

SANOISTA TEKUIHIN

Työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työntekijän arvioimana

LEENA TOIVONEN
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2011

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

TOIVONEN, LEENA: Sanoista tekoihin. Työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työntekijän arvioimana.

Pro gradu -tutkielma, 142 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kirsi Juhila

Tammikuu 2011

Tämän tutkielman aiheena ovat ammatillisen kuntoutuksen uudentyypiset työelämäsuuntautuneet palvelut, niin sanotut työhön valmentavat palvelut. Palveluiden keskeisiä piirteitä ovat palveluohjauksellisuus ja työnantajayhteistyö. Tutkielman tarkoituksena on tarkastella ja tehdä näkyväksi erityisesti työeläkevakuutuksen sekä liikenne- ja tapaturmavakuutuksen kuntoutujille suunnattujen työhön valmentavien palveluiden sisältöä ja prosessia ja arvioida palveluiden merkitystä asiakkaan ammatilliselle kuntoutumiselle. Tutkimuksen näkökulmana on palvelun mikrotaso: yksittäisen asiakkaan ja työhönvalmentajan käsitykset palvelusta ja sen toimivuudesta. Aineistona ovat seitsemän asiakas-työhönvalmentaja -parin haastattelut.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on käsitys kuntoutuksesta prosessimaisesti etenevänä verkostotyönä, jonka keskiössä on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde. Verkostoissa työskentelyyn liittyy olennaisesti eri toimijoiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Kriittisiksi kysymyksiksi nousevat, miten hyvin verkosto-osapuolten välinen vuorovaikutus toimii, miten edistetään asiakkaan osallisuutta omassa kuntoutusprosessissaan ja miten eri osapuolien asiantuntijuus välittyy prosessiin.

Arviointitutkimuksena tutkimus sijoittuu tulkinnallisten ja osallistavien arviointimenetelmien kirjoon, joissa käsitys tiedon luonteesta on relativistinen. Kiinnostuksen kohteena ovat erityisesti toimijoiden kokemukset ja niiden kautta kertyvä tieto sekä arvioitavan toiminnan kokonaisuus. Tutkimus edustaa tiedontuotantoarviointia. Arviointin kohteena on palveluprosessi, ja tutkijan asema suhteessa tutkimuskohteeseen on sisäinen. Tutkimuksen tuottaman tiedon avulla pyritään tukemaan toimijoiden oppimista ja palvelun kehittämistä. Aineiston analyysissa on noudatettu fenomenografista tutkimusstrategiaa ja analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Tutkimuksen tuloksina ovat kuvaukset työhönvalmennusprosessin vaiheista ja keskeisimmistä verkostokumppaneista sekä niiden osallisuudesta ja asiantuntijuudesta prosessissa. Edelleen tuloksina ovat kuvaukset työhönvalmentajan ja asiakkaan rooleista ja asiantuntemuksesta prosessissa. Lisäksi tuloksina ovat tiivistelmät asiakkaan työhönvalmennusprosessia edistävästä ja uhkaavista tekijöistä edellä mainituissa suhteissa.

Työhönvalmennuspalvelun vahvuutena on mahdollisuus tarjota asiakkaalle kuntoutuksen asiantuntemusta ja henkistä tukea läheltä ja kuntoutusprosessin vaiheen mukaisesti. Palvelussa kyetään hyödyntämään asiakkaan omaa tietoa ja osallistamaan hänet oman kuntoutuksensa suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelu onnistuu myös verkostoitumaan erityisesti työnantajien suuntaan.

Kehittämiskohteeksi tutkimus nostaa palvelun tilaajan ja tuottajan välisen vuorovaikutuksen ja avoimuuden lisäämisen entisestään palvelun sujuvuuden ja tehokkuuden parantamiseksi. Vaikka yhteistyö sujuikin pääosin hyvin, jäi osa päätösten perusteluista asiakkaille ja työhönvalmentajille

epäselviksi vaikeuttaen työn hallintaa ja prosessissa etenemistä. Myös asiakkaan hoitotahon osallistaminen työhön kuntoutuksen prosessiin jäi monen asiakkaan kohdalla puutteelliseksi. Tutkimus herättää kysymään, millä keinoin vailla työsuhdetta olevien asiakkaiden työelämään paluuta voitaisiin paremmin tukea. Pelkät työkokeilut voivat jäädä liian kevyiksi toimenpiteiksi työelämään palaamiseksi, kun työkyky aiempaan työhön on menetetty. Työhönvalmennustyö vaatii tekijöiltään monipuolista osaamista, joka osaltaan kehittyy vain työkokemuksen myötä. Palveluntuottajaorganisaatioiden on kiinnitettävä erityistä huomiota työhönvalmentajien työn tekemisen edellytysten turvaamiseen niin, että ammattilaiset jaksavat ja viihtyvät alalla pitkäjänteisesti.

Avainsanat: ammatillinen kuntoutus, työhön kuntoutus, työhönvalmennus, arviointi, kuntoutusprosessi, kuntoutusverkosto

UNIVERSITY OF TAMPERE
School of Humanities and Social Sciences

TOIVONEN, LEENA: Sanoista tekoihin. Työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työntekijän arvioimana.

Master's Thesis, 142 p., 2 appendices

Social Work

Supervisor Kirsi Juhila

January 2011

The topic of this master's thesis is new kind of work focused services of vocational rehabilitation, so called job coaching services. Main features of the services are case management and co-operation with employers. The purpose of the master's thesis is to examine and make the content and the process of job coaching services which are especially focused to clients of employee pension institutes and accident and traffic insurance institutes visible. The purpose is also to evaluate the significance of the services to client's vocational rehabilitation. The perspective of the research is the micro level of the service: the notions of individual clients and job coaches of the service and how does it work. The empiric data consists of seven client - job coach interviews.

The theoretical context of the research is a concept of rehabilitation as a processual network, in which the co-operative relationship between a client and a job coach is crucial. Working in networks is closely related to co-operation and interaction between different actors. The critical questions are how well interaction between network actors works, how a client's inclusion is promoted in his/her own rehabilitation process and how expertise of different actors mediates to the process.

As an evaluation research this thesis belongs to a variety of interpretative and inclusive evaluation methods in which the concept and nature of knowledge is relativistic. The focus of interest is especially the experiences of the actors and the knowledge they produce as well as the wholeness of evaluated action. The research represents evaluation for knowledge. The focus of the evaluation is the process of the service and the status of the researcher is an inside practitioner. The aim of the knowledge produced by this research is to support learning of actors and to develop the service. The analysis of the research conformed phenomenographic research strategy and the analysing method is inductive content analysis.

The results of the research are the descriptions of the different phases of job coaching process and central network actors and their inclusion and expertise in the process. Moreover the results are the descriptions of roles and expertises of a job coach and a client in the process. Furthermore the results are the summaries of promoting and threatening factors in a client's job coaching process in the mentioned relations.

The strength of the service is the possibility to offer rehabilitation expertise and mental support to client near him/her and according to a phase of the process. The service is able to use client's own knowledge and include him/her into planning and implementing his/her own rehabilitation. The service is also successful in co-operation of the network especially with employers.

As a subject of development the research elicits the need to increase interaction and openness between subscribers and service providers to make the service more smooth and efficient. Although co-operation worked mainly well some of subscribers' arguments of decision remained obscure to

clients and job coaches. This made the controlling own work and continuing the process more difficult. Furthermore inclusion of client's health cares to his/her vocational rehabilitation process remained incomplete in many cases. The research evokes the question by which means unemployed people's return to work could be supported better. Mere work trials can remain too light accomplishment to help those people who have lost their ability to their previous job to return back to working life. Job coaching as a profession demands multidisciplinary expertise which can be partly adopted by work experience only. Service providers must pay special attention to the working conditions of the job coaches so that these professionals manage and are willing to work long term in this profession.

Keywords: vocational rehabilitation, rehabilitation to work, job coaching, evaluation, rehabilitation process, rehabilitation network

Sisällys

1 JOHDANTO.....	1
2 AMMATILLISESTA KUNTOUTUKSESTA TYÖHÖN KUNTOUTUKSEEN.....	4
2.1 Kuntoutuksen monet kasvot.....	4
2.2 Ammatillinen kuntoutus kuntoutuksen kentässä.....	6
2.3 Työmarkkinoiden ja työelämän muutos.....	10
2.4 Ammatillisen kuntoutuksen toimintaympäristön muutos.....	13
2.5 Ammatillisen kuntoutuksen strategiat ja työhön valmentavat palvelut.....	16
2.6 Työhönvalmennuspalvelu Kiipulassa.....	19
3 KUNTOUTUS DIALOGISENA VERKOSTOTYÖNÄ.....	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
4.1 Tutkimuksen tavoite.....	29
4.2 Arviointitutkimus lähtökohtana.....	30
4.3 Tutkimusasetelman ja tutkijan aseman arviointi.....	34
4.4 Laadullinen haastattelu.....	39
4.5 Aineiston luominen.....	42
4.5.1 Aineiston rajaus ja haastateltavien valinta.....	43
4.5.2 Haastateltavien tilanteet arviointihetkellä.....	45
4.5.3 Palvelupyynnöiden sisällöt.....	47
4.5.4 Haastattelujen toteutus.....	48
4.5.5 Haastattelujen litterointi.....	50
5 AINEISTON ANALYYSI.....	52
5.1 Fenomenografinen tutkimusstrategia.....	55
5.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	57
6 KUNTOUTUS PROSESSINA JA VERKOSTOTYÖNÄ.....	61
6.1 Työhönvalmennusprosessin vaiheet.....	62
6.1.1 Ohjautumis- ja hakeutumisvaihe.....	63

6.1.2 Aloitusvaihe.....	64
6.1.3 Tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaihe	65
6.1.4 Toimintasuunnitelman toteutusvaihe.....	66
6.1.5 Työssäolovaihe	68
6.1.6 Ratkaisuvaihe	70
6.2 Verkostokumppaneiden osallisuus ja asiantuntijuus palveluprosessissa.....	72
6.2.1 Palvelun tilaaja	74
6.2.2 Asiakkaan hoitotaho	85
6.2.3 Työnantajat	93
6.3 Työhönvalmentajan ja asiakkaan roolit ja asiantuntemus	110
6.3.1 Työhönvalmentajan ja asiakkaan roolit.....	111
6.3.2 Työhönvalmentajan ja asiakkaan asiantuntemus.....	117
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	127
7.1 Työhönvalmennuspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet.....	127
7.1 Tutkimusprosessin arviointi	132
LÄHTEET	134
LIITTEET	143
Liite 1. Haastattelupyyntö	143
Liite 2. Haastatteluteemat.....	144

KUVIOT JA TAULUKOT

KUVIO 1. Arviointitutkimuksen kohteet ja arvioijan asema

Sivu 37

KUVIO 2. Työhönvalmennusprosessin toimijaverkosto

Sivu 73

TAULUKKO 1. Fenomenografinen tutkimusprosessi ja tutkimuksen eteneminen

Sivu 55

TAULUKKO 2. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheittainen eteneminen

Sivu 57

TAULUKKO 3. Tilaaja-yhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät

Sivu 82

TAULUKKO 4. Hoitotahon kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät

Sivu 91

TAULUKKO 5. Työnantajayhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät yhteistyön eri vaiheissa

Sivu 108

TAULUKKO 6. Asiakkaan ja työhönvalmentajan roolit ja asiantuntemus työhönvalmennusprosessissa

Sivu 123

1 JOHDANTO

Työurien pidentäminen on yhteiskunnallisessa keskustelussa mitä ajankohtaisin puheenaihe. Taustalla on huoli käynnissä olevasta väestön ikärakenteen voimakkaasta muutoksesta, minkä johdosta suomalaiset tulevat olemaan 2020-luvulla Euroopan ikääntynein kansa. Jo vuodesta 2008 lähtien Suomessa on asunut enemmän eläkeikäisiä kuin alle 15-vuotiaita. Väestön ikääntyminen ja eliniän pidentyminen merkitsevät väestöllisen huoltosuhteen – lasten ja eläkeikäisten määrän suhdetta työkäisiin – muuttumista epäedullisemmaksi kaiken aikaa. Tulevaisuudessa yhä pienempi työssäkävien joukko pitää huolta yhä kasvavasta työelämän ulkopuolella olevasta väestöstä. (Rapo 2009; Tela 2007a, 6-7.)

Ammatillinen kuntoutus on yksi konkreettinen keino vaikuttaa työurien pitenemiseen ja työllisyysasteen nostamiseen. Ammatillinen kuntoutus kohdistuu erityisesti henkilöihin, joilla on sairauden tai vajaakuntoisuuden takia tavanomaista suurempi riski syrjäytyä työmarkkinoilta. Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on parantaa tai ylläpitää henkilön työkykyä ja ansiomahdollisuuksia tukemalla häntä saamaan tai säilyttämään itselleen soveltuva työ, kohentamalla hänen työkykyään ja -valmiuksiaan sekä lisäämällä työelämään integroitumista muilla tavoin. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 194; Kuntoutusportti 2010.)

Monet valtiovallan viime vuosina asettamat työurien pidentämisen teemaa käsitelleet tai sitä sivuavat komiteat ja työryhmät ovat raporteissaan ja suosituksissaan kiinnittäneet huomiota ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksiin edistää työelämässä jatkamista ja työllisyysasteen nostamista (ks. esim. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) ehdotukset sosiaaliturvan uudistamiseksi 2009; Työelämäryhmän loppuraportti 2010; Vuorela 2008; Ihalainen & Rissanen 2010). Ammatilliseen kuntoutukseen yhteiskunnallisena investointina kohdistuu tällä hetkellä runsaasti yhteiskuntapoliittista mielenkiintoa ja odotuksia. Kuntoutukselta odotetaan toimivia keinoja ja vaikuttavia käytäntöjä ihmisten työelämään integroitumisen tueksi nyt ja tulevaisuudessa.

Ammatillisen kuntoutuksen keinovalikoimassa on tapahtunut uudistumista 1990-luvun puolivälistä lähtien. Kehityksen moottoreina ovat toimineet erityisesti monet Euroopan sosiaalirahaston tukemat hankkeet, joissa on kehitetty erilaisia työllistymisen tukemiseen, koulutukseen ja kuntoutukseen liittyviä keinoja ja menetelmiä vaikeassa työmarkkina-asemassa oleville ryhmille. Kehittämishankkeiden myötä kuntoutusmenetelminä ovat alkaneet korostua erityisesti yksilökohtainen palveluohjauksellisuus ja työnantajien kanssa tehtävä yhteistyö (Lindh 2007, 54–

57). Kuluneen vuosikymmenen aikana nämä uudentyyppiset työhön kuntoutuksen keinot ovat vähitellen alkaneet saada sijaa myös lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen palveluissa niin Kansaneläkelaitoksen (Kela), työ- ja elinkeinohallinnon (TE-hallinto) kuin työeläkevakuutusjärjestelmänkin kuntoutustoiminnassa.

Työeläkevakuuttajien järjestämä ammatillinen kuntoutus muuttui harkinnanvaraisesta etuudesta lakisääteiseksi oikeudeksi vuonna 2004. Uudistuksen myötä työeläkejärjestelmän merkitys ammatillisen kuntoutuksen järjestäjätahona entisestään kasvoi. Samanaikaisesti työeläkekuntoutuksen piirissä peräänkuulutettiin uudenlaisia, kuntoutuksen suunnitteluun paremmin sopivia ja työhön paluuta aktiivisesti tukevia palveluja perinteisten kuntoutuslaitoksissa toteutettavien kuntoutustutkimusten sijaan. (Tela 2010, 12–16.) Kuntoutuksen palveluntuottajat ovat vastanneet tarpeeseen kehittämällä erilaisia asiakkaan yksilölliseen ohjaukseen, luotsaukseen ja jalkautuvaan tukeen perustuvia palveluja. Näitä uudentyyppisiä palvelutuotteita voi yleisesti luonnehtia käsitteellä *työhön valmentavat palvelut*.

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella työhön kuntoutuksen uudistuneiden palvelujen toimivuutta erityisesti työeläkejärjestelmän sekä liikenne- ja tapaturmavakuutusjärjestelmän (LITA-järjestelmän) puitteissa. Kiinnostukseni tutkielman aiheeseen kumpuaa omasta työstäni kuntoutuksen palveluntuottajaorganisaation, Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskuksen, sosiaalityöntekijänä ja sittemmin palvelupäällikkönä. Työni kautta olen päässyt seuraamaan läheltä ammatillisen kuntoutuksen palveluiden kehitystä 1990-luvulta tähän päivään saakka. Samalla minulla on ollut mahdollisuus osallistua uudenlaisten työhön kuntoutuksen palveluiden kehittämiseen muun muassa Euroopan sosiaalirahaston rahoittamassa hankkeessa. Lopullinen kimmoke tutkimuksen tekemiselle syntyi siitä havainnosta, että työeläkekuntoutujien määrän kasvusta ja heille suunnattujen uudentyyppisten palveluiden käytön lisääntymisestä huolimatta ei palveluista ole saatavissa juuri muuta kuin määrällistä seurantatietoa. Mieltäni alkoi vaivata uteliaisuus: Millaisia nämä ”uudet työelämäsuuntautuneet” palvelut loppujen lopuksi ovat? Mitä ne pitävät sisällään, mihin niiden toiminta ja koettu teho perustuu? Millaisina asiakkaat ne kokevat?

Tutkielmani tarkoituksena on *tarkastella ja tehdä näkyväksi työeläke- ja LITA-kuntoutujille suunnattujen työhön valmentavien palvelujen sisältöä ja prosessia ja arvioida palveluiden merkitystä asiakkaan ammatillisen kuntoutuksen etenemisen kannalta*. Tutkimuksessani käytän palveluista nimityksiä työhön valmentavat palvelut tai työhönvalmennuspalvelut samaa tarkoittavina käsitteinä. Kiinnostukseni kohdistuu ensisijaisesti siihen, miten työhönvalmennuksen

palveluprosessi käytännössä toimii ja mitä asiakkaan ammatillisen kuntoutumisen kannalta merkittäviä elementtejä se sisältää. Tutkimuksen *näkökulmana on palvelun mikrotaso: yksittäisen asiakkaan ja työhönvalmentajan käsitykset palvelusta ja sen toimivuudesta*. Asiakkaan ja työhönvalmentajan yhteistyösuhde ja keskinäinen vuorovaikutus muodostavat arvioinnin kohteena olevan palvelun ytimen. Olen pyrkinyt tavoittamaan tämän yhteisyyden ja yhdessä työskentelyn näkökulman dialogisen arviointiasetelman avulla, jossa palvelun arviointiin ovat osallistuneet asiakas, työhönvalmentaja ja tutkija yhdessä. Tutkielman empiirinen aineisto on hankittu laadullisen haastattelun menetelmällä ja analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Toivon, että tutkielma valottaa ruohonjuuritason toimijoiden näkökulmaa palveluiden arvioinnissa. Samalla toivon sen toimivan hyödyllisenä puheenvuorona ja keskustelun virittäjänä palveluntilaajien, -tuottajien ja muiden kuntoutuksen palveluverkoston toimijoiden kesken pyrkiessämme yhdessä kehittämään entistä paremmin asiakkaiden kuntoutumistavoitteita edistäviä työhön kuntoutuksen palveluita.

Tutkielman luvussa kaksi taustoitaa tutkimuskohdetta kuvaamalla ammatillisen kuntoutuksen käsitettä, järjestelmää ja toimintatapoja sekä toimintaympäristön muutoksen asettamia haasteita ammatilliselle kuntoutukselle 2000-luvulla. Luvussa kolme esittelen tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja siihen liittyvät keskeiset käsitteet. Luvussa neljä esittelen tutkimustehtävän ja tutkimuksen metodologisen lähtökohdan sekä pohdiskelen metodologisiin valintoihin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi esittelen tutkimuksen aineiston ja sen luomisessa käytetyn menetelmän. Luvussa viisi kuvaan aineiston analyysimenetelmän ja analyysin kulun. Luku kuusi sisältää tutkimuksen tulokset yhteenvetoiineen. Tutkielman viimeisessä luvussa pohdin tulosten merkitystä valitsemieni teoreettisten käsitteiden ja tutkimuskysymysten valossa ja arvioin tutkimusprosessia.

2 AMMATILLISESTA KUNTOUTUKSESTA TYÖHÖN KUNTOUTUKSEEN

2.1 Kuntoutuksen monet kasvot

Kuntoutuksen käsite on laaja-alainen ja moni-ilmeinen, ja sitä käytetään ainakin kolmessa eri merkityksessä. Ensinnäkin kuntoutuksesta voidaan puhua erilaisten toimenpiteiden kokonaisuutena, toiseksi yhteiskunnallisena toimintajärjestelmänä ja kolmanneksi prosessina. Yhteistä näille kaikille eri näkökulmille on kuntoutuksen tavoite: pyrkimys yksilöiden ja ryhmien parempaan selviytymiseen ja elämänhallintaan arkielämässä ja elämänkaaren eri muutosvaiheissa sekä yksilöön että hänen ympäristöönsä vaikuttamalla. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 17–22.)

Kuntoutus erilaisten *toimenpiteiden kokonaisuutena* korostuu muun muassa Maailman terveysjärjestön WHO:n kuntoutuksen määritelmässä vuodelta 1969 (WHO 1969, 6). Kuntoutus määritellään siinä lääkinnällisten, sosiaalisten, kasvatuksellisten ja ammatillisten toimenpiteiden kokonaisuudeksi, jolla pyritään kohentamaan yksilön toimintakyky mahdollisimman hyvälle tasolle. Myös yleisesti käytössä oleva Järvikosken ja Härkäpään (1995, 21) määritelmä painottaa toimintaa. Sen mukaan ”kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista toimintaa, jonka yleistavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan elämänprojektejaan ja ylläpitämään elämänhallintaansa tilanteissa, joissa hänen mahdollisuutensa sosiaaliseen selviytymiseen ja integraatioon ovat uhattuina tai heikentyneet”.

Toinen tapa määritellä kuntoutuksen käsitettä on tarkastella sitä *yhteiskunnallisena toimintajärjestelmänä*. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna kuntoutus on ensisijaisesti sääntelyjärjestelmä, jonka tehtävänä on säädellä työvoiman riittävyyttä ja edistää työelämän ulkopuolella olevan väestön toimintakykyä huoltokustannusten kurissapitämiseksi erilaisten säädösten ja sopimusten avulla. Sääntelytehtävässään kuntoutus liittyy likeisesti muihin yhteiskuntapolitiikan lohkoihin, kuten terveydenhuoltoon, sosiaalihuoltoon, työsuojeluun, koulutukseen sekä työvoima- ja eläkepolitiikkaan. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 20–21.)

Kun kuntoutusta tarkastellaan toimintajärjestelmänä, siinä korostuvat erilaiset kriteerit, joiden perusteella oikeus kuntoutukseen kussakin yksittäisessä tapauksessa määrittyy (Järvikoski & Härkäpää 2004, 21). Suomalaisen kuntoutusjärjestelmän pääperiaatteena on, että kuntoutus järjestetään osana yleisiä palveluja ja sosiaalivakuutusjärjestelmää. Tästä on seurauksena, että

kuntoutus kuuluu usean eri hallinnonalan ja toimintasektorin vastuulle. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon, opetustoimeen sekä työ- ja elinkeinohallintoon kuntoutus sisältyy yhtenä toimintalohkona. Kela, työeläkevakuuttajat sekä liikenne- ja tapaturmavakuutusyhtiöt vastaavat puolestaan sosiaalivakuutusperusteisesta kuntoutustoiminnasta. Myös kuntoutusta ohjaava lainsäädäntö sisältyy eri toimialojen lainsäädäntöön. Varsinaiset kuntoutuspalvelut voidaan tuottaa joko järjestävän tahon omana toimintana julkisella sektorilla tai ostamalla ne yksityisiltä kuntoutuspalveluiden tuottajilta, kuten vammais- ja potilasjärjestöiltä, erilaisilta säätiöiltä tai yksityisiltä yrityksiltä. Yksittäisen ihmisen kuntoutuksen kokonaisuus koostuukin tavallisesti monen eri toimijan palveluista ja etuuksista, mikä asettaa järjestelmien rajapinnassa toimiville asiakkaille ja kuntoutustyöntekijöille erityisiä haasteita. (Paatero & Lehmijoki & Kivekäs & Ståhl 2008, 31; ks. myös Järvikoski & Karjalainen 2008, 87.) Kuntoutusjärjestelmän kokonaisuuden koordinoimista on pyritty edistämään alan lainsäädäntöä kehittämällä. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (2003) pyrkii auttamaan kuntoutujaa saamaan tarvitsemansa kuntoutuspalvelut ja edistämään kuntoutuksen eri toimijoiden yhteistyötä kuntoutustilanteissa, joissa tarvitaan monen eri organisaation yhteistyötä. Samalla laki pyrkii edistämään asiakkaan osallistumista oman asiansa käsittelyyn.

Kolmas tapa hahmottaa kuntoutusta käsitteenä on ymmärtää se *prosessiksi*. Yhtäältä prosessinäkökulma painottaa eri kuntoutustoimenpiteistä muodostuvaa mielekästä ja katkeamatonta *palveluketjua*, jossa asiakas voi edetä ohjatusti ilman väliinpuutoamisen vaaraa. Toisaalta prosessinäkökulma viittaa kuntoutukseen aktiivisena *muutosprosessina*, jonka aikana kuntoutuja kehittää itselleen kuntoutusjärjestelmän ja kuntouttajien tuella keinoja, joiden avulla hän kykenee selviytymään mahdollisimman täysipainoisesti arjessaan ja sen sosiaalisissa rooleissa. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 19.) Myös hallituksen Kuntoutusselonteko vuodelta 2002 tuo esiin kuntoutuksen prosessinäkökulman. Sen mukaan kuntoutus on ihmisen ja ympäristön muutosprosessi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Prosessin ytimessä on ihmisen oma osallisuus ja vaikuttaminen ympäristöönsä. (Kuntoutusselonteko 2002, 3.)

Kuntoutujan näkökulmasta kuntoutus voidaan määritellä henkilökohtaiseksi kasvu- ja oppimisprosessiksi, jonka aikana kuntoutuja löytää itsestään uusia voimavaroja ja oppii toimimaan arjessaan uudella ja mielekkäällä tavalla. Kuntoutuksessa on kyse oman elämän uudelleen konstruoinnista, uusien merkitysten tuottamisesta ja itsensä luomisen prosessista, mikä kytkeytyy konkreettisiin jokapäiväisen elämän asioihin, esimerkiksi työhön ja toimeentuloon. (Järvikoski &

Härkäpää 2004, 19; Järvikoski & Karjalainen 2008.) Koskisuu (2004) käyttää yksilön ja hänen ympäristösuhteensa muutosprosessista käsitettä *kuntoutuminen*. Kuntoutumista voidaan tukea, ohjata ja edistää kuntoutuksen avulla, mutta kuntoutumisen luonnetta, vauhtia tai sisältöä ei voi ulkopuolelta käsin määrätä. Kuntoutuminen on yksilöllinen ja henkilökohtainen prosessi, jossa ihmisen ajatusten, asenteiden ja tunteiden muuttumisen myötä myös hänen toimintatapansa eri tilanteissa muuttuvat. Olennainen tekijä kuntoutumisprosessin käynnistymiselle ja etenemiselle on kokemus toivon heräämisestä ja toiveikkuudesta tulevaisuuden suhteen. (Mt., 24–25.)

