuntouttavan työtoiminnan jaksot seuraavat toisiaan. Jos asiakkaan tosiasialliset mahdollisuudet työllistyä avoimille työmarkkinoille ovat heikot, mutta kuntouttavassa työtoiminnassa tehty työ on yhteiskunnallisesti merkittävää, tulisiko pitkäaikaisesta kuntouttavasta työtoiminnasta maksaa asiakkaalle esimerkiksi eläkettä? Myös muita palkkatyöhön liittyvien etujen yhdistämistä kuntouttavaan työtoimintaan tulisi miettiä.

Asiakkaan kannustimiin liittyy myös asiakkaan äänen kuuluminen aktiivoinnissa. Kirjallisuuden perusteella asiakkaan ääni kuuluu aktivointisuunnitelmassa heikosti, vaikka lain mukaan suunnitelma tulisi sopia yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jos asiakasta ei suunnitelmaa laadittaessa kuunnella, eivät asiakkaan omat tavoitteet kuulu suunnitelmassa. Tämä saattaa puolestaan vaikuttaa motivaatioon toiminnan suhteen. Asiakkaan oman motivaation ja tavoitteiden löytäminen toiminnalle on tärkeää myös viranomaistavoitteiden onnistumiseksi. Toimintatavat eivät useinkaan tue asiakaslähtöisyyden toteutumista käytännöissä, vaikka tämä olisi virallisesti tavoitteeksi kirjattukin. Tarvittaisiin uudenlaisia toimintatapoja ja välineitä asiakkaan parempaan mukaan ottamiseen. Asiakkaiden kokemustiedon nostaminen asiantuntijatiedon rinnalle mahdollistaisi asiakkaiden toimimisen oman tilanteensa asiantuntijoina. Toimintakulttuurien tulisi tukea kokemustiedon hyödyntämistä. Lisäksi viranomaisten yhteistyön tiivistäminen voisi mahdollistaa kaikkien tahojen paneutuneemman ja toisten toimintatavat huomioivamman toimintakulttuurin syntymistä.

Asiakkaan mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun vaatii asiakkaan parempaa tiedottamista omista mahdollisuuksistaan. Toimintatavat vaikuttavat kuitenkin pirstaleisilta lain tulkinnanvaraisuuden seurauksena. Olisi tärkeää luoda valtakunnallisesti yhtenäinen kanava, jonka avulla kaikki aktivointiin ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat asiakkaat olisi helppo tavoittaa. Valtakunnallinen verkkokoulutus, jolla

asiakkaita tiedotettaisiin etuuksista, alueen mahdollisista sijoituspaikoista sekä toisensa poissulkevista vaihtoehtoista voisi toimia hyvänä pohjana aktivointisuunnitelmaa laadittaessa.

Asiakkaan oman äänen kuuntelemiseen liittyy esimerkiksi kysymys siitä, miksi asiakas on päädytty sijoittamaan juuri kuntouttavaan työtoimintaan. Kuinka paljon asiakasta on kirjaamisvaiheessa kuunneltu ja kuinka paljon hänelle on annettu vaihtoehtoja? Mitä Oksman esimerkiksi tarkoittaa kirjoittaessaan, että kuntouttavaan työtoimintaan on päädytty sen jälkeen kun viranomaisen on ensin kertonut vaihtoehtoista. Millaisia vaihtoehtoja asiakkaalle on annettu, ja onko niitä ollut niin monta, asiakkaalla on ollut mahdollisuus vaikuttaa? Vaikka kuntouttava työtoiminta vaikuttaa vastaavan useiden asiakkaiden tarpeisiin, ei havainto pidä paikkaansa kaikkien kohdalla. Asiakaskunnan ollessa heterogeeninen ovat sen tavoitteet ja tarpeet moninaisia. Erityisesti niille asiakkaille, joiden päällimmäinen este työllistymiselle on pitkäaikais-työttömyys, kuntouttava työtoiminta ei vaikuta toimenpiteenä sopivimmalta. Onko asiakkaan sijoittamis-
päättökseen vaikuttanut jokin muu syy, kuin asiakkaan todellinen tarve?

Asiakkaiden moninaisten tarpeiden huomioonottaminen ei vaikuta toteutuvan. Toiminnan vaikuttavuuden kannalta palvelua tulisi kehittää henkilökohtaisempaan suuntaan, jolloin asiakkaiden toisistaan poikkeavat toiveet olisi mahdollista huomioida. Tarpeet tulisi huomioida esimerkiksi työtehtäviä suunniteltaessa. Yhtenä mahdollisuutena voisi olla kuntouttavan työtoiminnan laajentaminen yrityksiin, jolloin työtehtävien kirjo muuttuisi moninaisemmaksi ja vastaisi enemmän palkkatyötä. Sopivan työpaikan etsinnän apuna voisi hyödyntää esimerkiksi IMBA/MELBA -menetelmää, jonka avulla asiakkaan voimavarat ja työpaikan vaatimukset saataisiin paremmin sopimaan yhteen. Jos kuntouttavaa työtoimintaa siirrettäisiin myös yrityksiin, tulisi toki entistä tarkemmin miettiä toiminnan taloudellisia kannusteita asiakkaan kannalta. Korostuisivatko asiakkaiden kokemukset ilmaisesta työstä nykyistä enemmän?

Kuntouttavan työtoiminnan mahdollistamisella yrityksissä voisi kuitenkin olla mahdollisuus vaikuttaa asiakkaiden siirtymiin. Sekä asiakkaat itse että toiminnalle asetetut viralliset tavoitteet korostavat toiveita työllisyyspoliittisista siirtymistä. Tilanne ei kuitenkaan vastaa tavoitteita. Työllisyyspoliittiset siirtymät toteutuvat vain harvojen kohdalla. Kuten kirjallisuuden pohjalta nousi esille, tavoitteiden toteutumattomuus saattaa vähentää asiakkaiden motivaatiota palvelua kohtaan. Muutoksia tarvittaisiin työmarkkinoiden rakenteiden tasolla. Työmarkkinoille tulisi kehittää avustavia, matalan koulutustason työtehtäviä eri toimialat sekä osaamisvaatimukset huomioiden. Myös viranomaisten yhteistyötä jatkosuunnitelmien suhteen tulisi parantaa. Työllistymistä toivovalla asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus siirtyä kuntouttavasta työtoiminnasta työvoimahallinnon toimenpiteisiin ilman pelkoa etuuksien menettämisestä. Kannustinloukut vähentävät monien asiakkaiden motivaatiota siirtyä palvelujärjestelmässä eteenpäin.

Mielekkäitä työtehtäviä tulisi lisäksi tarjota asuinpaikasta riippumatta myös niille asiakkaille, jotka tarvitseva kuntouttavalta työtoiminnalta erityisesti sen kuntouttavaa puolta. Hyvänä esimerkkinä uudenlaisesta toiminnan järjestämisestä on Green Care. Lisäksi asiakkaille tulisi mahdollistaa monipuolinen hoitoketju.

Kuntouttavaa työtoimintaa kehitettäessä tulee lisäksi huomioida sen mahdollinen muuttuva rooli. Uuden sosiaalihuoltolakiin on kirjattu kunnille velvoite järjestää sosiaalista kuntoutusta sitä tarvitseville. Vaikka palvelun määritelmä onkin vielä osin auki, on mahdollista, että asiakkaat, jotka kaipaavat apua erityisesti elämänhallintaan liittyen, siirtyvät kuntouttavasta työtoiminnasta sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntouttavan työtoiminnan rooli ja tavoitteet sekä sisältö tulevat uuden lain myötä muuttumaan. Samoin sen asiakaskunta muuttuu. Tämä vaikuttaa palvelukokemuksiin. Asiakkaiden kokemukset tulisi huomioida myös tässä kehityksessä.