Tämän tutkielman viitekehyksenä on käsitys kuntoutuksesta monitieteisenä ja monialaisena prosessina, joka rakentuu ja etenee asiakkaan kuntoutustapahtuman ympärille muodostuvassa *yhteistyöverkostossa*. Verkosto-käsitteen valossa kuntoutus on ainutkertainen prosessi, jonka ytimenä on kuntoutujan ja kuntoutustyöntekijän yhteistyö ja vuorovaikutus. (ks. Järvikoski & Karjalainen 2008, 86–93.).

2.2 Ammatillinen kuntoutus kuntoutuksen kentässä

Kuntoutustoiminta jaotellaan tavallisesti neljään toimintalohkoon: lääkinnälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Ammatillisella kuntoutuksella tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka tukevat kuntoutujan mahdollisuuksia saada tai säilyttää itselleen soveltuva työ. Sen kohderyhmänä ovat ihmiset, joiden riski syrjäytyä työmarkkinoilta sairauden tai vajaakuntoisuuden vuoksi on tavanomaista suurempi. Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on parantaa näiden henkilöiden ammatillisia valmiuksia, kohentaa työkykyä, edistää työmahdollisuuksia ja vähentää heihin kohdistuvaa syrjintää työpaikoilla. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 23–24, 194.)

Edellisessä luvussa esiteltyjä kuntoutuksen määritelmiä voi soveltaa myös ammatillisen kuntoutuksen hahmottamiseen. Toimenpideperusteisesti tarkasteltuna ammatillinen kuntoutus tarkoittaa erilaisia ammattiin ja työhön liittyviä toimenpiteitä, kuten esimerkiksi ohjausta, ammatillista koulutusta, työkokeiluja, työpaikkakuntoutusta, työhönvalmennusta tai muita työkykyä tai työllistymistä tukevia toimia. Ammatillinen kuntoutus voidaan nähdä myös prosessina: Kansainvälisen työjärjestön ILO:n (2002) määritelmän mukaan ammatillinen kuntoutus on prosessi, jonka avulla kuntoutuja löytää tai säilyttää itselleen sopivan työn ja etenee työssään ja jolla siten

edistetään hänen integroitumistaan osaksi yhteiskuntaa. Kuntoutusprosessiin sisältyy ammatillisten toimenpiteiden lisäksi usein myös lääkinnällisiä, sosiaalisia ja psykologisia elementtejä. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 194–195.) Järjestelmäperusteisesti tarkasteltuna ammatillinen kuntoutus jakautuu Suomessa eri hallinnonalojen ja organisaatioiden monimuotoiseksi toiminnaksi muun kuntoutustoiminnan tavoin. Ensisijainen vastuu ammatillisesta kuntoutuksesta kuuluu tapaturma- ja liikennevakuutuslaitoksille, työeläkevakuuttajille, Kansaneläkelaitokselle sekä työ- ja elinkeinohallinnolle. (Kuntoutusasiain neuvottelukunta 2007.)

Tämän tutkielman kohdejoukko on koottu työeläkevakuuttajien ja Vakuutuskuntoutus VKK ry:n asiakaskuntaan kuuluvista kuntoutujista ja heidän työhönvalmentajistaan, joten tässä kohden kiinnostus kohdistuu erityisesti näiden järjestelmien toimintaperiaatteisiin ja niiden käyttämiin keinoihin ja palveluihin. Tutkimuskohteen ymmärtämiseksi ja sijoittamiseksi yhteyksiinsä on kuitenkin tarpeen hahmottaa ammatillisen kuntoutuksen järjestelmän kokonaisuus ja eri organisaatioiden vastuut ja roolit siinä.

Tapaturma- ja liikennevakuutusjärjestelmä vastaa ammatillisesta kuntoutuksesta silloin, kun kuntoutustarve johtuu liikennevahingosta, työtapaturmasta tai ammattitaudista. LITA-kuntoutuksen saamisen edellytyksenä on, että kuntoutujan työkyky tai ansiomahdollisuudet ovat heikentyneet tai saattavat tulevaisuudessa heikentyä kyseisen vahingon seurauksena. LITA-järjestelmän mukainen kuntoutus on ensisijaista muiden ammatillisen kuntoutuksen järjestäjätahojen kuntoutukseen nähden. Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on, että kuntoutuja voi joko jatkaa entisessä työssään tai siirtyä uuteen työhön, jossa hän voi ansaita toimeentulonsa. LITA-järjestelmässä pyrkimys on, että kuntoutuksen avulla saavutettava ansiotaso vastaisi mahdollisimman pitkälle aiempaa ansiotasoa. Kuntoutuksessa käytettävissä olevia keinoja ovat muun muassa erilaiset kuntoutustarvetta ja -mahdollisuuksia selvittävät eri palveluntuottajilta ostettavat toimenpiteet, työkokeilut, koulutuskokeilut, työpaikalla tapahtuva työhönvalmennus, valmentava koulutus ja ammatillinen koulutus sekä työvalmennus, jolla tarkoitetaan samaa kuin tässä tutkielmassa työhön valmentavien palveluiden käsitteellä. (Ammatillisen kuntoutuksen ohjeet 2010; Mikkola 2007, 10.) LITA-järjestelmän vastuulla olevien asiakkaiden kuntoutuksen suunnittelu tapahtuu useimmiten Vakuutuskuntoutus VKK ry:ssä. VKK on tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusyhtiöiden yhteinen palveluyritys, jonka tehtävänä on avustaa kyseisiä vakuutuslaitoksia kuntoutusasioiden valmistelussa, hoitamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Kuntoutusasiakkaiden ohjauksesta ja neuvonnasta sekä kuntoutusohjelmien seurannasta ja tuesta vastaavat VKK:ssa kuntoutussuunnittelijat. (Vakuutuskuntoutus VKK ry. 2010, Mikkola 2007, 5.) Vuoden 2009

lopussa VKK:ssa oli asiakkaana 1563 kuntoutujaa, joista 86 prosenttia kuului ammatillisen kuntoutuksen piiriin. (Vakuutuskuntoutus VKK ry:n vuosikertomus 2009.)

Työeläkejärjestelmällä on päävastuu työelämään kiinnittyneiden henkilöiden ammatillisesta kuntoutuksesta. Työelämään kiinnittymistä arvioidaan ensisijaisesti työstä saatujen ansioiden perusteella: työeläkekuntoutuksen myöntökriteerinä on, että kuntoutuja on ansainnut kuntoutuksen hakemista edeltäneiden viiden vuoden aikana vähintään 29 959,01 euroa (vuoden 2009 tasossa). Työuran ei tarvitse olla yhtenäinen, eikä sen pituudelle ole asetettu ehdotonta kestoa. Työeläkekuntoutuksen myöntämisen edellytyksenä on asianmukaisesti diagnosoidusta sairaudesta, viasta tai vammasta aiheutuva työkyvyttömyyden uhka. Käytännössä se merkitsee todennäköisyyttä joutua työkyvyttömyyseläkkeelle noin viiden vuoden kuluessa ilman ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä. Lisäksi työeläkekuntoutuksen tulee olla tarkoituksenmukaista siten, että kuntoutustoimien avulla työkyvyttömyyden uhka vähenee, työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen lykkääntyy ja eläkemenoja säästyy. Myös työkyvyttömyyseläkkeellä oleva henkilö voi saada työeläkekuntoutusta. (Saarnio 2010, 9-10; Tela 2007b, 5-8.)

Työeläkekuntoutuksen keinoja ovat kuntoutusneuvonta, työpaikkakuntoutus työkokeilujen ja työhönvalmennusten muodossa, työhön tai ammattiin johtava koulutus, elinkeinotuki yritystoimintaan sekä kuntoutuksen aiheuttamien tarpeellisten kustannusten korvaaminen, esimerkiksi työssä tarvittavien välttämättömien välineiden ja laitteiden kustantaminen. Työeläkekuntoutuksen toteutus edellyttää aina työeläkevakuuttajan hyväksymän kuntoutussuunnitelman. Jos asiakkaalla ei ole kuntoutuspäätöstä tehtäessä valmista hyväksyttävissä olevaa kuntoutussuunnitelmaa, käynnistyy suunnittelu vakuutusyhtiön kuntoutusasiantuntijan ja asiakkaan yhteistyönä. Toisena vaihtoehtona on hankkia kuntoutujalle työhönpaluun suunnitelman luomiseen tähtäävää palvelua kuntoutuksen palveluntuottajalta esimerkiksi työhönvalmennuksena. (Saarnio 2010, 11; Tela 2007b, 8-11.) Vuonna 2009 työeläkekuntoutusta sai yli 9000 kuntoutujaa (Saarnio 2010, 20).

Kela järjestää ja kustantaa ammatillista kuntoutusta henkilölle, jonka työkyky ja ansiomahdollisuudet ovat asianmukaisesti todetun sairauden, vian tai vamman johdosta olennaisesti heikentyneet tai jonka työkyky on samoista syistä uhattuna. LITA- ja työeläkejärjestelmä ovat Kelan järjestämään kuntoutukseen nähden ensisijaisia kuntouttajia, joten Kelan ammatillinen kuntoutus kohdistuu etupäässä niihin, joilla ei ole vakiintunutta työuraa. Tähän ryhmään kuuluvat useimmiten pitkäaikaissairaat ja vammaiset nuoret sekä pitkään työelämästä poissa olleet aikuiset.

Kelan ammatillisen kuntoutuksen keinoja ovat muun muassa kuntoutustarveselvitykset ja kuntoutustutkimukset, työ- ja koulutuskokeilut, työhönvalmennus, ammatilliset kuntoutuskurssit, ammatillinen koulutus, elinkeinotuki ja vaikeavammaisten teknisesti vaativat työn ja opiskelun apuvälineet. Poikkeuksen Kelan ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmässä muodostavat työkykyä ylläpitävään ja parantavaan valmennukseen (TYK) osallistuvat kuntoutujat, joilta edellytetään työssäoloa. Kelan ammatillisen kuntoutuksen palveluja sai vuonna 2009 yhteensä 12 905 kuntoutujaa. (Ammatilliset kuntoutuspalvelut 2010; Kela 2010b, 202–211.)

Työ- ja elinkeinohallinnon ammatillisen kuntoutuksen piiriin kuuluvat ne työttömät tai työttömyysuhan alaiset henkilöt, joiden mahdollisuudet saada sopivaa työtä tai säilyttää työ ovat sairauden tai vamman vuoksi heikentyneet, mutta joilla ei ole todennäköistä työkyvyttömyyden uhkaa (Kuntoutusasiain neuvottelukunta 2007). Työ- ja elinkeinohallinnon tarjoaman ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksena on edistää vajaakuntoisen henkilön ammatillista suunnittelua, kehittymistä, työllistymistä ja työssä pysymistä. Vajaakuntoisena pidetään henkilöä, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä siinä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman tai sairauden perusteella. Keinoina ovat muun muassa ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut, niihin liittyvät terveydentilaa ja ammatillista soveltuvuutta selvittävät tutkimukset, työ- ja koulutuskokeilut, työhönsijoittumiseen ja koulutukseen liittyvä neuvonta ja ohjaus, valmentava ja ammatillinen työvoimapolitiittinen koulutus, työhönsijoittumista ja työssä pysymistä tukevat työkunnan tutkimukset sekä työhönvalmennus. Lisäksi työllistymistä ja työssä pysymistä voidaan tukea työnantajalle myönnettävällä työolosuhteiden järjestelytuella. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002.) Varsinaisen ammatillisen kuntoutuksen ohella työnhakija-asiakkaat voivat käyttää kaikille työkäisille kansalaisille suunnattuja työvoimapalveluja, kuten työnvälitystä, koulutus- ja ammattitietopalvelua sekä työvoimakoulutusta. Työnantajalle maksettavan palkkatuen avulla voidaan edistää työttömän työnhakijan osaamista ja ammattitaitoa sekä sijoittumista avoimille työmarkkinoille. (Henkilöasiakaspalvelut 2010.) Asiakkaille tarjottavista ammatillisen kuntoutuksen palveluista työ- ja elinkeinotoimistoissa (TE-toimistoissa) vastaavat erikoistyövoimaneuvojat ja ammatinvalintapsykologit (Ammatillinen kuntoutus 2010). Lisäksi työvoiman palvelukeskukset tarjoavat palveluja kaikkein vaikeimmassa asemassa oleville työttömille (Henkilöasiakaspalvelut 2010).

2.3 Työmarkkinoiden ja työelämän muutos

Työmarkkinoilla ja työelämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat oleellisella tavalla ammatillisen kuntoutustoiminnan perusteisiin. Vaikutukset tuntuvat nähdäkseni ainakin kolmea eri kautta. Ensinnäkin työkyvyttömyyden pääasialliset syyt ovat viime vuosikymmeninä muuttuneet. Tämä vaikuttaa tulkintaan siitä, kuka, milloin ja mistä syystä on kuntoutuksen tarpeessa. Fyysisten sairauksien rinnalla työkyvyttömyyttä aiheuttavat entistä enemmän mielenterveyden häiriöt, erityisesti masennus. Masennukseen takia myönnettyjä työkyvyttömyyseläkkeitä alkoi vuonna 2006 puolitoistakertainen määrä vuoteen 1997 verrattuna, vaikka masennus sairautena ei olekaan väestössä yleistynyt (Gould & Grönlund & Korpiluoma & Nyman & Tuominen 2007, 15). Masennuksesta johtuvien sairauspäivärahojen ja työkyvyttömyyseläkkeiden kasvu on ollut jatkuvaa vuosiin 2007–2008 saakka, minkä jälkeen luvut ovat hieman pienentyneet (Kela 2010b, 173–175). Vuoden 2009 lopussa työeläkelakien mukaista työkyvyttömyyseläkettä saaneista 38 prosenttia sai eläkettä mielenterveyssyistä ja 29 prosenttia tuki- ja liikuntaelinsairauden takia (Eläketurvakeskus 2010, 16). Siitä, mikä vaikutus työelämällä ja sen piirteillä on masennuksen yleisyyteen työkyvyttömyysetuuksien myöntämisperusteena, on eriäviä mielipiteitä. Esimerkiksi Julkusen (2008, 250; ks. myös Mäkitalo & Suikkanen & Ylisassi & Linnakangas 2008, 526–527) mukaan on hyvin mahdollista, että työelämän jotkin piirteet sekä synnyttävät masentuneisuutta että vaikeuttavat masentuneen työssä selviytymistä. Ilmeisesti nykyisessä työelämässä on piirteitä, joiden vuoksi masentuneen ihmisen on siinä entistä vaikeampi selvitä.

Toiseksi työelämän muuttuminen koskettaa erityisellä tavalla ammatillista kuntoutusta siitä syystä, että työelämä on juuri se ympäristö, johon ja jossa asiakkaita tulisi kuntouttaa. Tätä kuvaa osuvasti käsite *työhön kuntoutus*. Muutokset työssä ja ammateissa edellyttävät totuttujen ja aikaisemmin toimineiden kuntoutuksen keinojen uudelleen arviointia sekä uudistuvaa ymmärrystä siitä, millaisiin töihin ja työympäristöihin asiakkaita ollaan tukemassa ja ohjaamassa. Muun muassa Kivekäs (2010, 7) tuo esiin, miten työn muuttuminen luo haasteita työeläkekuntoutukselle: työ vaatii aiempaa enemmän hyvää psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, sitä tehdään verkostoissa, työnantajien keskikoko pienenee ja työntekijöiden osaamisvaatimukset lisääntyvät. Samalla hän viittaa siihen, miten kuntoutuksen asiakaskunta on muuttunut entistä valveutuneemmiksi ja vaativammiksi kuntoutuspalveluiden kuluttajiksi.

Kolmanneksi työelämän muutos koskettaa suoraan myös kuntoutusorganisaatioita ja niiden työntekijöitä. Ammatillisen kuntoutuksen palvelutuotantoon ja työprosesseihin kohdistuu

samanlaisia muutosvoimia, kuin muuhunkin työelämään. Kuntoutuspalveluita tuottavat organisaatiot ovat pyrkineet sopeutumaan markkinoistumisen mukaan tuomiin tuotteistamisen, tarjouskilpailujen ja vaikuttavuuden osoittamisen vaatimuksiin parhaan kykynsä mukaan. Markkinoille on syntynyt uusia kuntoutuspalveluiden tuottajia, ja vanhoja on osin kadonnut tai muuttanut muotoaan. Myös kuntoutusammattit ovat muutoksessa. Moniammatilliseen tiimityöhön perustuvien kuntoutuslaitospalveluiden kysyntä on ollut laskussa vuodesta 2005 lähtien (Ihalainen & Rissanen 2010, 37–38). Työeläkekuntoutus on kuntoutuslaitospalveluiden sijasta alkanut käyttää työhönvalmennusta ja vastaavia kuntoutujaa läheltä ohjaavia palveluita (Tela 2010, 14). Tarkasti säädellystä kuntoutustiimin ammattilaiskokoontamasta tutkintovaatimuksineen on siirrytty ainakin osin väljempään ammatillisiin kriteereihin. Esimerkiksi työ- ja työhönvalmentajina toimitaan monenlaisella koulutuksella ja työkokemuksella, eikä ammattikunnalle ole olemassa yhtenäisiä pätevyysvaatimuksia.

Työmarkkinoiden käynnissä olevasta muutoksesta on esitetty monenlaisia visioita. Raija Julkunen (2008) on jäsentänyt työelämän moninaisia muutostrendejä käyttämällä käsitteitä ”uusi” ja ”vanha” työ. Suomalaisessa yhteiskunnassa vanha työ paikantuu Julkusen jaotuksen mukaan 1960–1980-luvuille ja uusi 1990–2000 luvuille. Muutoksen keskeisimpänä piirteenä hän tuo esiin työn yksilöllistymisen ja henkilökohtaistumisen sekä samanaikaisen työn kollektiivisten suojien purkautumisen, minkä vuoksi työ ”tärähtää” suoraan yksilöön eri tavoin kuin aiemmin. (Mt., 12–14.)

Julkunen (2008) kiinnittää huomiota työn muuttumiseen objektivoidusta subjektivoiduksi, mikä tarkoittaa käännettä työn ulkoisesta kontrollista työntekijän itsekontrolliin ja itseohjautuvuuteen. Käänteeseen takana on ymmärrys siitä työvoiman potentiaalista, joka kätkeytyy kieleen, ajatteluun, tunteisiin ja sosiaaliseen kapasiteettiin. Kaikkea työtä ei voi tehdä konein tai vain määräyksiä ja ohjeita noudattamalla. Nykyisille työmarkkinoille tyypilliset palvelu-, hoiva-, tieto- ja asiantuntijatyöt vaativat aloitteellisuutta ja joustavuutta. Subjektivoituminen tarkoittaa työn riippuvuutta tekijänsä subjektiviteetista, avoimesta ja refleksiivisestä toimijuudesta. Työntekijän on käytettävä työssään osaamistaan, taitojaan, tunteitaan, motivaatiotaan, osallistuttava päätöksentekoon, otettava vastuuta ja tehtävä tämä kommunikoiden muiden kanssa. (Mt., 118–120.)

Subjektivoitumisen ohella puhutaan työn yksilöitymisestä ja henkilökohtaistumisesta. Yksilöityminen viittaa työn kollektiivisuuden haurastumiseen esimerkiksi ammatti-identiteettien hämärtymisestä ja omakohtaisen identiteettityön lisääntymisestä suhteessa työhön.

Henkilökohtaistuminen merkitsee muun muassa vastuun ja tilivelvollisuuden tunteita. Ero työn ja tekijän väliltä hämärtyy, työ saa kasvot. Käytössä on työntekijän koko persoona, ei vain pelkkä ammattitaito. Henkilökohtaistuneen työn haasteena on sen rajattomuus, minkä vuoksi työntekijällä pitää olla kykyä organisoida, priorisoida ja johtaa itseään. Myöskään työn arviointi ei koske pelkästään työtä vaan koko ihmistä, jolloin onnistuminen työssä vahvistaa persoonaa ja vastaavasti epäonnistuminen altistaa kriisiytymiselle. (Mt., 121–124.)

Työn tietoistuminen on yksi Julkusen (2008) esille nostamista työelämän trendeistä. Tietoistuminen työssä näkyy tietoon nojaavien ratkaisujen tekemisenä, tiedon kokoamisena ja välittämisenä, dokumenttien tuottamisena, neuvotteluina ja palavereina. Työ on siirtynyt koneista työntekijän aivoihin. Vaikka tietoistuminen on osoitus työn subjektiivoitumisesta ja yksilöllistymisestä, työ on samanaikaisesti luonteeltaan yhteistoiminnallista ja verkostoitunutta. Tieto syntyy, välittyy ja sitä ylläpidetään kollektiivisesti. Tämä edellyttää työntekijältä niin sanottua yleistä älyä: vuorovaikutustaitoja, oppimiskykyä, muistia, sosiaalisuutta, kykyä päätellä ja yleistää, aloitekykyä, joustavuutta ja kykyä itsearviointiin. Ammatin sijasta puhutaan tiedosta, asiantuntemuksesta ja osaamisesta. Ammattikoulutusta arvostetaan edelleen, mutta se on ainoastaan pohja, jolta lähdetään liikkeelle. (Mt., 129–138.)

Tulevaisuudessa entisestään lisääntyvälle palvelusektorin työlle on ominaisia työn kulttuurisuus, vuorovaikutuksellisuus, emotionaalisuus ja estetisoituminen. Tuotannon ja kulutuksen rajat hämärtyvät, kun suurin osa tuotannosta on immateriaalisia palveluja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Vaikka palvelutyö olisi rutiinimaista ja toistuvaa, on siinä mukana kuitenkin henkilökohtainen ja kulttuurinen elementti, kun palvelun odotetaan sisältävän aitoa vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Palvelutyössä työntekijä on organisaationsa kuva ja kasvot. Työllä tähdätään paitsi tietyn palvelun antamiseen asiakkaalle, myös tietyn tunteen tai vaikutuksen aikaansaamiseen asiakkaassa. Affektoituneessa työssä asiakkaat eivät ole vain tuotteen tai palvelun vastaanottajia, vaan myötävaikuttavat oleellisesti niiden syntyyn. Se, miten palvelu vastaanotetaan, ei ole etukäteen täysin standardisoitavissa tai ennustettavissa. Julkisten hyvinvointipalvelujen käyttö voidaan nähdä näin ollen asiakkaan aktiivisena kansalaisosallistumisena. (Mt., 140–143.)

On selvää, että työn ja sen tekemisen muuttuminen vaikuttaa oleellisella tavalla ammatillisen kuntoutuksen sisältöön ja käytäntöihin. Mäkitalo ym. (2008, 523) kiinnittävät huomiota siihen, miten työelämän muutostrendit muuttavat kuntoutusmahdollisuuksien arvioimisen perusteita ja asettavat kyseenalaiseksi kuntoutustarpeen perustamisen luokiteltuun vikaan, vammaan tai

sairauteen. He näkevät työikäisten kuntoutustarpeen johtuvan tulevaisuudessa sen sijaan entistä enemmän työmarkkinoiden nopeista muutoksista, osaamisalueiden lisääntymisestä, ammattitiedon lyhentyvästä elinkaaresta ja siitä, että jatkossa jokaisen työmarkkinasukupolven täytyy uudistaa osaamistaan, toimintakykyään ja motivaatiotaan jatkuvasti.

Kuntoutustyö, esimerkiksi työhönvalmentajan työ sellaisena kuin se tässä tutkimuksessa näyttäytyy, on samalla itsessään hyvä esimerkki Julkusen (2007) ”uudesta” työstä. Työhönvalmennusta voi luonnehtia subjektivoituneeksi, vuorovaikutukselliseksi ja emotionaaliseksi työksi, joka vaatii koko persoonan käyttöä. Työhönvalmennus on myös varsin tietoistunutta työtä edellyttäen luovaa ongelmanratkaisukykyä ja yhteistyötä erilaisten yhteistyötahojen kanssa. Samalla työhönvalmennuspalvelu edellyttää asiakkaalta vahvaa omaa panosta ja osallistumista palvelutapahtumaan, jotta tavoitteita saavutetaan. Näen tämän yhtenä tärkeänä argumenttina tutkimuksen dialogiselle arviointiasetelmalle. Kun työhönvalmennuspalvelu näin keskeisesti muodostuu palvelun tuottajan ja vastaanottajan yhteistyönä, on sitä mielekästä ja perusteltua myös tutkia ja arvioida samanlaisessa yhteistyöasetelmassa.

2.4 Ammatillisen kuntoutuksen toimintaympäristön muutos

Kuntoutus on ymmärretty eri aikakausina eri tavoin. Kuntoutustoiminnan ilmenemismuodot heijastelevat paitsi tieteenalojen kehitystä myös kulloistakin yhteiskunnallista tilannetta. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 51.) Viimeaikaisten yhteiskunnallisten muutosten myötä ammatillinen kuntoutus on noussut uudella tavalla julkisen ja poliittisen kiinnostuksen kohteeksi. Ammatillisen kuntoutuksen odotetaan vastaavan omalta osaltaan ihmisten työurien pidentämisen haasteeseen edistämällä vammaisten, osatyökykyisten ja työkyvyttömyyden uhkaamien ihmisten työelämään pääsemistä ja työssä pysymistä (esim. Kuusinen 2008, 10–11). Ammatillisen kuntoutuksen perusteleminen yhteiskunnan hyödyllä ja taloudellisilla arvoilla vaikuttaa tämän hetkessä yhteiskuntapoliittisessa keskustelussa varsin vahvalta argumentilta.

Kuntoutuksen yhteiskunnallisen perustelun rinnalla kulkee yksilön hyvän näkökulma: ihmisen oikeus onnellisuuteen, hyvinvointiin, vapauteen, itsenäisyyteen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Ammatillisen kuntoutuksen yhteydessä tämä merkitsee yksilön oikeutta kykyjään vastaavaan koulutukseen, työhön sekä aktiiviseen jäsenyyteen ja osallisuuteen yhteiskunnassa. Järvikoski ja

Härkäpää (2008) toteavatkin kuntoutuksen olevan ”omalaatuinen sekoitus utilitaristisia ja humaaneja pyrkimyksiä”. (Mt., 51–52.)

Ammatillisen kuntoutuksen keinoihin on alettu suhtautua 2000-luvulla aiempaa kriittisemmin. Taustalla näkyy yleisesti julkisiin palveluihin kohdistettu tuloksellisuuden osoittamisen vaatimus (esim. Rajavaara 2007, 11–14; Juhila 2006, 72; Paatero ym. 2008, 48). Erityisesti kuntoutuksen sektorilla puhe toiminnan vaikuttavuudesta ja sen osoittamisen merkityksestä on ollut vilkasta (esim. Järvikoski & Härkäpää & Nouko-Juvonen 2001; Mäkitalo & Turunen & Vilkkumaa 2008; Rajavaara 2009a; Rajavaara 2009b).

Ammatillisen kuntoutuksen murros liittyy osaltaan koko hyvinvointivaltioikäsiytyksen muuttumiseen. Yhteiskuntapoliittisissa keskusteluissa on hyvinvointivaltion rinnalla alettu käyttää käsitettä hyvinvointiyhteiskunta, johon liittyy ajatus sosiaalisen vastuun siirtymisestä entistä enemmän yksilöille ja yhteisöille julkisten järjestelmien ja universaalien palveluiden sijasta. Julkishallinto on ottanut käyttöön New Public Managementin oppeja, jotka korostavat julkisen palvelutoiminnan taloudellista tehokkuutta, vaikuttavuutta, laadukkuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Palveluita on alettu järjestää tilaaja-tuottaja-mallein, mikä ohjaa toimijoita markkinalähtöiseen toimintatapaan. Palveluiden tuottamisessa managerialistinen kehitys voi merkitä siirtymistä kohti teknis-rationaalista tuottamisen tapaa ja empiriseen näyttöön perustuvien menettelytapojen vaatimusta, mikä käytännössä tarkoittaa usein kustannusten ja hyötyjen vertaamista. (Juhila 2006, 71–76.) Tällaista kehitystä on mielestäni nähtävissä myös kuntoutuspalveluiden järjestämisessä.

Markkinoistumisen rinnalla kuntoutuksen murroksen taustalla on perustavaa ajattelutavan muutosta kuntoutus-käsitteessä, eli siinä, millaiseksi kuntoutuksen kohteena oleva todellisuus ymmärretään, millaisin menetelmin ja käsittein tätä todellisuutta lähestytään, hallinnoidaan ja tuotetaan, mihin kuntoutuksessa tieteenalana pyritään ja mitkä ovat sen keskeisimpiä ratkaistavia ongelmia. Kuntoutuksen paradigmassa on nähtävissä kehityslinja yksilö- ja vajavuuskeskeisyydestä kohti valtaistavaa tai ekologista paradigmaa, jossa yksilöllisten tekijöiden rinnalla kiinnitetään erityinen huomio ihmisen ja hänen ympäristönsä fyysiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen suhteeseen. (Lindh 2007, 18–19; Järvikoski & Härkäpää 2004, 52–55.) Lindh ja Suikkanen näkevät kuntoutusparadigman kehityksessä yksilö- ja yhteiskuntamallien lisäksi vielä kolmannen vaiheen, jota he kutsuvat verkstoregiimiksi tai toimintaverkkomalliksi. Tällä he viittaavat siihen, miten monitieteistä, sektoroitunutta ja monitoimijaista kuntoutusmaailmaa pyritään verkostomaisen

toiminnan avulla tekemään ennustettavammaksi ja hallittavammaksi ympäristöksi kuntoutua. (Lindh 2007, 18–20; Suikkanen & Lindh 2008, 71–79; Lindh 2009.)

Lainsäädännön kehitys on osaltaan heijastellut kuntoutuskentällä tapahtuvia muutoksia ja vaikuttanut palveluiden kysyntään ja tarjontaan. Vuoden 2004 alusta voimaan tulleella työeläkelainsäädännön uudistuksella työeläkekuntoutuksesta tuli subjektiivisen oikeuden piiriin kuuluvaa lakisääteistä toimintaa. Kuntoutuksen hakijalle tuli tällöin valitusoikeus kuntoutusoikeutta koskevaan päätökseen. Vuonna 2007 palkansaajien eläkelait yhdistettiin Työntekijän eläkeläiksi (Tyel) ja työeläkekuntoutuksen valitusoikeus laajennettiin koskemaan myös kuntoutuksen sisältöä. Samassa yhteydessä työeläkekuntoutuksen keinovalikoimasta poistettiin kuntoutustutkimus ja mahdollisuus ammatillista kuntoutusta tukevaan lääkinnälliseen kuntoutukseen. Kuntoutustutkimuksen tilalle tuli mahdollisuus selvitykseen, jonka avulla voidaan tukea kuntoutussuunnitelman laatimista, mutta ei arvioida oikeutta kuntoutukseen. (Saarnio 2010, 9-10.)

Työeläkekuntoutuksen kuntoutujamäärät ovat kymmenkertaistuneet 1990-luvun alusta lähtien niin, että vuonna 2009 työeläkekuntoutukseen osallistui jo yli 9000 kuntoutujaa (Saarnio 2010, 20). Vielä 2000-luvun alussa koulutus oli yleisin kuntoutusmuoto, mutta vuodesta 2006 lähtien eniten käytetty keino on ollut työpaikkakuntoutus, erityisesti työkokeilu. Työkokeiluiden avulla tuetaan ensisijaisesti paluuta omaan työhön pitkän sairausloman jälkeen. Työkokeilua voidaan hyödyntää myös uuteen työhön siirryttäessä, mutta näissä tapauksissa onnistuminen ei ole yhtä todennäköistä kuin omaan työhön palattaessa. (Mt., 24, Tela 2010, 13.)

Palveluntuottajilta ostettujen tutkimusten ja selvitysten osuus työeläkekuntoutuksen toimenpiteistä laski 1990-luvun lopun 24 prosentista 2000-luvun aikana 16 prosenttiin. Vuodesta 2008 lähtien selvitysten osuus on jälleen noussut siten, että vuonna 2009 jo joka viides kuntoutuja sai kuntoutussuunnitelman laatimiseen kuntoutuksen palveluntuottajan apua. (Saarnio 2009, 25; Saarnio 2010, 25.) Hankittujen palveluiden painopiste on viime vuosina selvästi vaihtunut kuntoutustutkimustyyppisistä interventioista työhönvalmennuspalveluiden käyttöön (Tela 2010, 14). Lääketieteellisesti painottuneen ja poikkileikkauksenomaisen kuntoutustutkimuksen koettiin johtavan pikemminkin työkyvyttömyyseläkkeen hakemiseen kuin aktiiviseen työhönpaluun prosessiin, minkä vuoksi tilaus uudentyypisille palveluille on ollut ilmeinen. (Kivekäs 2008, 8-9.) Työeläkekuntoutuksen muutosten rinnalla Kelan kuntoutuspalvelujen käyttö on muuttunut dramaattisesti. Vuosien 2004 ja 2009 välillä kuntoutussuunnitelmien laatimiseen tarkoitettujen kuntoutustutkimusten käyttö lähes puolittui ja kuntoutustarveselvitysten käyttö väheni yli puolella.

Samalla aikavälillä Kelan järjestämään työhönvalmennukseen osallistuneiden määrä liki kaksinkertaistui. (Kela 2005, 51; Kela 2010a, 45.)

Edellä kuvattu kehitys on merkinnyt kuntoutuspalveluiden tuottajille melkoista suunnanmuutosta kuntoutuspalveluiden tuottamisessa ja johtanut osaltaan erilaisten ammatillisen kuntoutuksen ohjaus- ja luotsauspalvelujen syntyyn, joiden sisältönä on konkreettinen työhön palauttaminen sekä tuki ja valmennus työssä pysymiselle (Mäkitalo ym. 2008, 541). Tämänäköiseen toimintaan on alettu viitata muun muassa käsitteillä työelämäsuuntautuneet ammatillisen kuntoutuksen palvelut ja työhön kuntoutus (Työhönkuntoutumisen palveluverkoston peruskirja 2009). Käsitteitä ammatillinen kuntoutus, työhön kuntoutus ja työelämäsuuntautunut kuntoutus voidaan käyttää myös täysin rinnakkaisina käsitteinä (Lindh 2007, 17). Seuraavassa luvussa tarkastellaan tarkemmin näiden uudenlaisten palveluiden syntyä.

2.5 Ammatillisen kuntoutuksen strategiat ja työhön valmentavat palvelut

Ammatillisessa kuntoutuksessa voidaan hahmottaa kaksi perustrategiaa, jotka parhaimmillaan täydentävät toisiaan: työvoiman tarjonta-aspekti ja työvoiman kysyntäaspekti. Työvoiman tarjontastrategia tarkoittaa kuntoutujan työmarkkinavalmiuksiin vaikuttamista, kuten henkilökohtaisten resurssien kehittämistä, osaamisen arviointia, koulutusta, valmennusta sekä fyysisen ja psyykkisen työ- ja toimintakunnon kohentamista. Työvoiman kysyntästrategia merkitsee puolestaan työhön ja työmarkkinoihin vaikuttamista niin, että työelämässä olisi tilaa myös valmiuksiltaan ja kompetensseiltaan erilaisille työntekijöille. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 195–196.)

Ammatillisen kuntoutuksen strategia on painottunut pitkään työvoiman tarjonta-aspektin mukaiseen toimintaan. Kuntoutujia on tutkittu, arvioitu, valmennettu, ohjattu ja koulutettu. Suora yhteys ja vaikuttaminen työelämään ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Vasta viimeksi kuluneen vuosikymmenen aikana ammatillisen kuntoutuksen keinoissa on ollut nähtävissä pyrkimystä vaikuttaa myös työvoiman kysyntäpuoleen. Mäkitalo ym. (2008, 538–541) kuvaavat tätä kehityksenä 1980- ja 1990-lukujen tutkimuspainotteisuudesta ja asiantuntijakeskeisyydestä kohti 2000-luvun ohjauksen ja luotsauksen aikaa, jolloin kuntoutuksen sisältönä on konkreettinen työhön palauttaminen sekä tuki ja valmennus työssä pysymiselle.

Mika Ala-Kauhaluoma (2007) on tutkinut Suomessa 1990-luvun puolivälistä lähtien käyttöön otettuja uusia työllistymisen tukemisen tapoja. Uusien työllistymistä ja hyvinvointia tukevien keinojen pääasiallisimpana kohderyhmänä ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevat työttömät työnhakijat. Tärkeimpänä kehittelyalustana uusille toimintatavoille ovat toimineet Euroopan sosiaalirahaston (ESR) lukuisat projektit. Projekteille tyypillisiä työorientaatioita ovat kumppanuusajattelu, verkostoituminen ja moniammatillisuus. Suhteessa kohderyhmään toimintaperiaatteina ovat yksilökohtainen palveluohjaus, valtaistaminen sekä aktivointi. Asiakastyössä korostetaan asiakaslähtöistä, yksilöllistä ja asiakkaan omia voimavaroja tukevaa työskentelyä. Pyrkimyksenä on, että tulevaisuudensuunnitelma ja työllistymistavoite on asiakkaan itsensä asettama. Asiakastyö pohjautuu työntekijän ja asiakkaan dialogiin sekä työntekijän tarjoamaan henkilökohtaiseen tukeen. (Mt., 1, 36–37, 70.)

Jari Lindh (2007) on päätenyt samantapaisiin päätelmiin tutkiessaan ja arvioidessaan ESR-projekteissa kehitettyjä vajaakuntoisten henkilöiden työllistymisen tukemisen keinoja. Hän nostaa esiin viisi teemaa, jotka osoittautuivat tavoitteiden saavuttamisen kannalta merkityksellisiksi: asiakaslähtöisyys ja osallistavuus, toiminnan sopimuksellisuus, toiminnan rakentuminen työnantaja- ja työyhteisöyhteistyölle, työllistymisedellytyksien tukeminen moniammatillisesti ja yhteistoiminnassa sekä työkyvyn arviointi ja edistäminen kontekstuaalisesti (mt., 171–179).

Merkittävä yhteinen tekijä vajaakuntoisten työllistymistä tukevien projektien malleissa on ollut *työvalmentajan* tarjoama henkilökohtainen tuki. ESR-projektien kehitystyön myötä työvalmennuksesta on tullut osa ammatillisen kuntoutuksen uudistuvaa kenttää. Ala-Kauhaluoma (2007) määrittelee työvalmentajan työn sosiaalipalveluksi, joka tukee ja auttaa osatyökykyistä henkilöä työ- ja toisinaan muunkin elämän käänneissä. (Mt., 70.)

Tyypillinen työvalmennusta hyödyntävä malli on tuettu työllistyminen (supported employment). FINSE (Finnish Network of Supported Employment) on määritellyt tuetun työllistymisen prosessiksi kohti normaalia palkkatyösuhdetta tavallisella työpaikalla jatkuvan tuen turvin. Keskeistä tuetussa työllistymisessä on, että työvalmentajan tuen määrä ja kesto riippuu työntekijän ja työpaikan tarpeesta. (Puolanne & Sariola 2000, 5.) Tuettu työllistymisessä päähuomio ei ole työllistyjän valmentamisessa vaan sopivan työpaikan löytämisessä, sen räätälöimisessä työllistyjän kannalta sopivaksi ja tässä tietyssä työssä selviytymisen ja kehittymisen tukemisessa (Järvikoski & Härkäpää 2004, 206). Tuettua työllistymistä puhtaassa muodossaan toteutetaan Suomessa melko vähän, mutta erilaisia sovelluksia siitä on käytössä.

Projekteissa kehitellyt toimintatavat ja hyvät käytännöt ovat vähitellen juurtuneet myös lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen kentälle. Työeläke- ja LITA-järjestelmille suunnattujen kuntoutuspalveluiden sisällöllinen kehitys alkoi – ainakin palveluntuottajan näkökulmasta – vuosina 2000–2002 toteutetun Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkosto -hankkeen (KUTVE) myötä. Hankkeen rahoitti Työeläkevakuuttajat TELA ja sen organisoinnista vastasi VKK ry. KUTVE-projektin yhtenä tavoitteena oli tehostaa ja nopeuttaa asiakkaan kuntoutusmahdollisuuksien selvittelyyn liittyviä tutkimuspalveluja. Tätä tarkoitusta varten luotiin palveluiden tilaajien ja tuottajien välinen yhteistyöverkosto, jonka alkuperäinen nimi Kuntoutustutkimusverkosto muuttui pian kuvaavasti Työhönkuntoutumisen palveluverkostoksi. Verkosto asetti yhteistyölle laatukriteerit ja käynnisti tilaajien ja tuottajien välistä asiakastyötä tehostavan KuntoutuNET-verkkopalvelun kehittämisen. (Juusti 2002.)

Työhönkuntoutumisen palveluverkosto toimii edelleen keskeisenä ammatillisen kuntoutuksen tutkimus-, selvitys- ja työllistämispalveluiden tilaajien ja tuottajien yhteistyöverkostona, ja KuntoutuNET-verkkopalvelu on sen keskeinen työväline. Verkoston tehtävänä on edistää hyvää asiakasyhteistyötä, kehittää ammatillisen kuntoutuksen palveluja, jakaa tietoa hyvistä käytännöistä työelämässä pysymiseksi tai sinne palaamiseksi ja kehittää toimijoiden ammatillista osaamista. Asiakasyhteistyölle on asetettu sekä palvelun tilaajia että tuottajia koskevat laatukriteerit. Palvelun tilaajilta odotetaan selkeitä toimeksiantoja ja palvelun tuottajilta täsmällisesti määriteltyjä ja tuotteistettuja palveluita. Toiminnassa pyritään oikea-aikaisuuteen sekä yhteistyön ja palveluprosessin nopeaan sujumiseen. Asiakastyön tuloksena odotetaan ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmia, jotka toteutuvat käytännön elämässä. Toimijoiden yhteisinä tavoitteina korostetaan asiakkaan työelämässä jatkamista, asiakastyytyväisyyttä, kuntoutusprosessin hallintaa ja osaamisen kehittymistä. Verkoston toimijat sitoutuvat muun muassa palveluprosessien työntekijäkohtaiseen vastuuttamiseen, joustaviin palveluihin, säännölliseen yhteydenpitoon, yhteistyöhön työelämän ja asiakkaan verkoston kanssa, laadukkaisiin lausuntoihin ja kuntoutusprosessin etenemisestä huolehtimiseen. (Työhönkuntoutumisen palveluverkoston peruskirja 2009, 2.)

Työhönkuntoutumisen palveluverkoston jäsenmäärä on vuosi vuodelta kasvanut ja erityisesti uusia palveluntuottajia on viime vuosina tullut mukaan runsaasti. Tällä hetkellä palveluiden tilaajina on 12 työeläkelaitosta sekä VKK. Palveluiden tuottajia verkostoon kuuluu yhteensä 69. Palveluiden tuottajat ovat erilaisia työhön kuntoutuksen palveluita tarjoavia kuntoutuslaitoksia, työklinikoita, työhönvalmennuspalveluita tarjoavia yrityksiä ja -yhteisöjä, terveydenhuollon toimintayksiköitä,

TE-toimistojen Professi-yksiköitä, ammatinharjoittajia, säätiöitä ja sosiaalisia yrityksiä. (Työhönkuntoutumisen palveluverkosto 2010.)

2.6 Työhönvalmennuspalvelu Kiipulassa

Kiipula on ammatillisen erityisopetuksen, aikuiskoulutuksen ja kuntoutuksen osaamiskeskus ja palvelujen tuottaja. Kiipulan perustehtävänä on vahvistaa asiakkaiden työelämävalmiuksia ja kehittää työelämäkäytäntöjä kohti esteetöntä ja suvaitsevaa yhteiskuntaa. Organisaation päätoimipaikka sijaitsee Kanta-Hämeessä Janakkalan kunnassa, minkä lisäksi sillä on toimipaikat yhdeksällä eri paikkakunnalla Etelä-Suomen alueella. Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskusta ylläpitää Kiipulasäätiö. Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskuksessa työskentelee noin 400 työntekijää ja päivittäinen asiakasmäärä on yhteensä noin 1 000 opiskelijaa ja kuntoutujaa. Kiipulan kokonaisuuteen kuuluvat ammattiopisto, kuntoutuskeskus ja puutarha. (Kiipulasäätiö 2010.)

Kiipula toteutti vuosina 2004–2008 yhdessä kumppaniorganisaatioidensa kanssa Euroopan sosiaalirahaston Equal-yhteisöaloiteohjelmaan kuuluvan Koutsi-projektin. Kiipulan kuntoutuskeskuksen erityistavoitteena Koutsissa oli kehittää ammatillisen kuntoutuksen keinovalikoimaan tutkimuspainotteisten palveluiden rinnalle ja jatkeeksi ohjaavaa ja pitkäkestoista tukea asiakkaalle tarjoavaa palvelua. Vuodesta 2008 lähtien työhönvalmennuspalveluita on toteutettu Kiipulassa projektissa kehitellyn mallin mukaisesti (ks. Toivonen & Kauranen & Jokinen 2007). Mallista on edelleen kehitetty omat tuotekonseptit TE-hallinnon sekä työeläke- ja LITA-järjestelmien kuntoutuja-asiakkaille. Tutkielma keskittyy tarkastelemaan ja arvioimaan sitä, millaisia Kiipulassa toteutettavat työeläke- ja LITA-kuntoutujille suunnatut työhönvalmennuspalvelut ovat ja miten ne toimivat. Tässä luvussa kuvaan palvelun sisältöä ja prosessia palvelusta laaditun esitteen pohjalta (Työhön valmentavat palvelut työeläkevakuuttajien ja VKK:n asiakkaille, 2010). Olen täydentänyt esitteen sisältökuvausta joiltakin osin oman käytännön tietämykseni perusteella.

Työhön valmentavan palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan paluuta työelämään hänelle soveltuviin työtehtäviin niin, että työkyvyttömyyden uhka vähenee tai poistuu. Palvelun avulla asiakasta autetaan laatimaan konkreettinen työhönpaluun suunnitelma ja toteuttamaan se. Palvelu pohjautuu henkilökohtaisen ohjauksen ja työhönvalmennuksen menetelmiin. Palveluprosessin

toteutuksesta vastaa työpari: työhönvalmentaja, joka toimii asiakkaan lähiohjaajana, ja toinen ammatillisen kuntoutuksen asiantuntija, usein sosiaalityöntekijä. Työhönvalmentajan työpari toimii prosessin ajan työhönvalmentajan tukena ja reflektiopintana sekä osallistuu asiakastapaamisiin prosessin alussa ja myöhemmin tarvittaessa. Työpari tuo palveluun omalla osaamisellaan myös moniammatillisuuden elementin.

Palvelu toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Asiakkaan ja työhönvalmentajan työskentely koostuu ensisijaisesti kasvokkaisista ohjaustapaamisista. Työskentelyn aikana työhönvalmentaja jalkautuu asiakkaan toimintaympäristöön, työpaikoille ja paikalliseen palveluverkoston tarpeen mukaan. Työhönvalmentajan ja tilaajan välinen vuorovaikutus hoituu pääsääntöisesti suojatun KuntoutuNET-verkkopalvelun avulla, jonka välityksellä voi lähettää paitsi asiakasprosessia koskevia vapaamuotoisia viestejä myös dokumentteja, esimerkiksi erilaisia lausuntoja. Tarvittaessa neuvotteluja käydään myös puhelimitse. Asiakkaan tai palveluntuottajan kasvokkaista kontaktia tilaajaan ei palveluun tavallisesti sisälly (poikkeuksena mahdolliset yhteistapaamiset VKK:n kuntoutussuunnittelijan kanssa).

Kiipulan työhönvalmennuspalvelu koostuu erilaisista palveluosioista, moduuleista, joita tilaaja ostaa asiakkaalle tämän yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelumoduulit ovat 1) alkuhaastattelu, 2) työhönpaluun suunnittelu ja 3) kuntoutussuunnitelman toteutus työhönvalmennuksen tuella. Alkuhaastattelu koostuu työhönvalmentajan, työparin ja asiakkaan tapaamisista, joita sisältyy moduuliin yhdestä kolmeen tarpeesta riippuen. Mikäli tapaamisia on useita, ne järjestetään yleensä muutaman viikon kuluessa ensimmäisestä tapaamisesta. Alkuhaastattelun aikana asiakas saa tietoa palvelusta sekä erilaisista käytettävissä olevista kuntoutusmahdollisuuksista ja -vaihtoehtoista. Samalla osapuolet tutustuvat toisiinsa ja asiakkaalla on mahdollisuus vielä harkita prosessiin sitoutumistaan. Alkuhaastattelun tavoitteena on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne työelämätavoitteen näkökulmasta ja punnita edellytykset työhönpaluusuunnitelman laatimiseen. Apuna työskentelyssä käytetään muun muassa olemassa olevia dokumentteja (esimerkiksi lääkärinlausuntoja), erilaisia kartoituslomakkeita ja itsearviointitehtäviä. Pääasiallisena työskentelymuotona on kuitenkin keskustelu. Alkuhaastattelussa sovitaan prosessin jatkamisesta ja laaditaan alustava suunnitelma jatkotyöskentelylle. Mikäli alkuhaastattelun aikana ilmenee, ettei työhönpaluusuunnitelman laatiminen ole ajankohtaista tai muutoin mahdollista, prosessi päätetään alkuhaastatteluun. Käytännössä tämä on melko harvinaista. Tällöin syynä on yleensä asiakkaan poikkeuksellisen huono jaksaminen ja terveydentila. Työhönvalmentaja laatii alkuhaastattelusta ja

alustavasta tavoiteasettelusta yhteenvedon palvelun tilaajalle ja useimmiten palvelu etenee työhönpaluun suunnittelu -moduuliin.

Työhönpaluun suunnittelu -vaiheessa työhönvalmentaja ja asiakas tapaavat toisiaan sopimallaan tiheydellä, useimmiten viikon kahden välein. Tapaamiskertoja moduuliin sisältyy enintään kuusi. Moduulin kesto vaihtelee asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan 1-3 kuukauteen, mutta joskus se voi venyä huomattavasti pidemmäksikin, kuten tutkielman aineistosta ilmenee. Tapaamisten ohella asiakas ja työhönvalmentaja voivat pitää yhteyttä toisiinsa myös puhelimitse ja sähköpostilla. Työhönpaluun suunnittelumoduulissa pyritään työelämätaavoitteen täsmentämiseen ja sen saavuttamisen keinojen konkretisointiin. Asiakkaan ja työhönvalmentajan yhteistä työskentelyä voi kuvata urasuunnitteluna, jonka aikana tunnistetaan asiakkaan ammatillisia kiinnostuksen kohteita, vahvuuksia ja rajoituksia erilaisin menetelmin ja hankitaan tietoa erilaisista ammatillisista vaihtoehdoista. Suunnitteluvaihe sisältää myös yhteydenottoja ja käyntejä työpaikoille, oppilaitoksiin sekä erilaisten hakemusten ja asiakirjojen laadintaa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä asiakkaan muun palveluverkoston ja hoitotahon kanssa esimerkiksi verkosto- tai hoitoneuvotteluihin osallistumalla tai muulla tavoin viestien. Työhönvalmentaja ja asiakas tapaavat suunnitelmallisesti ja sopivat keskinäisestä työnjaosta tilanteen mukaan. Tarvittaessa työhönvalmentaja ottaa yhteyksiä muuhun verkostoon ja lähtee asiakkaan tueksi esimerkiksi työpaikkahaastatteluun, mikäli se arvioidaan yhdessä tarpeelliseksi.

Joskus asiakkaan urasuunnittelun eteneminen edellyttää perusteellisempia selvityksiä. Esimerkiksi uudelleen koulutusratkaisu voi olla tarpeen pohjustaa psykologin tekemällä tutkimuksella, jonka avulla varmistetaan asiakkaan koulutusedellytyksistä ja saadaan vahvistusta asiakkaan soveltuvuudesta suunnitellulle alalle. Työhönpaluun suunnittelumoduuliin on tällöin mahdollista liittää erillinen psykologin resurssiselvitys, johon tarvitaan yleensä kaksi tapaamiskertaa. Psykologi käy tutkimustulokset läpi asiakkaan ja työhönvalmentajan kanssa ja johtopäätöksiä punnitaan yhdessä.

Tavoitteena on, että työhönpaluun suunnittelu -moduulin päättyessä asiakkaalla on konkreettinen suunnitelma työelämään paluuseen suuntaavista keinoista. Useimmiten suunnitelmana on työkokeilu tietyssä työssä tietyllä työnantajalla, mutta se voi olla myös hakeutuminen tiettyyn ammatilliseen koulutukseen. Usein myös koulutusratkaisua edeltää työkokeilu alan työtehtävissä, jolloin voidaan varmistua alan sopivuudesta. Monen työeläkekuntoutujan uudelleen koulutus tapahtuu oppisopimuskoulutuksena, mikä edellyttää työ sopimusta työnantajan kanssa. Usein

työkokeilu toimii väylänä oppisopimustyöpaikan löytämiselle. Työeläkekuntoutuksen keinovalikoimaan kuuluvaa työkokeilua pidempää työpaikkakuntoutuksen muotoa, työhönvalmennusta, käytetään silloin, kun työhönpaluu tai -pääsy edellyttää pidempää työtehtäviin perehtymistä ja työssä oppimista.