Lähteet

- Aaltonen, Suvi & Tuomola, Sanja (2012) Kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Turun ammattikorkeakoulu. Turku.
- Ahola-Anttonen, Päivi (2012) Voimaantumista edistäviä tekijöitä kuntouttavassa työtoiminnassa. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta - lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Stakes. Gummerus: Saarijärvi.
- Frangén, Teija (2003) Aktivointisuunnitelma – toinen mahdollisuus? Suunnitelmaan osallistuneiden kokemuksia. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Hentinen, Heli (2006) Aktivointisuunnitelman vaikuttavuus työttömän asiakkaan näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Kajasrinne, Tuija (2009) Matkalla aktiivihommiin - pitkäaikaistyöttömien kokemuksia aktivointiprosessista. Diakonia ammattikorkeakoulu. Pieksämäki.
- Kandolin, Maija-Liisa (2006) Tavallisen elämän ihme: Kuntouttava työtoiminta työttömän nuoren kokemana. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu (2010) Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Raportti 38/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki.
- Kavakka, Mirka & Strand, Sirpa (2008) ”Normaaliin elämänrytmiin” – Kuntouttavan työtoiminnan vaikutus yksilön elämäntilanteeseen. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Keskitalo, Elsa (2008) Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Research Report 177. Stakes. Helsinki.
- Kesä, Mikko, Joutsen, Minna & Heinisuo, Juuso (2011) Selvitys kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Tapaustutkimus kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta Nuotta 2011 -projektin toiminta-alueella Kihniö, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Parkano, Ruovesi, Virrat. Innolink.
- Kinnunen, Satu & Äijälä, Nina (2012) ”En haluu olla riesa enkä sosiaalipummi” – Tutkimus osallisuudesta ja kehittämistarpeista kuntouttavassa työtoiminnassa. Jyväskylän yliopisto. Kokkola.
- Kirvesmäki, Sirpa (2013) Osallisuus – todellisuutta vai fraaseja? Kuntouttavan työtoiminnan asiakas aktivointisuunnitelmaprosessissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Kivelä, Eija (2012) Naisten kokemuksia ja näkemyksiä kuntouttavasta työtoiminnasta. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Kokkola.
- Koponen, Anja (2012) Kuntouttava työtoiminta – Nuorten kokemuksia aktivoinnista. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Kotilainen, Susanna (2008) Koulutus, työ ja aktivointi työttömän nuoren näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Kuntoutusselonteko 2002. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laiho, Sirpa (2010) Kuntouttavan työtoiminnan prosessien kehittäminen. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki.
- Laitinen, Maarit (2008) Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtauksissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Finlex. 2.3.2001/189.
- Luhtasela, Leena (2009) Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Lääperi, Raija (2013) KEVÄTPISAROITA. KEVÄT -hankkeen väliarviointi. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Jyväskylä.
- Mattila, Ira (2010) Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmät – ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen Vantaalla. Laurea –ammattikorkeakoulu. Vantaa.
- Oksman, Ilkka (2010) Asiakkaat palveluiden arvioijina - Asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.
- PATE – Pitkäaikaistyöttömien aktivointi työelämään - Työvoimapolitiittiset toimenpiteet. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus. <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektiid=S10872>.
- Pitkäaikaistyötön. Käsitteet ja määritelmät. Tilastokeskus. <https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>.
- Reponen, Sirku (2010) ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä..” Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. KATSO TÄHÄN KAMPUS!!
- Singh, Arja (2012) Työttömän nuoren voimaantumisen kuvaus Haminan kaupungin kuntouttavassa työtoiminnassa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Kotka.
- Somero, Riitta (2007) Aktivointisuunnitelmien dokumentointi: Tutkimus asiakkaan, sosiaaliviranomaisen ja työvoimatoimiston edustajan näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Suoknuuti, Minna (2013) Pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta Syty! -ryhmätoiminnalla. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Tammelin, Mia (2010) Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki.
- Tervo, Sirpa (2012) ”Jonku kanssa niinku jutteli ja yhdessä teki.” Tutkimus kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista 17 – 29 –vuotiaan kainuulaisen nuoren elämässä. Pro Gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenia.
- Työllistä välittäen – Välitä työllistäen. Työtoiminnan asiakasta kuullen, työtavoitteeseen sitoutuen. Vates-säätiö. <http://www.vates.fi/service.cntum?pageId=155987>.
- Uusijärvi, Sari (2004) Kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuus ammattikouluttamattomalle nuorelle. Tutkimus aktiivoinnin merkityksistä. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Vaikeasti työllistettävät (rakennetyöttömyys). Tilastokeskuksen PX-WEB-tietokannat. <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow>.