Mikäli asiakkaan arvioidaan tarvitsevan tukea työhönpaluun suunnitelman toteuttamisessa, edetään seuraavaan palvelumoduuliin, kuntoutussuunnitelman toteutukseen työhönvalmennuksen tuella. Moduuliin sisältyvien ohjaustapaamisten määrä riippuu asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta, ja siitä sovitaan tilaajan kanssa erikseen. Vaihtoehtoina ovat kolmen, viiden ja kahdeksan ohjaustapaamisen palvelupaketit. Tuen tarpeen laajuus pyritään arvioimaan moduulin alkaessa, mutta toisinaan tapaamismääriä tarkennetaan prosessin kuluessa. Useimmiten asiakkaan suunnitelmana on työkokeilu työpaikalla aidoissa työtehtävissä. Yhtä hyvin voidaan kuitenkin tukea myös esimerkiksi opintojen aloittamista tai yrittäjän työhön paluuta. Tavallisesti työkokeilu kestää kuukaudesta kolmeen kuukauteen, mutta erityisestä syystä se voi jatkua joskus pidempäänkin. Myös toisen työkokeilun toteuttaminen uudessa työkohteessa on mahdollista. Työkokeilulla voidaan tukea asiakkaan paluuta omalle työpaikalle rätälöityihin tai uusiin tehtäviin, tai työkokeilu voidaan toteuttaa uudella työpaikalla. Työhönvalmennuspalveluun ohjautuvalla asiakkaalla on harvemmin voimassa olevaa työsuhdetta tai työpaikkaa, jonne hän voi palata, joten tavallisesti työkokeilupaiikka etsitään uudelta työnantajalta. Työkokeilu voi olla asiakkaalle täysin uuteen työhön tutustumista tai sellaisen työn kokeilemistä, jossa hän voi hyödyntää aiempaa työkokemustaan ja osaamistaan. Jälkimmäisessä tapauksessa työkokeilun tavoitteena ja tuloksena voi olla työllistyminen. Tietyissä tapauksissa työeläkekuntoutuksen keinovalikoiman jatkeeksi on mahdollista nivoa TE-toimiston myöntämää palkkatukea työnantajalle, millä voi olla ratkaiseva merkitys asiakkaan työelämään sijoittumiselle. Työhönvalmentaja toimii apuna asiakkaan, työnantajan ja tilaajan välisen työkokeilusopimuksen solmimisessa sekä työkokeilun sisällön suunnittelussa. Työhönvalmentajan rooliin kuuluu myös työeläke- ja LITA-kuntoutuksen keinojen ja mahdollisuuksien selvittäminen työnantajalle. Usein työkokeilusopimusneuvottelut sisältävät alustavaa keskustelua mahdollisista työllistymisnäkökymistä kyseisen työnantajan palveluksessa tai oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudesta. Sopimusneuvottelujen lisäksi työhönvalmentaja pitää työkokeilun aikana yhteyttä asiakkaaseen ja työnantajaan muun muassa työpaikkatapaamisin. Koska tapaamisia on käytettävissä työkokeilun aikana rajallinen määrä, pidetään yhteyttä myös puhelimitse tai sähköpostilla. Työkokeilun etenemistä arvioidaan yhdessä asiakkaan, työnantajan ja työhönvalmentajan kesken ja työkokeilun päätteeksi pidetään yhteinen palaveri, jossa käydään läpi

kokeilun kokemukset ja johtopäätökset puolin ja toisin sekä neuvotellaan ja sovitaan mahdollisista jatkotoimista.

Palveluprosessi päättyy onnistuneimmillaan asiakkaan työhön sijoittumiseen tai uudelleenkoulutuksen aloittamiseen. Jatkokolku voi olla myös toisenlainen, sillä aina työllistymistä tai uudelleenkoulutustavoitetta ei saavuteta. Asiakas voi esimerkiksi jatkaa työpaikkakuntoutuksessa, ohjautua terveydentilan jatkotutkimuksiin, hoitotoimenpiteisiin tai lääkinnälliseen kuntoutukseen. Joskus prosessi voi päättyä myös asiakkaalle myönnettyyn työkyvyttömyyseläkkeeseen tai siihen, että asiakas palaa työvoimatoimiston vajaakuntoiseksi työnhakija-asiakkaaksi. Jokaisessa tapauksessa työhönvalmentaja pyrkii asiakkaan ja eri osapuolten kanssa varmistamaan asiakkaalle riittävän jatkoseurannan ja -tuen. Tällaisena tukena voi toimia esimerkiksi työeläkeyhtiön tai VKK:n kuntoutusasiantuntija, TE-toimiston työvoimaohjaaja, työterveyshoitaja tai muu hoitotahon edustaja. Palveluprosessin päätteeksi työhönvalmentaja laatii valmennuksen toteutumisesta kirjallisen yhteenvedon perusteltuine jatkosuunnitelmineen, ja se toimitetaan asiakkaalle ja palvelun tilaajalle sekä asiakkaan kanssa mahdollisesti sovituille muille toimijoille.

3 KUNTOUTUS DIALOGISENA VERKOSTOTYÖNÄ

Samalla kun kuntoutuksen paradigman voidaan sanoa kehittyneen yksilö- ja vajavuuskeskeisestä kohti valtaistavaa ja ekologista ajattelutapaa, on nähtävillä kuntoutuksen palveluparadigman muutos sektoroituneesta palvelusta kohti monen sektorin yhteisiä palvelurakenteita ja verkostoissa tapahtuvaa työtä. Järvikoski ja Karjalainen (2008) tarkastelevat kuntoutusta yhteistyöprosessina, jossa asiakkaan kuntoutusprosessiin kytkeytyy peräkkäin tai samanaikaisesti useita eri alojen ja organisaatioiden asiantuntijoita. Parhaassa tapauksessa asiakas on tässä prosessissa tahtova ja toimiva subjekti ja asiantuntijat hänen toimijuutensa kanssarakentajia. Vaarana monitahoisen verkoston toiminnassa on kuitenkin eri toimijoiden vastuiden ja käytäntöjen hajautuminen. Yhteistyön onnistumiseksi tarvitaan yhteistä ymmärrystä ja aitoa dialogia. (Mt., 80–93.)

Ala-Kauhaluoma (2007) on tarkastellut verkostomaisen toimintatavan kehitystä työvoimapolitiikan piirissä. Vielä ennen 1990-lukua työttömyyden hoito oli valtion ja kunnan vastuulla, eivätkä muut yhteiskunnalliset toimijat siihen juuri osallistuneet. Muutos tapahtui 1990-luvulle tultaessa, jolloin New Public Management -ajattelun mukaiset uuden hallinnan periaatteet alkoivat vaikuttaa yhteiskunnalliseen tehtäväjakoon. Euroopan unioniin liittymisen myötä Suomeen rantautunut projektimaailma painotti eri toimijoiden, niin virallisten, yksityisten kuin kolmannen sektorinkin, välisiä kumppanuuksia. Kehitykselle antoivat vauhtia globalisaatio ja tietoverkkojen valtava kasvu. Verkostojen merkitys monimutkaisuuden hallinnassa on sittemmin korostunut niin paljon, että on alettu puhua verkostoyhteiskunnasta. (Mt., 31–38.)

Verkostoajattelun takaa löytyy erilaisia teoreettisia lähestymistapoja tieteenalasta ja tutkimusasetelmasta riippuen (mt., 33). Järvikoski ja Karjalainen (2008) pohjaavat oman verkostonäkemyksensä systeemiteoriaan. Siinä asiat ja ilmiöt ymmärretään toisiinsa kytkeytyvinä ja vuorovaikutteisina: muutos verkoston yhden osallistujan toiminnassa vaikuttaa muiden osallistujien toimintaan ja toiminnan kokonaisuuteen. Systeemiteorian avulla voidaan jäsentää monitoimijaisia vuorovaikutustilanteita kokonaisuuksina. Ilmiö hahmotetaan yhteyksissään suhteessa ympäristöönsä, jolloin huomio kiinnittyy yksilöstä ja hänen ongelmistaan toimijoiden välisiin suhteisiin. Olennaista systeemin toiminnan kannalta on toimijoiden välinen kommunikaatio ja sen käytännöt. Verkostonäkökulmasta tarkasteltuna kuntoutuja ja eri organisaatioiden asiantuntijat kuuluvat samaan toiminnalliseen kokonaisuuteen. He pyrkivät yhdistämään asiantuntemustaan ja osaamistaan tuottaakseen uudenlaista yhteistä järjestystä kuntoutusprosessin hallintaan. Verkosto

rakentuu asiakkaan kuntoutustapahtuman ympärille, ei sektorikohtaisesti: prosessin alussa selvitetään keitä ja millaista asiantuntijuutta tilanne verkostoi. Verkostossa toimijoiden *yhteistyösuhteissa korostuvat vuorovaikutuksen sisältö ja laatu*. Valta on verkostoissa jaettua ja sopimuksellista. Valta- ja hierarkiasuhteet eivät ole ensisijaisia, mutta ne ovat olennaisia verkoston toimivuuden kannalta. (Mt., 86–87; ks. myös Ala-Kauhaluoma 2007, 33–34.) Arnkil, Eriksson ja Arnkil (2003) toteavat, että verkostomainen yhteistyö ja vuoropuhelu eivät synny käskyttämällä, mutta oikeuksien ja velvollisuuksien rajat ja hierarkiat ovat oikeudenmukaisuuden ja tehokkuuden edellytyksiä. Verkostomainen johtaminen edellyttää vuoropuhelua sekä horisontaalisesti että vertikaalisesti. (Mt., 222.)

Kuntoutuksen verkostotyön ytimessä on aina asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus- ja yhteistyöprosessi. Useimmiten asiakkaan yksilöllinen palveluverkosto koostuu useista samanaikaisista eri organisaatioiden työntekijäkontakteista. Eri organisaatioista tulevat ammattilaiset tuovat mukanaan prosessiin asiantuntijuutensa lisäksi omien organisaatioidensa työkalut ja -käytäntöjä, jotka eivät ole toisille toimijoille tuttuja. Sen seurauksena verkostomainen ja moniammatillinen yhteistyösuhte on altis ristiriidoille ja pettymyksille. Haasteeksi muodostuu, miten ja keiden kanssa asiakas kuntoutussuunnitelmaansa rakentaa ja kuka kantaa vastuun sen etenemisen seurannasta. Myös asiakkaan oman osallisuuden takaaminen voi olla organisaatorajat ylittävissä prosesseissa tavanomaista haasteellisempaa. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 87–88.) Järvikoski ja Karjalainen (2008) korostavatkin kuntoutusasiakkaan toimijuutta ja oman tilanteensa asiantuntijana toimimista monitoimijaisessa verkostossa. Keskeistä on, millainen on verkoston vuorovaikutuksen laatu: rohkaiseeko se asiakasta tuomaan esiin omia toiveita ja tavoitteita ja onko siinä tilaa kuunnella eri osapuolien näkemyksiä. (Mt., 90–91.)

Kaarina Mönkkönen (2007) jäsentää työntekijä-asiakassuhdetta kolmenlaisen eri vuorovaikutusorientaation mukaan. Asiantuntijakeskeisen ja asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen lisäksi hän näkee kolmantena mahdollisuutena pyrkimyksen *dialogiseen asiakastyöhön*. Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edistää vuorovaikutuksen kulkua sen suuntaan. Sanat *dia* ja *logos* merkitsevät yhteen liitettyinä *väliin kerättyä* maailmaa. Kyse on siis vastavuoroisuudesta ja siitä, että jokainen suhteen osapuolista pääsee vaikuttamaan tilanteeseen, eikä eteneminen tapahdu vain jonkun osapuolen ehdoilla. Dialogia voidaan ajatella sekä avoimena kommunikaationa että luottamuksellisena suhteena, joista jälkimmäinen on tavallisesti edellytyksenä edelliselle. Dialogiin liitetään myös sellaisia käsitteitä kuin moniäänisyys, toiseuden tunnustaminen ja jaettu ymmärrys. Jaettua ymmärrystä voi syntyä

ajoittain sellaisissa vastavuoroisissa neuvotteluprosesseissa, joissa osapuolet testaavat, tarkistavat, kyseenalaistavat, haastavat ja uudelleen muotoilevat toistensa puhetta. (Mt., 86–92.)

Kun dialogisuus toteutuu verkoston vuorovaikutuksessa, se merkitsee yhteisen näkemyksen asettumista asiantuntijuuksien rajoille – kenenkään näkemys asiasta ei ole ainoa oikea (Järvikoski & Karjalainen 2008, 92). Tällöin lähestytään Arnkilin ym. (2003) kuvaamaa refleksiivistä asiantuntijuutta: kykyä nähdä asioiden monimuotoisuus ja asettaa itsensä monitoimijaisiin tilanteisiin, joissa kenelläkään ei mahdollisuutta suoraan kontrolliin. Asiantuntemuksesta on ”neuvoteltava” niissä yhteyksissä ja suhteissa, joissa sitä juuri sillä hetkellä tarvitaan ja joissa ratkaisuja on tehtävä. Tällöin asiantuntemus ”ilmaantuu” henkilöiden väliin samaan tapaan kuin asioiden tulkinnat ja merkitykset muodostuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Mt., 158–159.)

Juhila (2006) on tutkinut sosiaalityön asiakas-työntekijäsuhteiden erilaisia painotuksia erilaisissa yhteiskunnallisissa konteksteissa. Asiakas-työntekijäsuhteet ja niihin sisältyvät työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisen tavat ja roolit jäsentyvät neljällä eri tavalla: liittämisen- ja kontrollisuhteena, kumppanuussuhteena, huolenpitosuhteena ja vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Näistä kumppanuussuhde kuvaa parhaiten paitsi sosiaali- myös kuntoutustyön ihanteena olevaa dialogista ja osallistavaa asiakas-työntekijä -vuorovaikutussuhdetta. Osallistavassa asiakas-työntekijäsuhteessa osallistaminen koskee suhteen molempia osapuolia: asiakas osallistaa työntekijää omaan tietoonsa ja työntekijä puolestaan pyrkii tukemaan asiakasta osallistumaan omaa elämäänsä koskevaan päätöksen tekoon. Yksinkertaisimmillaan osallistava työote tarkoittaa asiakkaan osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen suuntaan ja elämänpoliittisiin valintoihin. Keskeistä osallisuuden toteutumisessa on, että työn *lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdistaan esiin nostama tieto*. Osallisuuteen liittyy, että asiakas kokemuksineen ja tietoineen tulee kuulluksi. Tämän jälkeen on mahdollista, että asiakkaan tietoa päästään asiakkaan ja työntekijän välisessä dialogissa yhdessä arvioimaan ja myös muokkaamaan. (Mt., 118–119.)

Empowerment, valtautuminen tai voimaantuminen, on keskeinen osallistamisen väline. Vaikka käsitteellä ei ole tarkkaa ja yhtenäistä sisältöä ja eri tutkijat ja käytännön toimijat käyttävät sitä hieman eri merkityksissä, on sillä kuitenkin yhteinen ydin: kyse on vallan siirtämisestä niille, joilla sitä ei ole tai joiden pitäisi sitä itse ottaa. Valtautumisen käsite pitää sisällään optimistisen käsityksen siitä, että ihmisillä on mahdollisuuksia ja resursseja osallistua oman elämänsä suunnitteluun ja sitä koskeviin päätöksiin. Heillä on kykyjä, taitoja ja vahvuuksia, jotka täytyy vain

tunnistaa, jotta niitä voi kehittää. Ihmiset kykenevät oppimaan, kasvamaan ja muuttamaan ja siten vaikuttamaan omaan elämäänsä ja sen kulkuun. Työntekijän tehtävänä on toimia prosessin katalysaattorina, tukijana ja mahdollistajana. (Juhila 2006, 120–122.)

Jari Lindh (2009) on paneutunut kuntoutuksen tutkimuksessa erityisesti kuntoutuksen verkostonäkökulmaan. Hänen kuntoutuksen verkostomallinsa lähtee siitä ajatuksesta, että varsinkaan ammatillinen kuntoutus ei ole järjestelmä- ja toimenpidekeskeisyydessään kyennyt vastaamaan riittävän tehokkaasti yhteiskunnan ja erityisesti työelämän muuttuneisiin haasteisiin. Mallin perusajatuksena on *käsitys kuntoutuksesta toimintaverkon rakentamisena*. Lindh (2009) jaottelee kuntoutuksen kolmeen regiimiin, ajattelu- ja toimintatapaan, jotka ovat kuntoutuksen hallinnan perustana ja ohjaavat sen kehitystä. Regiimit edustavat samalla kuntoutuskäsityksen ajallista kehitystä, mutta ovat silti edelleen kaikki läsnä olevia. *Vajavuusregiimi* on tulkinut vajaakuntoisuuden yksilön vajavuutena, joka estää häntä selviytymästä sosiaalisista rooleistaan. Vajavuusregiimissä kuntoutustoiminnan keskiössä on ollut yksilön sairaus- ja vajavuuskeskeinen arviointi ja toimenpiteiden pohjassa ensisijaisesti lääketieteelliseen tietoon. *Psykososiaalinen regiimi* on korostanut yksilöä osana toimintaympäristöään. Psykososiaalinen regiimi on tulkinut vammaisuuden, vajaakuntoisuuden ja kuntoutustarpeen yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa syntyviksi ilmiöiksi. Tässä regiimissä huomio on ollut kuntoutujan psykososiaalisten resurssien arvioinnissa erityisesti psykologian ja sosiaalitieteiden pohjalta tavoitteena elämänhallinta. Viimeaikojen kehityksen tuloksena Lindh (2009) näkee edellisten regiimien rinnalle olevan tulossa uudenlaisen kuntoutuksen *verkstoregiimin*, jossa verkoston käsite selittää yksilön ja yhteiskunnan vuorovaikutussuhdetta. Kuntoutuksen kohteena ei ole enää yksilö, vaan erilaiset yhteiskunnalliset palveluverkostot, työyhteisöt ja niiden muodostamat vuorovaikutussuhteet. Niiden asiantuntijuus pohjautuu moni- ja poikkitieteelliseen osaamiseen, ja toiminnan tavoitteena on työllistyminen ja työhyvinvointi. (Mt. 174–183.)

Kuntoutuksen toteutuminen yhä enenevässä määrin verkostoissa on sekä uhka että mahdollisuus: yhtäältä moninaiset verkostosuhteet voivat lisätä kuntoutuksen epävarmuutta ja monimutkaisuutta, toisaalta verkostoituminen voi parantaa yhteistyötä ja auttaa hallitsemaan epävarmuutta. Toimintaverkkojen rakentaminen edellyttää sopimuksellisia käytäntöjä ja avointa vuorovaikutusta, jonka perustana on toimijoiden välinen luottamus, avoin tiedon vaihto ja sitä kautta rakentuva sosiaalinen pääoma. Lindh (2009) muistuttaa siitä, että kuntoutusprosessit eivät ole useinkaan ennustettavia, lineaarisia ja hallittavia prosesseja, vaan enemminkin jaksoja, syklejä tai verkostoja, jotka ovat yhteydessä toisiinsa enemmän tai vähemmän kiinteästi ja siten jatkuvan

uudelleentulkinnan kohteena. Kuntoutustoiminnassa on siksi yhä tärkeämpää rakentaa eri toimijoiden välisiä rajapintoja ja verkostoja. Kuntoutustoimintaa tai -palvelua ei ole myöskään mielekästä arvioida pelkästään kuntoutusprosessin sisäisistä lähtökohdista käsin, vaan ottaa mukaan myös kuntoutusprosessiin vaikuttavat ulkoiset ja vuorovaikutukselliset tekijät. (Mt., 188–189.)

Tuodakseen esiin kuntoutusverkoston erityisyyden Lindh (2009) vertaa sitä kuntoutusjärjestelmään kolmen tekijän, tehtäväaluepainotuksen, organisointiperiaatteen ja resurssiulottuvuuden, suhteen. Verkostomallissa tehtäväaluepainotus lähtee liikkeelle kuntoutujan muutostavoitteesta ja kehittymistarpeesta (ei ensisijaisesti viranomaistehtävästä kuten kuntoutusjärjestelmässä), kuntoutuspalvelut pyritään organisoimaan kuntoutujan tarpeita vastaaviksi verkosto- tai yhteistyöperiaatteella (ei hierarkkisesti) ja kuntoutustyöntekijät pyrkivät integroimaan prosessiin mukaan koko toimijaverkon resursseja (ei pelkästään oman organisaation resursseja). Lindhin mukaan kuntoutuksen onnistumisen kannalta on tärkeintä onnistua luomaan kuntoutusprosessiin *yhteinen ja samanääninen verkosto sekä jaettu kielellinen ja toiminnallinen perusta*. Keskeiseksi kysymykseksi nousee, miten kuntoutuspalveluiden tilaajien, tuottajien ja käyttäjien välisillä rajapinnoilla toimitaan ja ollaan vuorovaikutuksessa. Rajapinnoilla työskenteleminen vaatii erilaisia osaamisen ulottuvuuksia, esimerkiksi keinoja ja menetelmiä, joilla eri organisaatiot saadaan ”houkuteltua” liittymään verkoston toimintaan. Lindh (2009) näkee kuntoutustyön kehittymisen elävän verkostosuhteiden varassa. Niiden luominen, ylläpitäminen ja syventäminen edellyttävät jatkuvaa vuorovaikutuksellista toimintaa. (Mt., 189–193.)

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on käsitys kuntoutuksesta prosessimaisesti etenevänä verkostotyönä. Verkostoissa työskentelyyn liittyy olennaisesti eri toimijoiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Kriittisiksi kysymyksiksi nousevat silloin, miten hyvin verkosto-osapuolten välinen vuorovaikutus toimii, miten edistetään asiakkaan osallisuutta omassa kuntoutusprosessissaan ja miten eri osapuolien asiantuntijuus välittyy prosessiin. Tutkimukseni keskeiset teoreettiset käsitteet ovat *kuntoutus prosessina ja verkostotyönä, dialogisuus, osallisuus ja asiantuntijuus*.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimukseni tavoitteena on tehdä näkyväksi uudenlaisten työhön kuntoutuksen palveluiden toimintaa ja prosessia sekä arvioida tämän prosessin toimivuutta ja ulottuvuuksia. Tarkastelun kohteena ovat erityisesti työeläke- ja LITA-kuntoutuksessa käytössä olevat työelämäsuuntautuneet palvelut, joista tässä yhteydessä käytän nimitystä työhön valmentavat palvelut tai lyhyemmin työhönvalmennus. Tutkimuskysymyksenä on: *Millainen on työhönvalmennuksen palveluprosessi työeläke- ja LITA-kuntoutuksessa asiakkaan ja työhönvalmentajan arvioimana?* Pääkysymykseen haen vastauksia seuraavien alakysymyksien avulla:

- Millaisina *vaiheina* palveluprosessi jäsentyy?
- Mitä *toimijoita* palveluprosessissa on osallisena?
- Millaisessa *roolissa* ja mitä *asiantuntijuutta* eri toimijat tuovat prosessiin?
- Mitkä ovat työhönvalmennusprosessin merkitykselliset elementit, *edistävät ja haittaavat tekijät*, asiakkaan ja työhönvalmentajan arvioimana?

Tutkimukseni näkökulman rajaan työeläke- ja LITA-kuntoutuksen asiakkaiden työhönvalmennusprosesseihin. Työeläkejärjestelmän asema ja merkitys työikäisen väestön ammatillisen kuntoutuksen järjestäjänä ja rahoittajana on vahvistunut 2000-luvulla voimakkaasti. Työhönkuntoutuksen keinoissa ja palveluissa on tapahtunut 2000-luvun aikana merkittävää määrällistä ja laadullista muutosta. Tutkimusta näistä uudenaikaisista palveluista ja toimijoiden kokemuksista niissä ei työeläke- tai LITA-kuntoutuksen puolella ole kuitenkaan liiemmin tehty. Eri kuntoutustoimenpiteistä on olemassa määrällistä seurantatietoa, mutta laadullista tutkimusta on tehty vähemmän (ks. Mikkola 2010; Gould & Härkäpää & Järvikoski & Laisola-Nuotio & Lehikoinen & Saarnio 2007). Arvioni mukaan nyt on sopiva ajankohta tarkastella lähemmin, millaista uuden ajattelutavan mukainen työhönkuntoutuspalvelu oikein on ja miten se on kyennyt vastaamaan kuntoutuksen 2000-luvun kehittämishaasteisiin. Tavoittelen tutkimuksella monipuolista ja yksityiskohtaista tietoa palvelun sisällöstä, toteutuksesta sekä sen merkityksestä asiakkaalle ja hänen kuntoutumiselleen. Laadullisella tutkimusotteella pyrin tuomaan esiin niitä tekijöitä, jotka näyttäisivät vaikuttavan edistävästi asiakkaan ammatilliseen kuntoutumiseen.

4.2 Arviointitutkimus lähtökohtana

Arvioinnista on tullut aikamme megatrendi. ”Arviointiaalto” on pyyhkäissyt kahden viimeksi kuluneen vuosikymmenen aikana yli koko suomalaisen yhteiskunnan ja hyvinvointivaltion hallinnon, kuntoutussektori mukaan lukien. Käytännössä tämä on merkinnyt erityisesti vaikuttavuusarvioinnin vaatimuksen vahvistumista yhteiskunnallisessa palvelutoiminnassa New Public Managementin periaatteiden mukaisesti. (Vedung 2003; Rajavaara 2007.) Tämänkin tutkielman lähtökohtana on ollut kuntoutuksen palvelutoiminnan arviointi. Mutta mitä arviointi oikein on?

Arviointitoiminta on laajentunut 1950–1960-lukujen poliittisten ohjelmien tieteellisen suunnittelun välineestä 2000-luvun arviointisuuntausten ”rönsyileväksi monimuotoisuudeksi”, kuten Vedung (2003) tilannetta kuvaa. Vaikka vaikutukset ovat olleet kaikkein yleisin selvittelyn kohde arviointitutkimuksessa, ovat arvioinnin kohteet ja tarkoitusperät vuosikymmenten aikana moninaistuneet. Tästä syystä arviointi-käsitteelle ei ole olemassa yksiselitteistä, yhteisesti hyväksyttyä määritelmää. Eri määritelmiä yhdistävät kuitenkin tietyt piirteet, joiden perusteella voidaan hahmottaa, mistä arvioinnissa on kyse. (Rajavaara 2006, 16–21; ks. myös Vedung 2003.)

Ensisijaisesti arvioinnissa katsotaan olevan kyse *arvottamisesta*, toiminnan arvon määrittämisestä. Arvioinnilla osoitetaan, onko jokin asia hyvin vai huonosti, hyödyllinen vai hyödytön, parempi tai huonompi kuin jokin toinen. Arvottaminen merkitsee, että arviointikohde suhteutetaan arviointiperusteeseen, tiettyihin ennalta asetettuihin kriteereihin. Tämä arviointitutkimuksen lähtökohta on kuitenkin jossain määrin myös kiistanalainen muun muassa sen osalta, luetaanko esimerkiksi kuvaileva arviointitutkimus osaksi arviointitoimintaa. (Rajavaara 2006, 18.)

Toisekseen arvioinnin käsitteellä tarkoitetaan sekä arviointitutkimusta että käytännöllistä arviointitoimintaa. Arviointi pohjaa yhteiskuntatieteiden menetelmiin ja käsitteisiin, ja sen tavoitteena on palvella sosiaalipolitiikan kehittämistä ja sosiaalisten ongelmien ratkaisemista. Yhteiskuntatieteellistä juurista huolimatta arviointi on tänä päivänä osa monen eri tieteenalan toimintaa ja siten varsin *monitieteistä*. (Mt., 19.)

Kolmas arviointitoiminnan keskeinen piirre on arvioinnilla tuotettavan tiedon *hyödynnettävyys*. Arviointitutkimukselle on luonteenomaista, että sen tuloksia pyritään suunnitelmallisesti

hyödyntämään ja käyttämään. Tiedon hyödyntäjiä voivat olla poliittiset päätöksentekijät, organisaatioiden johto, asiantuntijat ja työntekijät, yhteistyötahot ja asiakkaat. Yhä useammin arviointitiedon tuottajat ovat sen keskeisimpiä käyttäjiä. (Mt., 19–20.)

Erilaisiin käyttötarkoituksiin tarvitaan erilaista arviointia. Chelimsky (1997, 10–18) on jaotellut arviointitoiminnan sen tarkoituksen perusteella kolmeen yleisesti käytettyyn tyyppiin: tilivelvollisuusarviointiin, kehittämisarviointiin ja tiedontuotantoarviointiin. Marketta Rajavaara (2006) on määritellyt eri arviointityypit Chelimskyä soveltaen seuraavasti: *Tilivelvollisuusarviointi* tarkoittaa organisaation jatkuvaan sisäiseen seurantaan perustuvaa tuloksellisuuden arviointia organisaation tilivelvollisuuden täyttämiseksi ja vastuullisuuden todentamiseksi. *Kehittävä arviointi* tarkoittaa organisaation sisäistä ja toisinaan tutkimusavusteista arviointia, jonka tavoitteena on tukea organisaation muutostyötä sekä työmenetelmien ja palveluprosessien kehittämistä. Tiedontuotantoarviointi eli Rajavaaran (2006) käsittein varsinainen *arviointitutkimus* tarkoittaa ulkoisesti tai sisäisesti tehtyä, tieteellisiä menettelytapoja noudattavaa arviointia, jonka tavoitteena on uuden tiedon tuottaminen muun muassa poliittis-hallinnollisen päätöksen teon tai kehittämisen tueksi. Esitellyt arviointityypit eivät ole toisiaan poissulkevia vaan täydentävät toisiaan. (Mt., 20–21; Lindqvist 1999, 110–112.)

Toinen tapa tyypitellä arviointitoimintaa on tehdä ero *formatiivisen* ja *summatiivisen* arvioinnin välillä. Formatiivinen arviointi tuottaa tietoa arvioinnin kohteesta palveluiden tuottajille ja kehittäjille ja summatiivinen arviointi puolestaan päätöksen tekijöille. Kolmas arviointitoiminnan erotteluperuste on, onko arvioinnissa kyse *prosessin* vai *vaikutusten* arvioinnista. (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 19–20).

Arviointitutkimuksena oma tutkielmani sijoittuu Chelimskyn (1997) jaottelussa lähimmäksi tiedontuotantoarviointia, joskin tiedontuotannon avulla tavoittelen myös palvelun kehittämismahdollisuuksia. Lähestymistapaani voi luonnehtia myös formatiiviseksi ja prosessin arvioinniksi. Tavoitteena ei ole ensisijaisesti tulosten ja vaikuttavuuden arviointi vaan oppimisen ja kehittämisen tukeminen.

Arviointitutkimuksen erilaisia suuntauksia on olemassa lukuisa määrä. Kivipellon (2008) esittelemistä suuntauksista oma tutkimusotteeni sijoittuu lähelle tulkinnallisten ja osallistavien arviointisuuntausten kirjoa. Tulkinnallisissa ja osallistavissa arvioinneissa käsitys tiedon luonteesta on relativistinen. Kiinnostuksen kohteena ovat erityisesti toimijoiden kokemukset ja niiden kautta

kertyvä tieto. Erityistä huomiota kiinnitetään arvioitavan toiminnan kokonaisuuteen. Arvioinnin suunnitteluun ja toteutukseen pyritään ottamaan mukaan kaikki arvioinnin kohteena olevan toiminnan osapuolet. Arviointimenetelminä tulkinnallisessa ja osallistavassa arviointiperinteessä käytetään tavallisesti laadullisia menetelmiä. (Mt., 15–16.)

Esimerkki tulkinnallisesta ja osallistavasta arvioinnista on Guban ja Lincolnin (1989) konstruktivistinen arviointi. Se kyseenalaistaa yhden, havainnoijasta riippumattoman todellisuuden olemassaolon ja nojaa relativistiseen tiedonkäsitykseen. Sen mukaan on olemassa useita sosiaalisesti rakentuneita todellisuuksia, jotka eivät noudata luonnonlakien mukaisia syy-seuraussuhteita. Konstruktivistinen arviointi korostaa arvioinnin sosiaalista ja poliittista luonnetta ja pyrkii heijastamaan arviointikohteeseen liittyviä arvoja ja käsityksiä. Konstruktivistisen arviointiotteen mukaan tutkijan on mahdotonta olla ulkopuolinen ja neutraali suhteessa arvioitavaan ilmiöön. (Mt., 38–116.)

Tutkimusotettani voi edelleen luonnehtia vuorovaikutuksellisen, responsiivisen, kommunikatiivisen ja dialogisen arvioinnin käsitteillä. Vuorovaikutuksellinen arviointi on osa palveluprosessia, ja se tuottaa tietoa hankkeen toteutuksesta tai sen toteutuksen tietyistä osatekijöistä. Vuorovaikutuksellisen arvioinnin tarkoituksena on edistää organisaation omaa oppimista kysymällä miten toiminnot toteutuvat, johtavatko ne tavoitteiden toteutumiseen ja miten toteutus voisi olla vielä tehokkaampaa. Tavoitteena on siis entistä parempi ja kehittyneempi palvelutoiminta. (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 21.)

Responsiivinen arviointitutkimus tähtää pitkälti samoihin tavoitteisiin. Erityisesti siinä tavoitellaan tutkittavan ilmiön saattamista ”keskustelevaan jännitteeseen” eli tilaan, jossa itsestään selvyudet asettuvat kyseenalaisiksi. Responsiivista arviointia kuvataan konstruktivistiseksi neuvotteluksi, jossa muun muassa kysytään kenen näkökulmasta toiminta on tehokasta ja onnistunutta ja kenen määrittelemiä ovat arviointikriteerit. Arvioinnilla ei pyritä todistamaan vaan jäsentämään tietoa tutkittavasta kokonaisuudesta sen omissa kontekstissa eri toimijat ja heidän paikkansa huomioiden. Tavoitteena on paitsi ymmärryksen lisääminen tutkittavasta ilmiöstä myös ymmärryksen lisääminen toiminnan eri osapuolten kesken. (Rauhala 2000, 1-2.)

Lindhin ja Suikkasen (2008) peräänkuuluttama kommunikatiivinen arviointi lähestyy mielestäni responsiivista arviointimallia. Lindh ja Suikkanen kiinnittävät huomiota siihen, miten erilaiset kommunikatiiviset ja vuorovaikutukselliset elementit ovat keskeisiä tekijöitä sekä

kuntoutusjärjestelmätasolla että kuntoutusta kehitettäessä, joten myös kuntoutuksen arvioinnissa toiminnan prosessuaalisiin, vuorovaikutuksellisiin ja kommunikatiivisiin ulottuvuuksiin tulisi kiinnittää huomiota. Arviointiasetelmalta tämä edellyttää arvioinnin tilaajan, toteuttajan ja arvioinnin kohteen välistä dialogisuutta ja kommunikatiivisuutta. Arviointikäytännöissä tämä merkitsee tutkijoiden ja käytännön toimijoiden välistä vuorovaikutusta ja osallistavia arviointikäytäntöjä. Samalla pyritään parantamaan arviointitiedon hyödynnettävyyttä. Kommunikatiivisen arvioinnin nähdään olevan osa kuntoutuksen tavoitteiden ja toimintatapojen refleksiivistä kehittelyä ja uudelleen määrittelyä. Arviointi ei ole pelkästään mittareiden rakentamista tai kohteen tarkastelua joitain tiettyjä kriteerejä vasten, vaan dynaaminen ja dialoginen neuvottelutapahtuma ja oppimistilanne, jossa pyritään yhteistoiminnallisuuteen ja reflektiivisyyteen tavoitteena yhteisen ymmärryksen lisääntyminen ja käytäntöjen kehittäminen innovatiivisemmiksi ja toimivammiksi. Arvioinnin kohteena painottuvat asiakkaiden kokemukset, vuorovaikutustilanteet, kuntoutumistilanteiden kulku, asiakasprosessien kulku, muutoksen tulkitseminen ja mahdollistuminen sekä toimintatavat. Kaiken kaikkiaan kuntoutuksen arvioinnissa on kyse sekä *kuntoutumisen* että *kuntouttamisen* onnistumisen ja niiden vuorovaikutustekijöiden tarkastelusta. (Mt., 68–73.)

Kaikissa edellä kuvatuissa arvioinnin lähestymistavoissa on korostettu arviointitoiminnan dialogisuutta. Minna-Kaisa Järvinen (2007) on tutkinut kriminaalihuollon asiakastyöntekijäsuhdetta käyttäen menetelmää, jota hän kutsuu dialogiseksi arvioinniksi. Dialogisella arvioinnilla tavoitellaan moniäänistä ja jaettuun asiantuntijuuteen perustuvaa arviointiasetelmaa. Dialogisessa arvioinnissa asiakas, työntekijä ja tutkija ovat tasavertaisessa asemassa tiedon jakajina ja tuottajina, kenelläkään ei ole hallussaan ainoaa oikeaa totuutta. Arvioinnissa pyritään saamaan aikaan keskustelua, jossa dialogisuuden elementit – moniäänisyys, tasavertaisuus, vastaaminen, toisen koetteleminen ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen – mahdollistuvat. Dialogisuus näkyy arviointirakenteessa niin, että tutkimusasetelma rakennetaan tukemaan dialogisuutta. Järvisen tutkimuksessa tämä toteutui siten, että asiakas, työntekijä ja tutkija arvioivat yhdessä asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessia. Dialogisessa arvioinnissa dialogisuus ilmenee myös tutkijan tehtävänä edistää asiakkaan ja työntekijän välistä dialogista keskustelua.

4.3 Tutkimusasetelman ja tutkijan aseman arviointi

Tutkielmani tutkimuskysymykseen ”Millainen on työhönvalmennuksen palveluprosessi työeläke- ja LITA-kuntoutuksessa?” oli luontevaa lähteä hakemaan vastauksia kysymällä asianosaisilta, eli asiakkailta ja työhönvalmentajilta itseltään. Tutkimukseni aineisto käsittää seitsemän työhönvalmennuspalveluun osallistuneen asiakkaan ja heidän työhönvalmentajiensa haastattelua. Haastatteluissa sovelsin Järvisen (2007) tutkimuksessaan käyttämää arviointiasetelmaa, jossa haastattelu toteutetaan asiakkaan ja työntekijän yhteishaastatteluna tutkijan osallistuessa haastatteluun ja toimiessa dialogin edistäjänä. Järvinen perustelee tutkimusasetelmaansa sillä, että hän halusi tietoa, joka rakentuu luonnollisessa asiakas-työntekijä suhteessa. Lisäksi tilanne, jossa asiakas ja työntekijä ovat yhtä aikaa läsnä, muistuttaa käytännön työn asiakas- ja arviointitilanteita, jolloin arviointitilanteessa opittu voi edistää myös käytännön työn kehittämistä. (Mt., 38.) Arvioin tällaisen kolmikantaisen dialogisen arviointiasetelman soveltuvan hyvin myös oman tutkielmani tutkimuskysymysten ratkaisuun. Työhönvalmennuksessa olennaisinta on asiakkaan ja työhönvalmentajan usein pitkäkestoinen yhteistyösuhde ja yhteistoiminta asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Prosessin kuluessa työhönvalmentaja ja asiakas seuraavat ja arvioivat tavoitteissa edistymistä yhdessä. Kolmikantainen haastattelutilanne oli siis varsin luonteva lähtökohta prosessin ja palvelun arvioinnille, ja se kytkeytyi mutkattomasti työhönvalmennuksen käytännön toteutukseen.

Päätin hankkia tutkielman aineiston oman työorganisaationi Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskuksen palvelutoiminnan piiristä. Tähän ratkaisuun päädyin kahdesta syystä. Ensinnäkin tutkimukseeni sisältyy oman toiminnan arvioinnin näkökulma. Tutkimuksen kohteena oleva palvelu on organisaatiossamme suhteellisen nuorta ja sen toimintakäytännöt ovat olleet tutkimuksen tekohetkellä paikoin vasta vakiintumassa. Toiminnan arvioiva tarkastelu palvelun elinkaaren tässä vaiheessa on mielekästä jatkokehittämisen kannalta. Toiseksi aineiston valinnassa painoivat käytännölliset syyt: organisaation työntekijänä minulla oli hyvät mahdollisuudet päästä aineiston luo.

Tehdessäni aineiston rajausta pohdin kovasti sen mahdollisia vaikutuksia tutkielman tulosten kannalta. Voiko vain yhden organisaation asiakkuuksista kootulla aineistolla sanoa mitään pätevää

toiminnasta yleensä? Asiasta voidaan olla montaa mieltä, mutta oman työkokemukseni ja sidosryhmien kanssa työskentelyn perusteella sanoisin, että työeläkevakuuttajille ja VKK:lle tarjottavat eri palveluntuottajien jalkautuvat työhön kuntoutuksen palvelut sisältävät niin paljon samoja elementtejä ja toimijat kohtaavat niissä niin samantyyppisiä kysymyksiä, että tutkimuksen tulokset voivat parhaassa tapauksessa kertoa jotakin näistä palveluista myös yleisemmällä tasolla. Lisäksi haluan korostaa sitä, että tutkielman tarkoituksena ei ole yksittäisten palvelutuotteiden tai palveluntuottajien vertailu, vaan tietyn tyyppisen palvelun ruohonjuuritason kokemusten ja arvioiden esille tuominen tiedon lisäämiseksi ja keskustelun herättämiseksi.

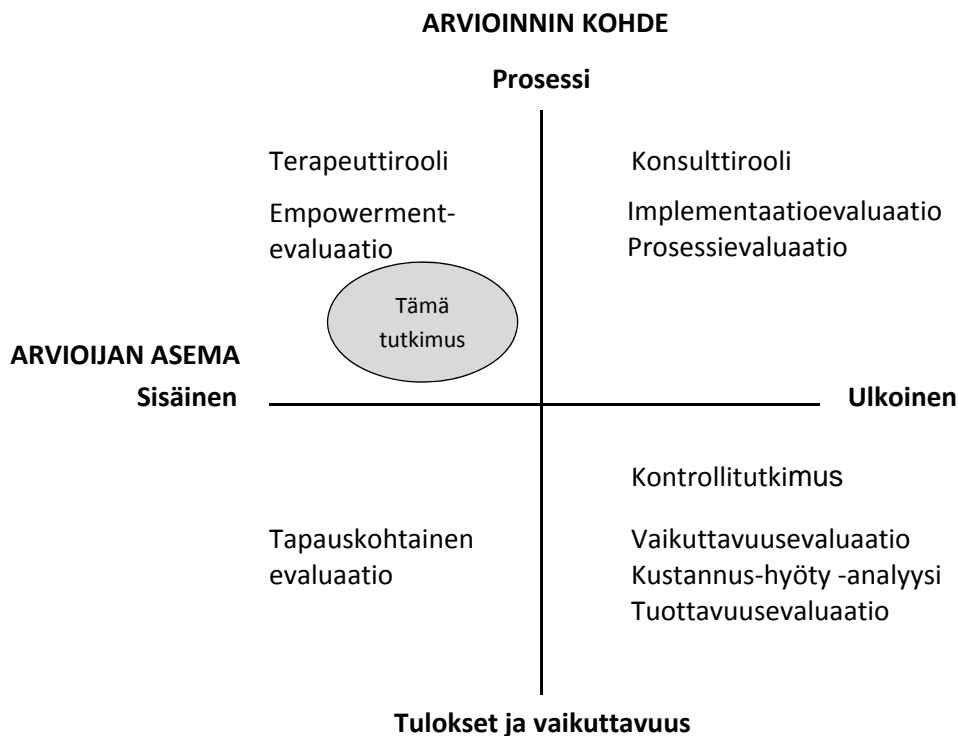
Alun perin suunnittelin sisällyttäväni tutkimuskysymyksiin myös palveluiden tilaajan näkökulman. Kuntoutuspalveluissa tilaajan ja toimeksiantajan rooli on hyvin keskeinen monessa mielessä. Viime kädessä tilaaja määrittelee sen, kuka kuntoutusta saa ja millainen on kuntoutuksen sisältö ja keinot. Aikomukseni oli kartoittaa tilaajien näkökulmaa sähköisellä kyselyllä tai haastatteluin, mutta luovuin ajatuksesta aineistonkeruuvaiheen aikana. Tilaaja-näkökulman mukaan ottaminen – niin kiinnostavaa ja keskeistä kuin se tutkittavan ilmiön kannalta olisikin – olisi vääjäämättä kasvattanut tutkielman laajuutta ja vaikeuttanut aineiston hallittavuutta siinä määrin, ettei se pro gradu -työn puitteissa tuntunut mielekkäältä. Toivon, että palvelun tilaajan näkökulmaan tullaan syventymään myöhemmissä tutkimuksissa.

Arviointiasetelmaan ja omaan asemaani tutkijana liittyi monia tutkimusmetodologisesti ja eettisesti askarruttavia kysymyksiä. Suhteeni tutkimuskohteeseen ja aineistoon on moninainen. Olen tutkimuskohteessa monella tapaa ”sisällä”, en ulkopuolinen tutkija tai arvioitsija. Olen työskennellyt kuntoutussosiaalityöntekijänä saman organisaation palveluksessa vuosia ja ollut projektityöntekijänä kehittämässä arvioinnin kohteena olevaa palvelua. Projektin jälkeen olen palvelupäällikkönä vastannut kyseisen palvelutuotannon käynnistämisestä ja koordinoinnista. Toimin työparina ja lähiesimiehenä kahdelle haastattelemistani työhönvalmentajista, ja tätä kautta neljä haastatelluista asiakkaista oli omia asiakkaitani. Tutkimuskohteessa sisällä olo heijastuu myös suhteessa organisaation ulkopuoliseen toimintaympäristöön. Kuntoutuksen toimijaverkostossa sijoitun arviointitutkimuksen tekijänä palveluntuottajan edustajaksi, vaikka kyseessä ei olekaan tilaustutkimus. Voi kysyä, miten paljon arviointia tällaisessa tilanteessa värittää palvelun myyjän houkutus nähdä ja esittää asiat mahdollisimman myönteisessä ja itselle edullisessa valossa? Entä onko tutkijan mahdollista tällaisesta positioista käsin nostaa esiin kriittisiä havaintoja ja kysymyksiä, koskivat ne sitten organisaation omaa toimintaa tai suhdetta toiminnan muihin osapuoliin?

Nämä tutkimuseettiset kysymykset nousevat erityisen polttaviksi arviointitutkimuksessa, jossa kysymys tutkimuskohteen arvottamisesta on aina tavalla tai toisella läsnä (Rajavaara 2006, 18; Rajavaara 2007, 48–49; Suikkanen & Lindh 2001, 15). Arviointitutkimukseen sisältyy poliittisia ulottuvuuksia, erilaisia intressejä ja pyrkimystä vaikuttaa, mikä tekee arviointitoiminnasta erityisen jännitteistä (Kivipelto 2008, 9; Rajavaara 2006, 21; Suikkanen & Lindh 2001, 4, 11). Kaikenlainen yhteiskunnallinen tiedontuotanto vaikuttaa ajatteluamme ja toimintaamme, mutta arviointitiedolla päätöksen teon ja toiminnan ohjaukseen pyritään välittömästi. Arviointi ei siten ole vain asiantuntijoiden keskinäinen teknisluonteinen asia, vaan vaatii laajempaa pohdintaa arvioinnin poliittisista kysymyksistä, kuten siitä, mihin arvioinneilla pyritään ja miten ne toteutetaan. (Rajavaara 2006, 21.)

Tuija Lindqvist (1999, 106–107) kirjoittaa arviointitutkimuksen uskottavuudesta, arviointitutkijan lojaliteettiristiriidoista sekä huonosta omastatunnosta ja kysyy kärjistäen, valehteleeko arviointitutkija aina? Avaimena uskottavuus- ja luotettavuusongelman ratkaisuun Lindqvist (1999) painottaa arvioinnin tarkoituksen ja tutkijan position määrittämistä ja avaamista (ks. myös Shaw 1999, 6). Lindqvist (1999) käyttää evaluoinnin tarkoituksen ja tutkijan position selkiyttämisessä Albaekin (1996) nelikenttää, jossa tutkimuksen tarkoitus vaihtelee prosessin arvioinnista tuloksen arviointiin ja tutkijan positio sisäisestä arvioinnista ulkoiseen arviointiin. Arviointi on syytä paikantaa johonkin kohtaan tässä nelikentässä, eikä tavoitella useita näkökulmia yhtä aikaa. Yksi tutkija voi samalla kertaa tehdä menestyksellistä arviointia vain yhdessä kohden kenttää. (Mt., 108–109.) Oma tutkimukseni asettuu Albaekin nelikenttään sekä prosessiarvioinnin että sisäisen arvioinnin näkökulmien kautta kuviossa 1 esitetyllä tavalla. Albaekin kuviossa prosessin arviointiin keskittyvän tutkimuskohteen sisäpuolisen tutkijan roolia nimitetään ”terapeuttirooliksi”. Itse en kuitenkaan käyttäisi tällaista nimitystä. Arvioitsija ei toimi terapeutina, mutta hän voi osallistavassa arvioinnissa parhaimmillaan edistää osallistujien voimaantumista ja itseä koskeviin asioihin vaikuttamista.

Tarja Aaltonen (2005) kirjoittaa artikkelissaan siitä, miten tutkimusaiheen valinta ja rajaus jo sinänsä ovat eettisiä valintoja ja miten tiedollisen kiinnostuksen lisäksi hyväntahtoisinkin tutkimus palvelee aina tavalla tai toisella myös tutkijan intressejä. Aaltonen kysyy, antaako tutkimus ilmiöille ja ihmisryhmille äänen, vai laittaako tutkimus sanat heidän suuhunsa. Myös hän kehottaa pohtimaan, kenen ehdoilla tutkimusta tehdään, kuka sitä tekee ja mitä varten. Erityisen tärkeää tämä on silloin, kun haastatellaan ihmisryhmiä, joilla on vähemmän keinoja kontrolloida ja kommentoida tehtyä tutkimusta. Aaltonen päätyy toteamukseen, että viime kädessä tutkijan on tehtävä valinnat,



Kuvio 1. Arviointitutkimuksen kohteet ja arvioijan asema (Albaek 1996; Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 20; Ala-Kauhaluoma 2007, 57).

tulkinnat ja vastattava niistä. Tällöinkään tulkinnan merkitys ei pysy yhtenä, vaan tutkimuksen julkaisemisen jälkeen elää asiayhteyksissään ja muuttuu lukijoidensa omaisuudeksi. (Mt., 187–188; ks. myös Lindqvist 1999, 116.)

Osa arviointitutkijoista on argumentoinut sen puolesta, että ammattilaisten itsensä omasta toiminnastaan tekemä arviointi (insider practitioner evaluation) on arviointitutkimuksena pätevämpää kuin ulkopuolisen tutkijan suorittama arviointi. Näkökulman perusteluna on esitetty ensinnäkin, että ammattilaisilla on suora pääsy omiin tarkoituksiinsa, motiiveihinsa ja tunteisiinsa. Toiseksi ammattilaisilla on ensikäden tietoa työn tekemisen puitteista ja sen toteutuksen ehdoista. Kolmanneksi ammattilaisten on helpompi hankkia arvioinnissa tarvittavaa aineistoa (Shaw 1999, 118). Esimerkiksi Shaw (mt., 118) on kuitenkin sitä mieltä, että arvioijan sisäpuolisuus – ulkopuolisuus suhteessa arviointikohteeseen ei ole ensisijainen seikka, joka ratkaisee arvioinnin pätevyyden, eikä kumpikaan positio itsessään takaa tai estä luotettavan ja pätevän arviointitiedon muodostamista.

Kuntoutuksen tutkimuksessa on perinteisesti arvostettu luonnontieteiden ja lääketieteen tutkimusihanteita, joihin kuuluu muun muassa tutkijan etäisyys tutkittavasta ja arvioitavasta kohteesta yhtenä tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä (esim. Suikkanen & Lindh 2001, 23–24.) Kuntoutuksen arviointia käsittelevässä keskustelussa on kuitenkin tuotu esiin myös toisentyyppisten tutkimusotteiden tarvetta. Esimerkiksi Järvikoski ja Härkäpää (2001, 103, 106–108) hahmottelevat yhdeksi kuntoutuksen arvioinnin lähestymistavaksi naturalistis-kvalitatiivista lähestymistapaa, jossa ilmiötä tutkitaan sen luonnollisessa toimintaympäristössä tavoitteena löytää ja kuvata muun muassa hyötyjä tuottavia toimintatapoja ja yksilöllisiä prosesseja. Myös Suikkanen ja Lindh (2001, 22) korostavat kuntoutusprosessin sisäisen dynamiikan tarkastelua ja toteavat sisäisen arvioinnin eli itsearviointin näkökulman soveltuvan tähän hyvin.

Aineiston hankinnassa olen lähtenyt siitä laadullisen tutkimuksen yleisestä lähtökohdasta, että en tutkijana varsinaisesti kerää aineistoa vaan osallistun sen luomiseen. Aineiston luomisen käsite kuvaa sitä monimutkaista suhdetta, joka tutkijan, sosiaalisen todellisuuden ja aineiston välillä vallitsee. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei voi olla täydellisen neutraali toimija, joka kerää informaatiota ulkopuolisesta sosiaalisesta todellisuudesta. Sen sijaan tutkija osallistuu aktiivisesti tiedon muodostamiseen tutkimastaan ilmiöstä noudattaen tiettyjä periaatteita ja metodeja, jotka juontuvat hänen epistemologisesta asemoitumisestaan. Tieto ei ole jossakin valmiina odottamassa poimijaa, vaan tutkijan on mietittävä, miten hän parhaiten kykenee luomaan aineiston sopivaksi katsomastaan aineistolähteestä. (Mason 2002, 52.)

Oma arvioni on, että tutkimuskohteen sisäpuolisena toimijana minulla on ollut hyvä mahdollisuus päästä lähelle sitä moninaisuutta ja rikkautta, mitä tutkimassani palveluprosessissa ruohonjuuritasolla tapahtuu ja koetaan. Samalla tiedostan sen, että oma asemani organisaation työntekijänä monessa eri roolissa on vaikuttanut haastattelutilanteen vuorovaikutukseen. Tilanteessa olisi puhuttu eri tavoin, jos tutkija olisi ollut esimerkiksi palvelua vähemmän tunteva organisaatioon kuulumaton henkilö. Vastaavasti uskon kolmikantahaastattelussa tulleen esiin erilaista tietoa, kuin jos olisin tehnyt työntekijä- ja asiakashaastattelut erikseen. Kaiken kaikkiaan kokemukseni on, että tutkimukseni haastattelutilanteet olivat luontevia ja niissä oli luottamuksellinen ilmapiiri. Mielestäni asiakkaan ja työhönvalmentajan samanaikainen läsnäolo edisti monipuolisen tarinan ja jopa uusien oivallusten esiintuloa haastattelutilanteissa. Kun arvioinnin tavoitteena ei ole tilivelvollisuus- ja tuloksellisuusarviointi vaan palveluprosessin mekanismien ja vuorovaikutuksen tarkastelu, on osallisuudesta mielestäni enemmän hyötyä kuin haittaa. Arviointitutkimuksena tutkimukseni on

mitä suurimmassa määrin itsearviointia, minkä uskon puolestaan edistävän tutkimustulosten hyödynnettävyyttä oman organisaation kehittämistyössä.

Vaikka sisäpuolisuudesta on ollut tutkimusasetelmassani hyötyä, pyrin tutkimuksen teon aikana myös tietoisesti ottamaan etäisyyttä arjen työhön ja käytäntöihin. Useampien kuukausien opintovapaajaksot helpottivat tutkimuksellisen asenteen omaksumista ja niin sanotun tutkijan katseen löytymistä erityisesti aineiston analyysivaiheessa. Toiveeni kuitenkin on, että tutkielmani ei jää vain oman organisaation sisäisen reflektion välineeksi vaan voisi herättää kiinnostusta ja keskustelua myös muiden alan toimijoiden keskuudessa.

4.4 Laadullinen haastattelu

Tutkielmani aineiston hankinnassa olen käyttänyt laadullista haastattelua. Haastattelu on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen aineiston luomisen metodeista. Jennifer Mason (2002, 62–63) toteaa laadullisella haastattelulla viitattavan yleensä syvähaastatteluun, puolistrukturoituun tai löyhästi strukturoituun haastattelutyyppeihin. Laadullista haastattelua voidaan toteuttaa monin tavoin, mutta Masonin mukaan niitä kaikkia luonnehtivat seuraavat yhteiset piirteet:

- *Vuorovaikutuksen dialogisuus* kommunikaation muodosta riippumatta. Haastattelutilanne voi olla esimerkiksi kahdenkeskinen kohtaaminen, ryhmätilanne, toteutua internetin välityksellä tai puhelimitse.
- *Epämuodollisuus*. Haastattelutilanne muistuttaa enemmän keskustelua kuin kysymys-vastausformaattia. Laadullista haastattelua on kuvattu keskusteluna, jolla on tarkoitus.
- *Haastattelurakenteen joustavuus*. Haastattelijalla ei ole etukäteen muotoiltua kiinteää kysymyssarjaa, vaan aiheita, teemoja ja asioita, joita hän toivoo haastattelussa käsiteltävän. Haastattelurakenteessa on tilaa odottamattomienkin teemojen käsittelylle.
- *Tiedon kontekstuaalisuus ja situationaalisuus*. Haastattelijan on varmistettava, että aiheeseen liittyvä konteksti tulee haastattelussa huomioiduksi, jotta voidaan tuottaa tiettyyn tilanteeseen liittyvää tietoa. Haastattelutilanteessa osallistujat konstruoivat tai vähintäänkin rekonstruoivat tietoa eli tuottavat merkityksiä ja ymmärrystä keskinäisen dialogin avulla.

Mason (2002, 63–67) esittää monia erilaisia perusteluita, joita tutkijalla voi olla laadullisen haastattelun käyttämiseksi aineiston hankinnan menetelmänä. Omaan tutkielmaani soveltuu niistä

useampikin perustelu. Ensimmäinen liittyy tutkijan ontologiseen ja epistemologiseen asemoitumiseen. Laadullisen haastattelun käyttäminen on mielekästä, mikäli tutkija ajattelee sosiaalisen todellisuuden ilmentyvän ihmisten näkemyksissä, kokemuksissa ja keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Yhdyn näkemykseen, jonka mukaan vuorovaikutuksellinen puhe, kyseleminen ja kuunteleminen, toimii väylänä ihmisten käsityksiin ja selontekoihin ja siten pätevä ja mielekkäänä tapana saada tietoa todellisuudesta. Samalla on muistettava, että haastattelun osapuolten kyky verbalisoida, olla vuorovaikutuksessa, käsitteellistää ja muistaa asioita vaikuttaa tutkimusmetodin käyttöön.

Toinen Masonin (2002, 64) laadullisen haastattelun perustelu, joka sopii omaan tutkimusasetelmaani, on pyrkimys tuottaa tiettyyn kontekstiin ja sosiaaliseen prosessiin liittyvää yksityiskohtaista tietoa yleisluontoisemman tiedon sijasta. Pyrkimykseni on ollut luoda haastattelutilanne, joka itsessään on mahdollisimman lähellä tutkittavaa ilmiötä ja haastateltavien maailmaa ja kokemuksia. Pyrin luotsaamaan haastattelua siten, että kysymykset kohdistuivat haastateltavien omaan elämään ja kokemuksiin sekä heidän esille nostamiinsa seikkoihin. Tavoitteeni on valottaa palveluprosessia, joka liittyy suhteellisen uuteen palvelutoimintaan ja jota ei tässä kontekstissa ole aiemmin tutkittu.

Kolmas tutkimusmenetelmävalintaa koskeva perustelu liittyy asemoitumiseeni tutkijana. Näen haastattelun vuorovaikutuksellisenä tapahtumana, jota ei voi erottaa siitä sosiaalisesta tilanteesta, jossa se toteutuu. Niin sanottuja faktoja ei voi erottaa kontekstista esimerkiksi tarkkaan strukturoidun kysymyspatteriston avulla. Sen sijaan on pyrittävä ottamaan huomioon, miten kulloinenkin tilanne vaikuttaa tuotettavaan aineistoon. Tähän näkemykseen liittyy käsitykseni tutkijasta aktiivisena ja reflektiivisenä toimijana aineistonluomisprosessissa, ei neutraalina tiedon kerääjänä. (Mason 2002, 65–66.) Pyrin tuottamaan kontekstiin liittyvää tietoa, jonka muodostamiseen osallistun yhteistyössä haastateltavien kanssa.

Tutkimusmetodin valinta vaikuttaa myös tutkimuksen avulla tuotettavien selitysten ja argumenttien luonteeseen. Mikäli pyrkimyksenä on tuottaa tietoa, joka pohjautuu aineiston yksityiskohtaisuuteen, syvyyteen, kompleksisuuteen ja monipuolisuuteen, eikä esimerkiksi laajojen kyselyaineistojen tuottamiin yleisempiin ja pinnallisempiin säännönmukaisuuksiin, on laadullinen haastattelu perusteltu valinta. Tällainen aineisto sopii erityisesti sosiaalisten prosessien, muutoksen, yhteisöllisen organisoitumisen ja merkityksien tutkimiseen. (Mason 2002, 65.) Yleisempien vertailujen sijasta haluan tutkielmassani selvittää sitä, mitä tapahtuu niissä moninaisissa tilanteissa,

joissa palvelu toteutuu ja miten palveluun keskeisesti liittyvä asiakkaan ja työhönvalmentajan yhteistoiminta ja vuorovaikutus ilmenevät prosessissa. Olen kiinnostunut asiakkaiden ja työhönvalmentajien kokemuksista ja heidän palvelulle antamistaan merkityksistä.

Viimeisimpänä tutkimusmetodisena perusteluna yhdyn Masonin (2002, 66) tutkimuseettiseen perusteluun. Laadullinen haastattelu antaa haastateltaville strukturoitua haastattelua enemmän vapautta, mahdollisuuksia kontrolloida haastattelua ja tuoda esiin haluamiaan näkökulmia. Tällöin myös tutkija voi asennoitua haastatteluun responsiivisesti: vastata kysymyksiin, tukea vuorovaikutuksen syntymistä ja kertoa kysyttäessä myös omia näkemyksiään. Laadullinen haastattelu antaa mahdollisuuden antoisan vuorovaikutustilanteen syntymiselle.

Aineiston hankintaani ohjasi siis ajatus itse haastatteluvuorovaikutuksen merkityksestä osana tiedon tuottamisen prosessia. Haastattelun avulla saatava aineisto on itsessään osa tutkittavaa todellisuutta, eikä pelkästään heijasta haastattelun ulkopuolista todellisuutta. Myös tutkijan oma todellisuuskäsitys välittyy tutkimuskohteeseen tutkijan käyttämien kategorioiden kautta. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 10–11.) Yhdyn Hyvärisen ja Löyttyniemen (2005, 203–204) maltilliseen näkemykseen konstruktionismista. Yhdessä tuotettava todellisuus ei tarkoita minulle vain haastattelutilanteessa rakennettavaa hiekkalinnaa, vaan sitä, että haastattelussa kerrottu on versio menneisyydessä tapahtuneesta, johon haastattelijalla ja vuorovaikutuksella on vaikutuksensa.

Tutkimushaastattelun taustalla pätevät samat vuorovaikutuksen säännöt, kuin tavallisissa arjen keskusteluissakin. Arkikeskustelusta poiketen tutkimushaastattelulla on kuitenkin erityinen tarkoitus ja tietyt osallistujaroolit: haastattelija on tietämätön osapuoli, tieto on haastateltavalla, haastattelu toteutetaan tutkijan aloitteesta ja tutkija yleensä ohjaa keskustelua tiettyihin aiheisiin. (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, 22.) Haastattelijan neutraaliutta ja oman osuuden minimointia on pidetty usein tutkimushaastatteluissa tavoiteltavana, jotta saatava tieto olisi mahdollisimman ”puhdasta” ja luotettavaa (esim. Hirsjärvi & Hurme 2001, 97, 109). Haastatteluvuorovaikutusta analysoitaessa on kuitenkin havaittu, että tutkijan on miltei mahdotonta pitäytyä osallistumisessaan pelkkään tiukkaan kysymysformaattiin. Lisäksi on havaittu, että luotettavuuden kannalta on tärkeintä kiinnittää huomio siihen, että haastateltavat tulkitsevat kysymykset oikein. Sen varmistamisessa tavanomaisen arkikeskustelun keinot ovat osoittautuneet kaikkein tehokkaimmiksi. (Ruusuvuori ja Tiittula 2005, 31.) Tienari, Vaara ja Meriläinen (2005, 116) kirjoittavat puolestaan yhteisyyden rakentumisen merkityksestä haastattelussa. Heidän mielestään vastavuoroinen

pohdinta, jossa haastattelija ilmaisee ymmärtävänsä haastateltavan näkemyksiä, edesauttaa haastateltavan avautumista ja yhteisen tulkinnan rakentumista.

Tarja Aaltosen (2005) artikkeli afaattisen puhujan haastattelemisesta on oman tutkimusasetelmani kannalta monella tapaa mielenkiintoinen. Aaltonen (mt., 168) tuo esille, miten erilaiset ammattitilaustamme liittyvät haastattelukäytännöt saattavat olla hämärtämässä rooleja, kun tutkija haastattelee ihmisiä, joiden parissa tekee tavallisesti ammattityötään. Tutkijan on syytä pohtia tarkasti, miten tutkimushaastattelutilanne eroaa aiemmista tilanteista ja roolista niissä. Jokaisella haastattelijalla on haastattelutilanteeseen mennessään mukana useita rooleja, joita voi olla mahdoton pitää erillään ilman, että tilanteen luontevuus kärsii. Aaltonen toteaa oman tutkimuksensa haastatteluissa olleensa läsnä sekä tutkija-haastattelijana että entisenä kuntoutustyöntekijänä, jolloin hänen kysymyksissään ja kommentissaan heijastui ajoittain esiymmärrys, joka oli peräisin aiemmasta asiakastyöstä. Aaltosen ratkaisuna tilanteessa oli, että hän sisällytti itsensä tutkimuskohteeseen ja asetti omat haastattelupuheenvuoronsa analyysin kohteeksi siinä missä haastateltavienkin. Samalla tavoin olen omaa tutkielmaa tehdessäni litteroinut omat puheenvuoroni aineistoon yhtä suurella tarkkuudella kuin haastateltavien puheenvuorot, ja tarkastellut analyysivaiheessa haastattelutilanteen vuorovaikutuksen kokonaisuutta, en pelkästään haastateltavien puhetta.

Aaltonen (2005, 184) pohtii artikkelissaan myös sitä, missä määrin kertomamme tarinat ovat omiamme ja missä määrin niitä rakennetaan sosiaalisilla näyttämöillä, tilanteen tarpeisiin ja yhteistyössä. Aaltonen tuo esiin Pawsoniin (2003 Aaltosen 2005, 184 muk.) viitaten, että haastateltava ja haastattelija tietävät kumpikin paljon kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta ja haastattelun ideana on saada molemmat tietovarannot yhteiseen käyttöön ymmärryksen lisäämiseksi. Osapuolten tieto täydentää toinen toistaan. Tämä on ollut lähtökohta myös oman aineistoni luomiselle. Tavoitteena on horisontaalisen asiantuntijuuden edistäminen ja näkyväksi tekeminen (ks. Juhila 2006, 137–146).

4.5 Aineiston luominen

Laadin kirjallisen tutkimuslupahakemuksen Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskukselle joulukuussa 2009 ja sain kirjallisen tutkimusluvan tammikuussa 2010. Suullisen tutkimusluvan olin saanut jo aikaisemmin, joten uskalsin aloittaa aineiston hankinnan järjestelyt jo ennen kirjallista

tutkimuslupaa. Asiakas-työntekijä -haastattelujen tekemisen lisäksi pyysin lupaa saada käyttää tutkimuksen taustatietoina kyseisiä asiakkaita koskevia Kiipulan kuntoutuskeskuksen asiakirjoja, kuten palveluntilaajien toimeksiantoja palveluun. Ennen tutkimuksen tekoon ryhtymistä esittelin tutkimussuunnitelmani myös Vakuutuskuntoutus VKK ry:ssä Työhönkuntoutumisen palveluverkoston puheenjohtajalle, joka suhtautui hankkeeseen kannustavasti ja lupasi tilaisuuden tullen kertoa siitä myös muille palvelun tilaajatahoille.

4.5.1 Aineiston rajaus ja haastateltavien valinta

Tutkielmani aineisto muodostuu seitsemästä asiakas-työhönvalmentaja -parin arviointihaastattelusta. Palvelun asiakaskohtaisen lähtötilanteen hahmottamisessa olen lisäksi käyttänyt tietolähteenä kyseisiä asiakkaita koskevia tilaajan laatimia toimeksiantolomakkeita. Toimeksiantodokumenteilla ei ole varsinaista aineiston asemaa, mutta ne ovat auttaneet minua haastatteluihin orientoitumisessa, minkä lisäksi olen hyödyntänyt toimeksiantojen tietoja asiakkaiden taustatietojen ja lähtötilanteiden kuvaamisessa.

Haastateltavien asiakas-työntekijä -parien valinnassa toteutin niin sanottua strategista otantaa. Sen tarkoituksena ei ole tuottaa edustavaa otosta tietyistä populaatiosta, vaan olla harkinnanvaraisesti valittu joukko tapauksia, eräänlainen näyte, jonka avulla on mahdollista valaista ja ymmärtää prosessia. Tarkoituksena on tarkastella samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia prosessin kulussa ja siltä pohjalta sekä testata että kehittää teoriaa ja selityksiä, jotka perustuvat noille samankaltaisuuksille ja eroavaisuuksille tietyssä kontekstissa. (Mason 2002, 135.) Laadullisessa tutkimuksessa tällainen harkinnanvarainen otanta sisältää vain pienen tapausmäärän, jotta perusteellinen analyysi on mahdollista. Tärkeintä ei ole tapausten määrä vaan laatu. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Ensimmäisenä otantakriteerinä oli, että saisin haastateltavaksi useampia työhönvalmentajia asiakkaineen Kiipulan eri toimipaikoista. Haastatteluja hajauttamalla vaikeutuisi muun muassa arviointiin osallistujien tunnistettavuus. Lisäksi esille tulisi varmemmin erilaisia näkökulmia ja tapoja tehdä työtä eri konteksteissa. Lopullisiin haastatteluihin osallistui viisi työhönvalmentajaa Kiipulan viidestä eri toimipaikasta.

Toisena haastateltavien valintakriteerinä oli asiakkaan työhönvalmennusprosessin vaihe. Prosessin arvioinnin näkökulmasta ajattelin olevan mielekästä, että arvioitavat asiakasprosessit olisivat joko äskettäin päättäneitä tai lähiaikoina päättymässä. Tällä tavoin ajattelin tavoittavani mahdollisimman tuoreesti työhönvalmennusprosessin kulun ja siihen liittyvät kokemukset ja ajatukset asiakkaan ja työhönvalmentajan yhdessä tuottamina. Koska olin varautunut tekemään haastattelut tammi-helmikuun 2010 aikana, ei juuri oikeassa vaiheessa olevia asiakkaita ollut kaikista toimipaikoista aivan mutkatonta löytää. Käytännössä osoittautui hankalaksi tavoittaa asiakkuuden jo päättäneitä henkilöitä ja varata kiireisten työhönvalmentajien aikaa päättäneiden prosessien arviointiin. Niinpä päädyin tiedustelemaan haastatteluun halukkaita asiakkaita parhaillaan palvelussa olevien henkilöiden joukosta. Samalla asiakkaalla ja työhönvalmentajalla olisi vielä mahdollisuus hyödyntää arvioinnin antia omaan työskentelyynsä. Osalla haastattelemistani asiakkaista palvelu oli loppuvaiheessa tai ainakin hyvin pitkällä, mikä takasi sen, että asiakkuuden aikana oli jo ehditty tehdä monenlaisia asioita. Vain yksi haastateltavista asiakkaista oli tilanteessa, jossa suunnitelmia alettiin vasta konkretisoida. Hänenkin kohdallaan asiakkuus oli kuitenkin kestänyt jo lähes kahdeksan kuukautta. Halusin ottaa hänet mukaan tutkimukseen muun muassa siksi, että pitkittyneen prosessin tarkastelu voi sinänsä tuoda esiin jotakin kiinnostavaa tai olennaista arvioitavasta ilmiöstä. Lisäksi asiakkaan palveluprosessiin sisältyi lisäpalveluna psykologin resurssiselvitys, jota muilla tutkimukseen valikoituneilla asiakkailla ei ollut, mikä myös teki prosessista kiinnostavan.

Kolmantena otantakriteerinä pyrin pitämään huolta siitä, että arviointiin tulisi mukaan sekä asetetut tavoitteet saavuttaneita, tavoitteista jääneitä tai muuttuneita tavoitteita edustavia yhteistyösuhteita. Tarkoitus ei ollut ottaa arvioitavaksi vain ”hyvin” sujuneita työhönvalmennusprosesseja vaan tuoda esiin myös prosessien pulmallisuuksia ja etsiä niin sanottuja negatiivisia tapauksia (ks. Mason 2002, 136). Pelkästään menestyksellisten lopputilanteiden keräämistä oli helppo välttää, sillä kaikki arvioitavat asiakkuusprosessit olivat arviointihetkellä kesken, eikä kenenkään haastateltavan asiakkaan kohdalla ollut varmaa, millainen työskentelyn lopputulos tulisi olemaan.

Neljäntenä asiakkuuksien valintakriteerinä otin huomioon palvelun tilaajatahon. Samalla tavoin, kuin halusin asiakkuuksien olevan eri työhönvalmentajien ja eri toimipaikkojen asiakkuuksia, halusin asiakkuuksien edustavan useampaa palvelun tilaajatahoa. Seitsemän haastatteluun valikoituneen asiakkuuden toimeksiantajina oli VKK:n lisäksi viisi eri työeläkevakuuttajaa. Aineiston voi siis katsoa kertovan jotakin myös erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa toimimisesta.

Olin tiedottanut opinnäytetyöstäni ja halukkuudestani haastatella muutamia työhönvalmentajia asiakkaineen marraskuussa 2009 työpaikkamme työhönvalmentajien kokoontumisessa. Lopullisesti arviointiin tulevat haastateltavat valikoituivat siten, että niissä asiakasprosesseissa, joissa olin mukana työparina, keskustelin ensin työhönvalmentajan kanssa mahdollisista haastatteluun mukaan pyydetävistä yllä esiteltyt kriteerit täyttävistä asiakkaista. Muita työhönvalmentajia pyysin miettimään omista asiakkuuksistaan kriteereihin soveltuvia asiakkuuksia. Korostin sitä, että tarkoituksena ei ollut ihannetapausten esiin nostaminen, vaan prosessin kulun ja sen moninaisten vaiheiden ja kokemusten yhdessä tarkastelu. Kun sopiva haastateltava oli tunnistettu, työhönvalmentaja otti asiakkaaseen yhteyttä ja kysyi hänen halukkuuttaan osallistua arviointihaastatteluun. Olin laatinut yhteydenottoa varten tiedotteen (liite 1), jota työhönvalmentaja saattoi käyttää apuna asiaa esittäessään ja antaa tai lähettää sen sitten asiakkaalle. Kaikki asiakkaat, joilta kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun, olivat siihen valmiita. Osaltaan halukkuutta selittänee se, että työhönvalmentajat osasivat ennakoida, ketkä heidän asiakkaistaan olisivat tämänkaltaiseen työskentelyyn suostuvaisia. Uskon, että kynnystä madalsi myös se, että olin heille jo tutuksi tulleen organisaation edustaja ja haastattelua ehdotti oma tuttu työntekijä, joka myös oli tulossa haastatteluun mukaan. Mielestäni tämä osoittaa arviointitilanteen limittyneen varsin luontevasti osaksi työhönvalmennusprosessia.

Toteutin aineistoon kuuluvat seitsemän arviointihaastattelua 15.1.–12.3.2010 välisenä aikana. Alun perin aineiston oli määrä koostua kahdeksasta haastattelusta, mutta yksi haastatteluista peruuntui ensin työntekijän ja sitten asiakkaan sairastumisen vuoksi. Haastattelun siirtäminen myöhemmäksi ei onnistunut, joten aineiston muodostavat seitsemän haastattelun nauhoitukset ja litteraatiot.

4.5.2 Haastateltavien tilanteet arviointihetkellä

Haastatteluihin osallistuneita työhönvalmentajia oli yhteensä viisi, kolme naista ja kaksi miestä. Yksi työhönvalmentajista, jolla oli asiakkuuksia määrällisesti eniten, osallistui kolmeen haastatteluun, ja muut työhönvalmentajat osallistuivat kukin yhteen haastatteluun. Iältään työhönvalmentajat olivat haastatteluhetkellä 32–41-vuotiaita. Työkokemus työhönvalmentajan työssä vaihteli puolesta vuodesta neljään vuoteen. Yksi haastateltavista mainitsikin haastattelussa, että kyseessä oli hänen ensimmäinen työhönvalmennusasiakkuutensa. Työkokemuksen vähäisyys selittyy sillä, että palvelu on suhteellisen uutta, eikä työhönvalmentajan ammattinimikekään ole

kovin vakiintunut, vaan samantyyppistä työtä tehdään myös muilla nimikkeillä. Kaikilla työhönvalmentajilla oli kuitenkin aiempaa kokemusta ammatillisen kuntoutuksen ja ohjauksen tehtävissä toimimisesta.

Asiakkaita haastatteluihin osallistui seitsemän, viisi miestä ja kaksi naista. Kaksi nuorinta asiakasta olivat 30-vuotiaita, muut asiakkaat 47–59 -vuotiaita. Yli viisikymmenvuotiaita oli joukossa peräti neljä. Haastateltavat olivat kotoisin eri paikkakunnilta ja he asioivat Kiipulan viidessä eri toimipaikassa. Kuntoutuksen peruste eli työkyvyttömyys tai työkyvyttömyyden uhka, jota kuntoutuksella pyrittiin poistamaan tai vähentämään, liittyi yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta pääosin erilaisiin tuki- ja liikuntaelinongelmiin. Asiakkaiden toimintakyky oli alentunut muun muassa olka-, selkä- ja polvivaivojen takia. Yhden asiakkaan nilkkavamma oli seurausta työtapaturmasta. Kahdella tuki- ja liikuntaelinongelmista kärsivällä asiakkaalla tilanne oli mutkistunut siten, että toisen vaivojen alkuperä vaikutti neurologiselta, mutta diagnoosi oli edelleen epäselvä, toisen tuki- ja liikuntaelinongelmaan liittyi pitkäaikainen kipuoireyhtymä. Kolmella asiakkaalla työkyky oli alentunut mielenterveydenhäiriöin, lähinnä masennuksen vuoksi. Kahdella asiakkaalla oli siis sekä mielenterveys- että tuki- ja liikuntaelinongelmia.

Kukaan asiakkaista ei ollut työhönvalmennuksen alkaessa työssä, mutta neljä heistä oli edelleen työsuhteessa. Heistä kaksi irtisanottiin työhönvalmennusprosessin aikana, koska työnantajalla ei ollut mahdollisuutta tarjota terveydentilalle sopivaa työtä. Yhden asiakkaan työsuhde oli päättynyt irtisanomiseen samasta syystä jo ennen työhönvalmennuksen alkua. Yksi asiakkaista oli voimien ehdyttyä itse irtisanoutunut työstään. Yhtäjaksoista työstä poissaoloa sairauden vuoksi oli haastateltaville ehtinyt kertyä haastatteluhetkellä reilusta puolestatoista vuodesta neljään vuoteen. Kahdella asiakkaalla tähän aikaan oli sisältynyt työkokeilu omalla työpaikalla, mutta se ei ollut johtanut sopivan työtehtävän löytymiseen.

Haastateltavien asiakkaiden koulutustaso vaihteli paljon. Vähimmillään koulutuksena oli pelkkä peruskoulu, enimmillään ylempi korkeakoulututkinto lisäpätevyyksineen. Kahdelta asiakkaalta puuttui ammatillinen koulutus, muilla ammatillinen koulutus oli ammattikoulu- tai korkeakoulutasoa. Työurien pituus vaihteli nuorimpien haastateltavien noin kahdeksasta vuodesta konkareiden yli 30 vuoden työuriin. Ammattialoina olivat edustettuina LVI-, varasto-, terveydenhuolto- ja koulutusala sekä elintarvike- ja metalliteollisuus.

Asiakkaiden toimeentulo asiakkuuden alkaessa vaihteli siten, että neljä heistä sai määräaikaista etuutta työkyvyttömyyden perusteella (kuntoutustukea tai tapaturmakorvausta) ja kolmen toimeentulona oli ansiosidonnainen työttömyysturva. Jälkimmäisten sairauden katsottiin siis aiheuttavan työkyvyttömyyden uhkaa siinä määrin, että ammatillisen kuntoutuksen kriteerit täyttyivät, vaikka työkyvyttömyyttä ei voitu todeta, eikä heillä sen vuoksi ollut oikeutta työkyvyttömyysetuuteen. Nämä asiakkaat olivat myös TE-toimistojen asiakkaita, tosin myös muut haastateltavat olivat ilmoittautuneet työnhakijoiksi siltä varalta, että määräaikainen työkyvyttömyysetuus jossakin vaiheessa loppuisi.

4.5.3 Palvelupyynnöiden sisällöt

Tilajatahon palvelua varten täyttämässä toimeksiantolomakkeessa on palvelupyynnön sisältövaihtoehtoina seuraavat valinnaiset rastitettavat kohdat: 1) Alkuhaastattelu, 2) Työhönpaluusuunnitelman laatiminen, 3) Työkokeilun järjestäminen, 4) Työ- ja toimintakyvyn arvioiminen, 5) Tilanneselvittely ja 6) Professi (tarkoittaa eräiden TE-toimistojen järjestämää maksullista palvelua työeläke- ja LITA-järjestelmien kuntoutusasiakkaille). Useimpien haastateltavien asiakkaiden toimeksiannoissa oli palvelun sisällöksi pyydetty alkuhaastattelua ja työhönpaluusuunnitelman laatimista. Yhdessä toimeksiannossa pyydettiin pelkästään työkokeilun järjestämistä aiemman kuntoutusjakson suosituksen pohjalta (tosin soveltuva työ oli vielä selvittämättä). Valmiiden sisältövaihtoehtojen rastittamisen lisäksi palvelupyynnöjä oli tarkennettu sanallisesti. Useimmissa toimeksiannoissa luvattiin tukea ammatillista kuntoutumista lähinnä työkokeilun ja mahdollisesti pidemmän työpaikkajakson avulla. Tavoitteena oli ensisijaisesti hyödyntää asiakkaan aiempaa ammatillista osaamista työelämässä paluussa. Vain yhdessä toimeksiannossa pyydettiin asiakkaan opiskeluedellytysten kartoittamista ja soveltuvan uudelleen koulutussuunnitelman laatimista tarvittaessa työkokeilua hyödyntäen. Yhdessä toimeksiannossa pyydettiin pelkkää alkuhaastattelua, jonka avulla arvioitaisiin, olisiko ammatillisen kuntoutuksen suunnittelussa ylipäänsä mahdollista edetä, ja jatkosuunnitelmista luvattiin neuvotella alkuhaastattelun jälkeen.

Työhönvalmennuspalvelu alkoi tutkimukseen valikoituneissa asiakkuuksissa tavallisimmin 2-3 viikon kuluessa toimeksiannon lähettämisestä. Nopeimmillaan toimeksiannon lähettämisestä ensimmäiseen asiakastapaamiseen kului tasan viikko, pisimmillään kolme viikkoa ja neljä päivää. Pisimmät odotusajat sijoittuivat kesälomakaudelle. Haastatteluhetkellä työhönvalmennusprosessien

siihenastinen kesto ensimmäisestä tapaamisesta arviointihetkeen vaihteli neljästä kuukaudesta vuoteen ollen keskimäärin kahdeksan kuukautta. Tämä ei luonnollisesti kerro palveluprosessien lopullisesta pituudesta, koska asiakkuudet olivat haastatteluhetkellä kesken.

4.5.4 Haastattelujen toteutus

Haastattelu toteutettiin useimmiten siinä Kiipulan toimipaikassa, jossa työhönvalmentaja ja asiakas muutoinkin tapasivat. Kahdessa tapauksessa haastattelu tehtiin työpaikalla, jossa asiakas oli parhaillaan työkokeilussa. Haastattelupaikat olivat asiakkaille tuttuja ja tämäntapaiset tapaamiset työhönvalmentajan kanssa muutoinkin osa prosessia, joten tilanne oli tältä osin luonteva ja kynnys haastatteluun osallistumiselle nähdäkseni matala. Kiitollisuutta osoittaakseni ja jotta haastateltavat kokisivat itsensä arvostetuiksi ja tervetulleiksi, tarjosin haastattelujen yhteydessä pullakahvit. Tämä myös osaltaan erotti haastattelutilanteen tavanomaisesta työtilanteesta.

Aloitin haastattelutilanteet varmistamalla, että asiakas oli saanut kirjallisen tiedotteen tutkimuksestani ja tarvittaessa annoin sen vielä uudelleen sekä asiakkaalle että työhönvalmentajalle luettavaksi ja säilytettäväksi mahdollisia myöhemmin viriäviä kysymyksiä varten. Haastattelutilanteen aluksi kerroin lyhyesti työskentelystäni Kiipulassa sekä opinnoistani, joihin tutkimukseni liittyi. Kerroin olevani kiinnostunut työhönvalmennuspalveluiden tutkimisesta, koska kyseessä oli uudentyyppinen ammatillisen kuntoutuksen toimintamuoto, jota omassa organisaatiossamme oli tehty laajemmassa mitassa vasta parin vuoden ajan. Kerroin haluavani selvittää ruohonjuuritason kokemuksia ja käsityksiä palvelusta, sen hyödyllisyydestä ja kehittämistarpeista. Työhönvalmentajan ja asiakkaan yhdessä tapahtuvaa arviointia perustelin sillä, että palvelun keskeinen sisältö on asiakkaan ja työhönvalmentajan yhteistoiminnassa, joten toimintaa oli mielekäästä myös arvioida yhdessä. Samalla arviointitilanne voisi toimia palveluprosessin väliarviointina osallistujien työskentelyn kannalta. Kerroin, että minulla ei ollut haastatteluun tiukkaa kysymyslistaa, vaan tilanne voisi edetä vapaasti keskustellen asiakkaan ja työhönvalmentajan ollessa tilanteessa tasaveroisia osallistujia. Lisäksi kerroin, että olin etukäteen tutustunut tilaajan asiakasta koskevaan toimeksiantoon, mutta en muihin dokumentteihin, esimerkiksi lääkärinlausuntoihin (omia asiakkaita luonnollisesti lukuun ottamatta).

Varsinaiisiin haastatteluihin kului aikaa hieman vajaasta tunnista runsaaseen puoleentoista tuntiin. Pyrin siihen, että tapaamiseen olisi varattuna aikaa puolestatoista kahteen tuntiin, mutta kahdessa

tapauksessa aikaa oli käytettävissä vain noin tunnin verran. Olin kirjallisessa tiedotteessa ilmoittanut nauhoittavani haastattelut, eikä kukaan haastateltavista kyseenalaistanut nauhurin käyttöä.

Olin johtanut tutkimustehtävästä esiyymmärrystäni hyväksi käyttäen haastatteluteemoja, joita pyrin haastattelussa dialogin hengessä tuomaan yhteiseen tarkasteluun. Kävin ennen haastatteluja teemarungon läpi yhden työhönvalmentajan kanssa, joka ehdotti siihen pientä lisäystä. Pidin teemarungon haastatteluiden aikana käsilläni niin, että saatoin turvautua siihen tarvittaessa muistamisen tukena. Haastattelutilanteiden myötä teemarunko pelkistyi mutta säilyi kutakuinkin samana haastattelusta toiseen. Sen sijaan kysymysten järjestys ja muoto vaihtelivat tilanteesta riippuen.

Yleensä aloitin haastattelun kysymällä asiakkaalta ja työhönvalmentajalta muistikuvia palvelun aloitusvaiheesta: miten asiakas ohjautui palvelun piiriin ja millainen hänen elämäntilanteensa siinä vaiheessa oli. Tavallisesti keskusteltiin siitä, miten palvelu käynnistyi ja millaisia tavoitteita työskentelylle oli alkuvaiheessa asetettu. Palvelun alkuvaiheen käsittelystä edettiin varsinaisen työskentelyvaiheen muistelemiseen: millaisena palvelu jatkui, miten tavoitteet tarkentuivat ja mitä prosessin aikana konkreettisesti tehtiin ja tapahtui. Tähän saattoi kuluhaastattelusta melko suurikin osa asiakkaan ja työhönvalmentajan käydessä läpi monenlaisia työskentelyvaiheita ja kokemuksia. Yhdeksi luontevaksi haastatteluteemaksi heti ensimmäisestä haastattelusta lähtien nousi yhteistyö ja vuorovaikutus kuntoutuksen muiden keskeisten toimijoiden, esimerkiksi tilaajan ja hoitotahon, kanssa, vaikka siitä ei teemarungossani erikseen kysymystä ollutkaan. Teemana olivat myös palveluprosessin mahdolliset vaikutukset asiakkaalle ja hänen kuntoutumiselleen: mitkä seikat haastateltavien arvion mukaan olivat merkityksellisiä tai mahdollisesti edistivät tai häitäsivät prosessin etenemistä. Lisäksi pyrin kartoittamaan sitä, mistä asiakas ja työhönvalmentaja tunnistivat oliko ammatillisessa kuntoutumisessa mahdollisesti edetty vai ei, ja mitä he ajattelivat ammatillisen kuntoutuksen juuri tässä tilanteessa olevan. Haastattelun loppupuolella pyysin haastateltavia arvioimaan työhönvalmennuspalvelun tai koko palveluprosessin kehittämistarpeita. Tilanteen päätteeksi pyysin heiltä vielä arviota yhteisestä keskustelusta ja arviointitilanteesta kokemuksena. Haastattelun teemarunko on tutkielman liitteenä (liite 2).

Tarkoitukseni oli käyttää prosessin kulun hahmottamisessa apuna myös piirtämistä, eräänlaista asiakkuusjanaa, johon olin merkinnyt valmiiksi palvelun aloituspäivän ja kyseisen haastattelupäivän. Ajatukseni oli, että asiakas ja työhönvalmentaja voisivat kuvata siihen erilaisia

virstanpylväitä, nousuja ja laskuja, jotka olivat olleet olennaisia työskentelyn aikana. Osallistujat eivät kuitenkaan tuntuneet kovin hanakasti tarttuvan tilaisuuteen käyttäen kynää ja paperia. Lopulta hyödynsimme asiakkuusjanaa vain neljässä ensimmäisessä haastattelussa – joiden huomasi jälkikäteen olleen kaikki ”omia” asiakkuuksiani – siten, että kirjurina toimi joko työhönvalmentajatyöparini tai minä. Seuraavassa haastattelussa paperille ei tullut mitään ja viimeisissä haastatteluissa luovuin janan kokonaan. Vaikutelmaksi jäi, että yhdessä muistelu ja puhuminen tuntuivat olevan tilanteessa riittävä ja luonteva tapa hahmottaa prosessin aikana tapahtunutta. Jana palveli lähinnä prosessin ajallisessa jäsentämisessä. Yhtenä syynä janan heikkoon suosioon oli varmasti se, että en varannut sen piirtämiselle haastattelutilanteessa riittävän isoa roolia, vaan odotin osallistujien spontaanimminkin tarttuvan siihen. Tuotoksia olisi tullut varmasti enemmän, jos olisin innokkaammin kannustanut visualisointiin ja varannut sille haastattelussa selvästi oman ajan ja paikan.

Haastattelut muodostuivat mielestäni varsin keskustelunomaisiksi tilanteiksi, joskin haastattelijahaastateltavat -asetelma säilyi joka kerralla niin, että minulle tutkijana ja haastattelupyynnön esittäjänä jäi selvästi vastuu arviointikysymysten esiin nostamisesta ja keskustelun eteenpäin viemisestä. Dialogia – vastavuoroisuutta, vastaamista ja yhdessä ajattelua – syntyi mielestäni jokaisessa tapaamisessa. Omaan asemaani tutkijana vaikutti suhteeni kulloiseenkin haastattelutilanteeseen. Työntekijäroolin täydellinen hyllyttäminen olisi ollut mahdotonta, vaikka mielsin olevani tilanteessa mukana ensisijaisesti tutkijana. Haastattelutilanteet oman työparin ja asiakkaan kanssa muistuttivat ajoittain yhdessä muistelua, johon itsekkin toimijana osallistuin. Niissä tapauksissa, joissa en ollut toiminut työhönvalmentajan työparina, olin asiakkaaseen nähden enemmän tutkijan roolissa, mutta mukana oli kuitenkin myös roolini palvelupäällikkönä, jolla oli tietoa ja kokemusta palvelusta ja sen toimintakäytännöistä. Kahdessa haastattelutilanteessa, joissa työntekijöillä oli vielä lyhyt kokemus palvelun tuottamisesta, huomasi asettuvani kommentteissani ajoittain ikään kuin työparin rooliin. Toista näistä haastatteluista myös edelsi neuvottelutilanne, jossa todella toimin työparina ja tuutorina, minkä jälkeen vasta siirryimme varsinaiseen haastatteluun.

4.5.5 Haastattelujen litterointi

Litteroin nauhoitetut haastattelut tavallisesti kahden seuraavan päivän aikana. Litteroinnissa noudatin sanatarkkuutta niin, että kirjasin kaikki sanat ja äänteet apusanojen toistoa myöten.

Päällekkäin puhumista en litteroinut, vaan kirjoitin repliikit peräkkäin siinä järjestyksessä kuin ne hahmotin. Painokkaasti sanotut sanat alleviivasin, mutta muutoin en käyttänyt äänen voimakkuutta tai intonaatiota kuvaavia merkkejä. Litteroitua tekstiä fontilla 11 ja rivivälillä 1,15 kertyi yhteensä 166 sivua, 13–34 sivua haastattelua kohden. Ne kaksi haastattelua, joihin oli käytettävissä vähemmän aikaa, jäivät selvästi suppeammiksi kuin muut haastattelut, joista jokaisesta kertyi tekstiä reilusti yli 20 sivua kustakin.

Empirialuvun (luku 6) aineisto-otteissa kirjain T tarkoittaa työhönvalmentajaa, A asiakasta ja H haastattelijaa. Isolla alkukirjaimella kirjoitetulla substantiivilla (esimerkiksi Tilaaja, Asiakas tai Esimies) on korvattu jokin erisnimi, esimerkiksi organisaation tai ihmisen nimi. Kolme pistettä suluissa (...) tarkoittaa sitä, että aineisto-ote jatkuu myöhemmästä kohdasta. Olen poistanut käyttämieni aineisto-otteiden kielestä vain yksittäisiä merkityksettömiä täytesanoja, esimerkiksi peräkkäin toistuvia ”että”- tai ”niinku”-sanoja. Aineisto-otteen lopussa oleva numero on arviointitilanteen tunniste.

5 AINEISTON ANALYYSI

Virikkeitä tutkimukseni analyysin tekemiseen sain Heli Valokiven (2008) väitöskirjasta, jossa hän tutkii asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuuden ja osallisuuden toteutumista sosiaali- ja terveystalveluiden työntekijä-asiakas-kohtaamisissa. Tutkimuksen aineistot ovat vanhus- ja lainrikkoja-asiakkaiden puhumaa ja kirjoittamaa aineistoa, jossa he kommentoivat kohtaamiskokemuksiaan palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa. Tavoitteena tutkijalla on ollut kuulla tutkittavien omaa ääntä. Valokivi on noudattanut aineistojen analyysissaan fenomenografista tutkimusprosessia sekä soveltanut tutkimusmetodeissa laadullista sisällönanalyysia ja grounded teoriaa. Arvioni mukaan fenomenografinen tutkimusstrategia ja laadullinen sisällönanalyysi soveltuvat hyvin myös oman tutkimukseni analyysin ohjenuoriksi.

Fenomenografia on kiinnostunut siitä, miten maailma ilmenee ja rakentuu ihmisen tietoisuudessa. Sen tutkimuskohteena ovat erityisesti ihmisten käsitykset asioista ja ilmiöistä. Eri ihmisten käsitykset samasta asiasta eroavat toisistaan muun muassa heidän erilaisen kokemustaustansa vuoksi. Lisäksi käsitykset ovat dynaamisia: ihmisen käsitys asiasta voi muuttua ajasta, paikasta ja tilanteesta toiseen. (Metsämuuronen 2008, 34–35; Ahonen 1994, 114–117.) Fenomenografisessa tutkimuksessa huomio on ihmisen elämismaailmassa, siinä miten hän maailman kokee. Ihminen nähdään rationaalisenä olentona, joka liittää kokemansa ilmiöt ja tapahtumat selittäviin yhteyksiinsä ja muodostaa niistä edelleen käsityksiä. Käsitys on kokemuksen ja ajattelun yhteistuloksena muodostettu kuva, konstruktio, jostakin ilmiöstä. Muodostamiensa käsitysten varassa ihminen edelleen jäsentää uutta saamaansa ilmiötä koskevaa informaatiota suhteuttaen kokemuksia toisiinsa. (Ahonen 1994, 116–117; Valokivi 2008, 34.)

Käsitysten muodostumisessa kielellä on tärkeä merkitys, sillä sen avulla ihminen ilmaisee käsityksensä: kieli on ajattelun ja sen ilmaisun väline. Kokemusten ja käsitysten ilmaiseminen on aina kontekstisidonnaista ja intersubjektiivista. Kontekstuaalisuudesta seuraa, että ihmisten lausumien merkityksiä on tarkasteltava asia- ja tilanneyhteyksissään. Intersubjektiivisuus puolestaan merkitsee sitä, että ilmaisun merkitys riippuu paitsi ilmaisun lausujasta (tutkittavasta) myös sen tulkitsijasta (tutkijasta), joka ymmärtää ilmaisun oman asiantuntemuksensa ja henkilökohtaisen mielensisältönsä kautta. Sirkka Ahonen (1994) painottaa tutkijan vankkaa teoreettista perehtyneisyyttä ja oman viitetaustan tiedostamista, jotta tutkittavan tarkoittama

merkitys tulisi tulkituksi mahdollisimman osuvasti. Eläytyvä tulkinta ja sisäistetty asiantuntijuus nähdään tutkimuksen voimavaroina. (Mt., 116–124; Valokivi 2008, 34–35.) Haastatteluaineistoa analysoitaessa on otettava huomioon, että haastattelutilanteessa kokemus uudelleen konstruoidaan, jolloin uuden konstruktion rakentumiseen vaikuttavat niin haastattelun muut osalliset kuin itse tutkimustilanne ja sen tarkoitus. Kun kyseessä on nimenomaan *arviointitutkimus*, on luultavaa, että haastateltavat osoittavat käsityksiään ja voivat tavallaan ”lähettää terveisiä” palvelujärjestelmälle ja siitä vastuussa oleville. (Ks. Valokivi 2008, 35.) Tämä tuli esiin myös joissain kohdin omaa aineistoani.

Fenomenografista tutkimusstrategiaa on käytetty erityisesti kasvatustieteiden piirissä, jossa sen avulla on paneuduttu esimerkiksi erilaisten oppilaiden käsityksmaailmaan ja eri tiedonalojen tiedonmuodostukseen (Ahonen 1994, 114–115). Omassa tutkimuksessani en kuitenkaan keskity tutkimaan esimerkiksi sitä, millaisia käsityksiä asiakkailta ja työhönvalmentajilla on ammatillisesta kuntoutumisesta tai millaiseksi he mieltävät kuntoutuspalvelujärjestelmän (sekin olisi kiinnostavaa), vaan pyrin soveltamaan fenomenografista lähestymistapaa *arviointitutkimuksen* kannalta mielekkäällä tavalla. Kiinnostuksen kohteena on, millaisia käsityksiä asiakkailta ja työhönvalmentajilla on työhönvalmennusprosessin sisällöstä ja toimivuudesta, sen hyvistä puolista ja heikkouksista. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin työhönvalmennuspalvelun keskeisimpien toteuttajien – asiakkaan ja työhönvalmentajan – ääntä palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen (ks. Valokivi 2008). Oppimisen tutkimisessa paljon käytetyn fenomenografisen otteen soveltaminen kuntoutuksen tutkimukseen saattaa olla hedelmällistä siltäkin kannalta, että myös kuntoutumisessa on osaltaan kyse oppimisprosessista. On luultavaa, ettei työhön kuntoutuminen ole kaikkien tutkimukseni asiakkaiden osalta eläkeikään asti kerralla selvä, vaan kuntoutusprosessin aikana koettua ja opittua, esimerkiksi tiedon ja tuen hakemista ja työnantajien lähestymistä, on tarpeen hyödyntää vielä tulevaisuudessakin.

Analyysimenetelmänä olen tutkimuksessani käyttänyt laadullista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi voidaan nähdä joko yksittäisenä tutkimusmetodina tai väljempänä teoreettisena kehyksenä, jota voidaan soveltaa erilaisten kirjoitettujen, kuultujen ja nähtyjen aineistojen sisältöjen analysoimiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Tutkimusaineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on muodostaa ilmiöstä selkeä sanallinen kuvaus. Sisällönanalyysin avulla aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen, selkeään ja yleiseen muotoon niin, ettei informaatio sisällöstä samalla katoa jotakin tutkittavan ilmiön kannalta olennaista. Analyysin tavoitteena on aineiston informaatioarvon lisääminen: hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja

yhtenäistä tietoa. Sisällönanalyysin käyttäminen analyysimenetelmänä ei kuitenkaan automaattisesti takaa mielekkäitä johtopäätöksiä, sillä sen avulla aineisto saadaan lähinnä järjestettyä johtopäätösten tekoa varten. Analyysi tuo aineistoon kuitenkin selkeyttä ja järjestystä, minkä jälkeen on mahdollista tehdä perusteltuja johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättely- ja tulkintaprosessiin, jonka aluksi aineisto pilkotaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Loppujen lopuksi tutkijan on itse tuotettava analyysinsa viisaus ja oivallukset. Teemat löytyvät aineistosta tutkijan oman ymmärryksen avulla. Hänen tehtävänä on myös vakuuttaa lukija analyysin ja johtopäätösten uskottavuudesta. (Mt., 100–108.)

Tutkimukseni analyysi on aineistolähtöistä, mutta siinä on myös teoriaohjaavuuden piirteitä. *Aineistolähtöisessä analyysissa* päättelyn logiikka on induktiivista, yksittäisestä yleiseen etenevää. Aineistolähtöisen analyysin avulla tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tehtävän ja tarkoituksen mukaan vasta analyysiprosessin aikana, ei etukäteen. Aineistolähtöisessä analyysissa teoria koskee vain analyysin metodologiaa, ei sen sisältöä. Teorian, aikaisempien havaintojen ja tietojen ei pitäisi mitenkään vaikuttaa analyysin toteutukseen, vaan lopputuloksen tulisi rakentua pelkästään aineiston pohjalta. Tiukan aineistolähtöisen analyysin ja induktiivisen päättelyn pulmana on kuitenkin se, että objektiivisia ja ”puhtaita” havaintoja ei käytännössä ole olemassa, sillä jo tutkijan käyttämät käsitteet, tutkimusasetelma ja -menetelmät ovat tutkijan valitsemia ja vaikuttavat aina tutkimuksen tuloksiin. *Teoriaohjaava analyysi* auttaa edellä mainittujen ongelmien ratkaisussa. Siinäkin analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta niiden valintaa ohjaa tutkijan aiempi tieto. Teoriaohjaavassa analyysissa aiemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan uusia ajatuskulkuja avaava. Teoriaohjaava analyysi perustuu lähinnä abduktiiviseen päättelyyn, jossa teorianmuodostus – johtopäätösten luominen aineistosta – pohjautuu siihen, että havaintojen tekemistä ohjaa jokin johtoajatus tai johtolanka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–100.)

Tutkimukseni analyysiprosessi noudattelee soveltuvin osin fenomenografisen tutkimuksen kulkua (Ahonen 1994) ja Tuomen ja Sarajärven (2009, 108–113) esittelemää aineistolähtöistä sisällönanalyysimallia. Kyseiset mallit palvelevat tutkimustani lähinnä aineistoon orientoitumisen tapoina, joilla tulkintaprosessia systematisoidaan, eivät tiukkoina teknisinä säännösteinä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 102.)

5.1 Fenomenografinen tutkimusstrategia

Fenomenografinen tutkimus etenee Ahosen (1994, 115–147; Metsämuuronen 2008, 35) mukaan pääpiirteissään taulukon 1 vasemmassa sarakkeessa esitettyjen vaiheiden kautta. Taulukon oikean puoleiseen sarakkeeseen olen kuvannut etenemisvaiheen vastaavan sisällön omassa tutkimusprosessissani.

TAULUKKO 1: Fenomenografinen tutkimusprosessi ja tutkimuksen eteneminen

Fenomenografinen tutkimusprosessi:	Tässä tutkimuksessa:
1. Tutkija kiinnittää huomionsa asiaan tai käsitteeseen, josta näyttää esiintyvän hämmentävän erilaisia käsityksiä.	Huomion kohteena on uudehko palvelumalli, jonka keskeisimpien toimijoiden (asiakkaat ja työhönvalmentajat) käsityksiä siitä ei ole aiemmin selvitetty.
2. Tutkija perehtyy asiaan tai käsitteeseen teoreettisesti ja jäsentää alustavasti siihen liittyvät näkökohdat.	Tutkimuksen keskeiset teoreettiset käsitteet: kuntoutus prosessina etenevänä verkostotyönä, dialogisuus, osallisuus, asiantuntijuus.
3. Tutkija haastattelee henkilöitä, jotka ilmaisevat erilaisia käsityksiään tutkittavasta asiasta.	Aineistona seitsemän asiakas-työhönvalmentaja-parin dialogiset arviointihaastattelut.
4. Tutkija luokittelee käsitykset niiden merkitysten mukaan. Erilaiset merkitykset pyritään selittämään kokoamalla ne abstraktimpiin merkitysluokkiin.	Aineisto analysoidaan laadullisen sisällönanalyysin avulla: pelkistäminen, kategorisointi, abstrahointi.

Fenomenografinen tutkimusprosessin aluksi tutkija kiinnittää huomionsa kiinnostavaan ilmiöön, josta on vallalla erilaisia käsityksiä. Oma kiinnostukseni kohdistui uudehkoon työhön kuntoutuksen palvelumalliin, jonka kysyntä oli kasvanut selvästi, mutta jonka sisältöä ja kulkua ei ollut kyseisessä kontekstissa laadullisen tutkimuksen keinoin tarkasteltu eikä arvioitu. Halusin saada palvelusta ja sen toteutumisesta sen ensisijaisten käyttäjien (kuntoutuja-asiakkaat) ja keskeisimpien toimijoiden (työhönvalmentajat) palautetta ja arviointia. Olettamukseni oli, että eri asiakkaiden ja työhönvalmentajien kokemukset ja näkemykset palvelusta, sen sujumisesta ja hyödyllisyydestä toisivat esiin erilaisia hyödyllisiä näkökulmia palveluiden edelleen suunnittelua ja kehittämistä ajatellen.

Fenomenografinen tutkimusprosessin toisessa vaiheessa tutkija perehtyy aihepiiriin käsitteistöön ja eri tutkijoiden teoreettisiin näkemyksiin ilmiöstä, joiden pohjalta hän laati tutkimuksensa ongelmanasettelun. Omassa tutkimuksessani keskeisiksi teoreettisiksi käsitteiksi muotoutuivat

työhön kuntoutus prosessina ja verkostotyönä, dialogisuus, osallisuus ja asiantuntijuus. Tutkimuksen keskeisistä käsitteistä vain kuntoutus prosessina on ollut mukana tutkimussuunnitelman laatimisesta lähtien, mutta muilta osin keskeiset käsitteet ovat kiteytyneet tutkimusprosessin kuluessa kirjallisuuteen perehtymisen, aineiston luomisen ja analyysin teon vuoropuheluna. Tältä osin tutkimusprosessini eroaa fenomenografeille tyypillisestä melko vankasta tutkimusongelman ja aineiston luomisen teoriapohjaisuudesta, vaikka tulkinnessa painotetaan aineiston merkitystä (Ahonen 1994, 125,134). Tutkimukseni noudattaa tältä osin laadullisessa tutkimuksessa tavallista analyysin ja teoreettisten käsitteiden jatkuvaa vuoropuhelua. Myös tutkimuskysymykset ovat tarkentuneet analyysiprosessin aikana, mikä on laadullisessa tutkimuksessa yleistä. (ks. esim. Eskola & Suoranta 1998, 15–16.)

Fenomenografisen tutkimuksen kolmannessa vaiheessa hankitaan aineisto, mikä tapahtuu tavallisimmin haastattelun avulla. Haastattelussa toteutuu fenomenografiseen tiedonkäsitkelyyn kuuluva intersubjektivisuus, joka korostaa haastattelijan tietoisuuden rakenteiden merkitystä haastateltavien ajattelun tulkitsemisessa. Fenomenografisen haastattelu pohjautuu intersubjektiviin luottamuksen käsitteelle. Tämä tarkoittaa, että haastattelijat tiedostavat omat lähtökohdansa, asettuvat aktiivisen kuuntelijan asemaan ja pyrkivät rakentamaan haastateltaviin luottamuksellisen suhteen. Fenomenografisen haastattelun vuorovaikutus on luonteeltaan keskustelua, jossa haastattelun teemoja syvennetään tutkittavien puheen pohjalta. (Ahonen 1994, 136–138.) Vaikka en vielä tutkimuksen haastatteluja tehdessäni tietoisesti käyttänyt fenomenografista lähestymistapaa, huomaan sen vastaavan erittäin hyvin käyttämiäni aineiston luomisen periaatteita. Tutkielmani aineiston luominen pohjautuu dialogiseen tutkimusasetelmaan ja ajatukseen käsitysten rekonstruoinnista yhdessä asiakkaan ja työhönvalmentajan kanssa haastattelutilanteessa. Omalla asiantuntemuksellani, kokemuksillani ja suhteellani tutkittavaan ilmiöön sekä haastateltaviin on merkitystä aineiston luomisessa. Uskon luvussa 4.3 kuvaamani asetelman edistävän luottamuksellisen suhteen syntymistä haastateltavien kanssa ja luoneen hyvät edellytykset teemojen syvälliselle käsittelylle. Vastaavasti haasteeksi muotoutui ponnistella sen puolesta, että tutkijana kiinnitän huomiota myös palvelun kriittisiin pisteisiin.

Fenomenografisen tutkimusprosessin viimeisenä vaiheena on tulkitseva analyysi. Analyysiyksiköt määritellään aineiston ehdoin. Usein analyysiyksiköt ovat laajempia keskustelusta erottuvia ajatuskokonaisuuksia. Ilmaisut tulkitaan niiden omia yhteyksiä vasten. Tulkittu merkitys muodostuu usein sellaisenaan kategoriaksi, mutta usein tutkija pelkistää ja yhdistää samansuuntaisia merkityksiä toisiinsa ja ilmaisee näin syntyneen kategorian jonkin teoreettisen käsitteen avulla.

Kategoriat selittävät tutkittavien ilmaisuista löytyneitä merkityksiä osoittamalla niiden teoreettiset yhteydet. Tarvittaessa kategoriat yhdistetään edelleen yleisemmän tason merkitysluokiksi, jotka selittävät käsityksiä vielä abstraktimmalla tasolla. (Ahonen 1994, 143–147.) Ahosen kuvaama fenomenografinen analyysi noudattelee pitkälle laadullisen sisällönanalyysin periaatteita (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–121) ja sopii siten hyvin sovellettavaksi sen kanssa.

5.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Olen soveltanut aineiston analyysissä Tuomen ja Sarajärven (2009, 108–113) teoksessaan esittelemää aineistolähtöistä sisällönanalyysimallia. Taulukossa 2 on kuvattu aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen.

TAULUKKO 2: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheittainen eteneminen

1. Haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta →
2. Haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen →
3. Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen →
4. Pelkistettyjen ilmausten listaaminen →
5. Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista →
6. Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen →
7. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä →
8. Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

Lähde: Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.

Milesin ja Hubermanin (1994 Tuomen & Sarajärven 2009, 108 muk.) mukaan aineistolähtöinen laadullinen eli induktiivinen sisällönanalyysi voidaan tiivistää karkeasti kolmeen vaiheeseen: 1) aineiston pelkistämiseen (reduointiin), 2) aineiston ryhmittelyyn (klusterointiin) ja 3) teoreettisten käsitteiden luomiseen (abstrahointiin). Taulukon 2 vaiheet 1-4 liittyvät aineiston pelkistämiseen, vaiheet 5-6 ryhmittelyyn ja vaiheet 7-8 abstrahointiin.

Aineiston *pelkistäminen* tarkoittaa, että aukikirjoitetusta aineistosta rajataan pois tutkimuksen kannalta epäolennainen informaatio. Tämä tapahtuu joko informaatiota tiivistämällä tai osiin pilkkomalla. Pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka perusteella aineistosta koodataan

tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset. Ennen analyysin aloittamista on määriteltävä analyysiyksikkö. Analyysiyksikön määrittämistä ohjaa tutkimustehtävä ja aineiston laatu. Analyysiyksikkö voi olla sana, lauseen osa, lause tai ajatuskokonaisuus, joka koostuu useista lauseista. *Ryhmittelyssä* eli klusteroinnissa aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään huolella läpi ja aineistosta etsitään samanlaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, minkä jälkeen syntynyt luokka nimetään sen sisältöä kuvaavalla ilmauksella. Klusteroinnissa aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät sisällytetään yleisemmän tason käsitteisiin. Ryhmittely luo pohjaa tutkimuskohteen kuvaukselle ja tutkimuksen perusrakenteelle. Klusteroinnista edetään aineiston *abstrahointiin* eli käsitteellistämiseen, jossa klusteroidusta tiedosta valikoidaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Klusterointi on siis jo osa abstrahointiprosessia. Käsitteellistämisessä edetään aineiston alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia jatketaan yhdistämällä luokituksia yhä yleisemmiksi niin kauan kuin se aineiston sisällön kannalta on mielekästä. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan lopulta vastaus tutkimustehtävään. Kaikissa analyysin vaiheissa on olennaista, että tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat merkitsevät tutkittaville heidän näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–113.)

Vaiheet 1-2

Omassa tutkimusprosessissani ensimmäiset analyysia enteilevät ajatukset virisivät jo haastatteluja tehdessä ja nauhoituksia purkaessa. Yhdeksi analyysin kriittisimmistä vaiheista koin aineiston ensimmäisten lukukertojen ja sisältöön perehtymisen jälkeisen tutkimuskysymysten tarkentamisen ja aineiston luennan näkökulman valitsemisen – aineisto kun sisälsi mielestäni niin paljon kiinnostavaa ja tärkeää tarkasteltavaa. Tässä vaiheessa palasin tutkimustehtävään ja mietin, millaisilla aineistolle esitettävillä kysymyksillä vastaisin parhaiten tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymysten tarkentumiseen vaikuttivat osaltaan muun muassa työkokemuksen kautta syntynyt esiyymmärrys tutkimuskohteesta, aineiston sisältö, kuten laajat verkosto- ja yhteistyösuhteiden pohdinnat ja kuvaukset, sekä tutkimuskirjallisuus, johon tutustuin aineiston keruun ja analyysin rinnalla. Voin perustellusti sanoa, että tutkimuksen aineisto, analyysi ja peruskäsitteet ovat analyysin teon aikana olleet vuoropuhelussa keskenään. Sekä tutkimuskysymykset että tutkimuksen peruskäsitteet ovat tarkentuneet analyysiprosessin aikana.

Vaiheet 3-4

Aloitin aineiston pelkistämisen esittämällä aineistolle seuraavat kysymykset: 1) Millaisina vaiheina ja millaisten tehtävien kautta palveluprosessi jäsentyy ja etenee? 2) Ketä ja mitä toimijoita

palveluprosessissa esiintyy? Analyysiyksiköksi määritin haastateltavien kyseistä asiaa koskevat ilmaisut ja kuvaukset. Nämä ilmaukset ovat tavallisesti useamman lauseen mittaisia ja joskus kahden tai jopa kolmen puhujan (haastattelija mukaan lukien) dialogin muodostamia tekstikatkelmia. Kävin aineiston haastattelulitteraatiot systemaattisesti läpi koodaamalla (erivärisillä tarroilla merkiten ja eri väreillä alleviivaten) kunkin haastattelun kerronnasta erottuvat a) erityyppiset prosessin vaiheet ja b) kerronnassa esiintyvät eri toimijat ja niiden toiminnan kuvaukset. Nimesin kunkin koodauksen sitä kuvaavalla ilmauksella (esimerkiksi ”Orientoituminen ja tutustuminen” tai ”Lähiesimies”). Tämän jälkeen kokosin kustakin haastattelusta löytyneet alustavat prosessin vaiheet ja toimijat omiksi listoikseen.

Vaiheet 5-6

Seuraavaksi etenin ilmausten ryhmittelyyn, joka analyysissäni on ollut kolmivaiheinen koskien a) työhönvalmennusprosessin vaiheita, b) työhönvalmennusprosessin toimijoita ja niiden asiantuntijuutta sekä c) työhönvalmentajan ja asiakkaan rooleja ja asiantuntijuutta. Lähdin liikkeelle vertailemalla edellä mainituilla listoilla olevien vaiheiden nimityksiä/kuvauksia ja muodostin niistä kaikille tapauksille yhteiset ja yleiset prosessin vaiheet ja nimesin ne. Kävin aineiston uudelleen läpi muodostettujen yleisten prosessin vaiheiden mukaisesti ja irrotin aineistosta vaiheita kuvaavat ilmaukset haastatteluittain. Laadin näiden koodausten perusteella tiivistävät kuvaukset kustakin prosessin vaiheesta. Tiivistyksiä vertailemalla ja yhdistelemällä rakensin kuvaukset kustakin prosessin vaiheesta. Tällä tavoin sain luotua aineiston pohjalta yleiskuvan työhönvalmennusprosessin kulusta ja sisällöstä (ks. luku 6.1 Työhönvalmennusprosessin vaiheet).

Työhönvalmennusprosessin vaiheiden kuvauksen jälkeen ryhdyin analysoimaan prosessissa osallisina olevia toimijoita. Vertailin haastatteluittain tehtyjä toimijalistauksia keskenään ja niitä yhdistelemällä ryhmittelin, nimesin ja kuvasin aineistossa esiintyvät yhteistyökumppanit ja prosessin osalliset. Koska kiinnostukseni kohdistui siihen, miten vuorovaikutus ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa toteutui, millaisessa roolissa eri toimijat prosessissa olivat ja millaista asiantuntijuutta he prosessiin toivat, valitsin yhteistyökumppaneista kolme keskeisintä lähempään tarkasteluun. Koodasin kutakin toimijaa ja sen kanssa työskentelyä käsittelevät ilmaukset. Niitä pelkistämällä, tiivistämällä ja ryhmittelemällä laadin kuvaukset haastateltavien käsityksistä yhteistyön toteutumisesta kolmen tärkeimmän verkostokumppanin kanssa (ks. luku 6.2 Verkostokumppaneiden osallisuus ja asiantuntijuus palveluprosessissa).

Kolmanneksi koodasin työhönvalmentajan ja asiakkaan rooliin, keskinäiseen työnjakoon ja asiantuntemukseen liittyviä ilmauksia. Pelkistämisen, nimeämisen ja ryhmittelyn kautta pääsin kuvaamaan tarkemmin työhönvalmentajan ja asiakkaan roolien ja asiantuntijuuden eri puolia (ks. luku 6.3 Työhönvalmentajan ja asiakkaan roolit ja asiantuntemus).

Analyysissäni ryhmittely on palvellut tutkimuskohteen kuvaamisessa ja vastaamisessa tutkimuskysymykseen, millainen on työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työhönvalmentajan arvioimana. Samalla ryhmittely on luonut pohjaa tutkimuksen rakenteelle.

Vaihe 7

Vaikka ryhmittely jo sinällään on aineiston abstrahointia ja tuottaa mielenkiintoista yleisen tason kuvausta tutkimuskohteesta, ei se useinkaan riitä vastaukseksi varsinaiseen tutkimusongelmaan (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Tässä tutkimuksessa perimmäisenä tavoitteena oli prosessin arviointi asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta. Analyysin viimeisimmässä vaiheessa pyrin erottamaan analyysin aiemmassa vaiheessa muodostetusta tiedosta tutkimuskysymyksen kannalta olennaisimman ja muodostamaan sen perusteella käsityksen työhönvalmennusprosessin merkityksellisistä elementeistä: kuntoutusprosessia edistävästä ja sitä haittaavista tai hidastavista tekijöistä. Tähän tutkimuskysymykseen olen pyrkinyt vastaamaan tutkielmani viimeisessä luvussa 7.2 Työhönvalmennuspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet.

6 KUNTOUTUS PROSESSINA JA VERKOSTOTYÖNÄ

Jo haastatteluja tehdessäni kiinnitin huomiota siihen, miten suuressa määrin palvelun sisältöä ja palveluprosessia käsiteltäessä asiakas ja työhönvalmentaja puhuivat kuntoutuksessa tavalla tai toisella mukana olevista eri toimijoista, suhteistaan niihin ja neuvotteluista niiden kanssa. Haastatteluiden keskiöön ei yllättäen noussutkaan ensisijaisesti se, millaisia menetelmiä tai tekniikoita palvelussa käytettiin tai mitä konkreettista palvelun *sisällä* tehtiin tai tapahtui. Sen sijaan puhuttiin työhönvalmentajan ja asiakkaan suhteesta sekä siitä, miten asiakas ja työhönvalmentaja, yhdessä ja erikseen, toimivat suhteessa muihin kuntoutuksen toimijoihin. Osa näistä tahoista ja toimijoista oli asiakkaan tilanteessa osallisena jo ennen palvelun alkua, osa kutsuttiin mukaan asiakasprosessin edetessä. Tämä haastatteluvaiheessa tekemäni havainto vahvistui entisestään lukiessani aineistoa läpi ensimmäisiä kertoja. Näillä lukukerroilla kiinnostuin siitä, miten monenlaista erilaista toimijuutta, asiantuntijuutta ja niihin liittyvää valtaa kuntoutustavoitteen eteenpäin viemiseen näytettiin tarvittavan. Asiakkaan palveluprosessi tuntui aloituksen jälkeen laajenevan nopeasti palveluntuottajan seinien sisällä tapahtuvasta asiakkaan ja työhönvalmentajan välisestä työskentelystä laajempaa toimijajoukkoa koskevaksi vuorovaikutukselliseksi toiminnaksi. Työhönvalmentajan tehtäväksi näytti muodostuvan jonkinlainen verkoston kokoajan, koordinaattorin ja sen vuorovaikutuksen edistäjän rooli. Analyysin tässä vaiheessa tutkimuskysymykseni alkoivat saada tarkennetun muodon. Kiinnostukseni kohteeksi nousi, miten kulloisessakin asiakastilanteessa tarvittava toimijaverkosto muodostui, ketä siihen kuului, millaista asiantuntemusta he toivat mukanaan ja miten toimijoiden välinen vuorovaikutus sujui.

Vahvistusta näkökulmani mielekkyydelle sain Jari Lindhin (2009) artikkelista Kuntoutus verkostotyönä, johon tutustuin analyysin teon tässä vaiheessa (ks. luku 3 Kuntoutus dialogisena verkostotyönä). Lindh peräänkuuluttaa artikkelissaan erilaisten kuntoutumisverkostojen toimintamekanismien selvittämistä sekä niissä vallitsevien tieto- ja osaamisperustojen ja -tarpeiden systemaattista tunnistamista ja ennakointia, jotta kuntoutusorganisaatiot voisivat toiminnassaan entistä paremmin hyödyntää erilaisia kuntoutumisympäristöjä ja niiden mahdollisuuksia asiakkaidensa parhaaksi. Lindhin mielestä on paneuduttava siihen, millaisella verkostonhallinnalla ja rajapintatyöskentelyllä asiakkaiden kuntoutustavoitteita voidaan vahvistaa, työstää ja suunnata, ja millaisia osaamisen ulottuvuuksia tämä edellyttää. (Mt. 191–192.) Lindhin artikkelissaan esille tuomat ajatukset olivat samansuuntaisia niiden havaintojen kanssa, joita olin tehnyt aineistoa lukiessani ja ne ovat olleet yhtenä näkökulmana analyysia tehdessäni.

Luvussa 6.1 kuvaan aineistosta hahmottuvat palveluprosessin vaiheet tehtävineen. Luvun 6.2 alussa esittelen lyhyesti aineistossa esiintyvät toimijat ja verkostotahot, minkä jälkeen tarkastelen keskeisimpien toimijoiden osallisuutta ja asiantuntijuutta prosessissa työhönvalmentajan ja asiakkaan näkökulmasta. Luvussa 6.3 syvennyn pohtimaan asiakkaan ja työhönvalmentajan rooleja ja heidän yhteistyönsä merkitystä kuntoutusprosessissa. Lukujen sisältö muodostaa pohjan pohdinnoille ja johtopäätöksille työhönvalmennuspalvelun vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

6.1 Työhönvalmennusprosessin vaiheet

Työhönvalmennuspalvelun ajallinen ja prosessimainen tarkastelu aineiston perusteella oli luontevaa, koska palvelu jo sinällään perustuu ajatukselle palvelujatkumosta ja aikaan sidotusta työskentelystä. Myös haastattelun teemarunko (liite 2) johdatteli tarkastelemaan prosessia ajallisena jatkumona. Koutsiprojektissa laatimaamme työhönvalmennuksen palvelukäsikirjaan kuvasimme työhönvalmennusprosessin vaiheet projektin kokemusten ja kehittämistyön pohjalta. Palvelukäsikirjassa työhönvalmennusprosessin vaiheet ovat hakeutumisvaihe, orientaatiovaihe, työskentelyvaihe sekä siirtymä- ja sijoittumisvaihe (Toivonen ym. 2007, 39–61.) Aiemmassa työssäni muotoutunut esiyymmärrys tutkimuskohteesta on luonnollisesti vaikuttanut huomion kiinnittymiseen tiettyihin asioihin ja toiminnan piirteisiin aineistossa. Analyysia tehdessäni pyrin kuitenkin lähestymään aineistoa ”uusin silmin” asettamalla aiemman vaiheistuksen kyseenalaiseksi ja ikään kuin testiin. Nyt käsillä oli autenttista aineistoa, jonka pohjalta oli mahdollista tarkastella, löytyikö asiakkaiden ja työntekijöiden kertomuksista palvelukäsikirjassa hahmoteltua prosessin rakennetta laisinkaan.

Tarkastelun tuloksena voi todeta, että asiakkaitten ja työhönvalmentajien arviointikeskusteluissa hahmottelema työhönvalmennusprosessin ”todellisuus” istui palvelukäsikirjassa kuvattuun palvelun vaiheistukseen, mutta näyttäytyi haastatteluaineiston valossa monivaiheisempänä ja -ilmeisempänä, kuin palvelukäsikirjan varsin yleisluontoinen kuvaus työskentelyn vaiheista. Aineistosta löytämässäni työhönvalmennuksen prosessissa tietyt elementit tulivat esiin niin keskeisesti, että muodostin niistä omat prosessin vaiheensa.

Kaiken kaikkiaan seitsemästä eri haastattelusta hahmottui varsin selkeästi palvelun etenemisen tietynlainen vaiheittaisuus. Palvelun eri vaiheissa asiakkaalla ja työhönvalmentajalla on ratkaistavanaan tiettyjä kysymyksiä ja tehtäviä, jotta prosessissa päästään eteenpäin. Se, miten

nopeasti vaiheesta toiseen edettiin, vaihteli asiakkuuksittain merkittävästi. Siirtymä vaiheesta toiseen ei ollut useinkaan selvärajainen, vaan vaiheille tyypilliset tehtävät menivät osin päällekkäin ja edellisen vaiheiden tehtäviin saatettiin palata myöhemmin. Joskus oli myös yksinkertaisesti palattava askel taaksepäin ja aloitettava jonkin asian työstäminen uudelleen. On huomattava, että aineistosta ei hahmotu palveluprosessi täydellisenä kokonaisuutena, sillä kaikki asiakkuudet olivat haastatteluhetkellä vielä ainakin jonkin verran kesken. Prosessin ja asiakassuhteen päättämistä sivutaan jossakin kohden aineistoa, mutta prosessin *päättämisvaihe* (palvelukäsikirjassa siirtymä- ja sijoittumisvaihe) siihen liittyvine tehtävineen jää analyysistä puuttumaan. Kaikki asiakkuudet eivät myöskään olleet haastatteluhetkellä edistyneet yhtä pitkälle: kuusi asiakkuutta oli ratkaisuvaiheessa, yksi asiakkuuksista ajallisesta kestostaan huolimatta vielä tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkaamisen vaiheessa.

Aineistosta hahmottavat palvelun vaiheet nimesin seuraavasti:

1. Ohjautumis- ja hakeutumisvaihe
2. Aloitusvaihe
3. Tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaihe
4. Toimintasuunnitelman toteutusvaihe
5. Työssäolovaihe
6. Ratkaisuvaihe

6.1.1 Ohjautumis- ja hakeutumisvaihe

Työhönvalmennuspalvelua ei aloiteta tyhjästä, puhtaalta pöydältä, eikä palvelun toteutuksesta voi puhua puhumatta siitä, miten palveluun on päädytty tai mitä on tapahtunut sitä ennen. Jokaisella haastateltavalla oli oma tarinansa työkyvyn heikentymisestä ja aiemmasta työstä luopumisesta, mikä vaikutti palvelun lähtökohtiin. Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat myös tavalla tai toisella osallistuneet jonkinlaiseen ammatillisen kuntoutuksen toimiiin jo ennen nykyistä palvelua, vaikkeivät he niitä varsinaiseksi ammatilliseksi kuntoutukseksi itse ehkä mieltäneetkään. Tällaisia toimia olivat esimerkiksi keskustelu ammatinvalintapsykologin kanssa tai työkokeilu omalla työpaikalla. Jokaisen asiakkaan taustalla oli tai oli ainakin ollut jonkinlainen kuntouttajaverkosto, jonka aiempi toiminta oli vaikuttamassa siihen, mistä työhönvalmennuspalvelussa aloitettiin. Joka tapauksessa työhönvalmennuspalvelun hankkiminen asiakkaalle tarkoitti jo itsessään sitä, että asiakas tarvitsi työhön kuntoutuakseen erityistä tukea tai ohjausta: asiakkaalla ei joko ollut valmista

hyväksyttävissä olevaa kuntoutussuunnitelmaa tai hän tarvitsi tukea sen toteutukseen enemmän, kuin mitä tilaajatahon kuntoutusasiantuntija ja muut käytettävissä olevat tahot kykenivät tarjoamaan.

Asiakkaan kokemukset siitä, miten edeltävät hoito- ja kuntoutustoimet olivat sujuneet ja miten hän oli työhönvalmennuspalveluun ohjautunut, vaikuttivat osaltaan hänen asenteeseensa ja valmiuteensa aloittaa työhönpaluun suunnittelu työhönvalmentajan kanssa. Esimerkiksi asiakkaan kokemus sairauslomalle ja eläkettä odottelemaan unohdetuksi ja sitten yllättäen työhönkuntoutumaan noukituksi ei kannustanut muitta mutkitta sitoutumaan valmennusprosessin ponnisteluihin. Vastaavasti jo omalla työpaikalla alkanut työterveyshuollon ja eläkeyhtiön kiinteä yhteistyö asiakkaan kanssa loi hyvän ja turvallisen pohjan myös työhönvalmennukselle. Kertomus ohjautumisesta palveluun oli aineistossa yleensä asiakkaan kertomus, mutta kahdessa tapauksessa siihen osallistui myös työhönvalmentaja, joka oli tutustunut asiakkaaseen jo palveluun hakeutumisvaiheessa ja ollut näin myös vaikuttamassa asiakkaan palveluun ohjautumiseen.

6.1.2 Aloitusvaihe

Aloitusvaiheessa asiakas ja palveluntuottaja kohtaavat toisensa yleensä ensimmäistä kertaa. Tavallisimmin ensitapaamisessa on mukana asiakas, työhönvalmentaja ja työhönvalmentajan työpari, jatkotapaamisissa asiakas ja työhönvalmentaja. Aineiston perusteella aloitusvaiheen tehtäviä on useita. Ensinnäkin alkuvaiheessa orientoidutaan tehtävään ja annetaan asiakkaalle tietoa työhönvalmennuspalvelusta ja siitä, millaista tukea ja asiantuntemusta se voi asiakkaalle tarjota. Lisäksi käydään alustavasti läpi käytettävissä olevia kuntoutusvaihtoehtoja. Toisena aloitusvaiheen tehtävänä on asiakkaan tilanteen kartoittaminen: mikä työkykyä rajoittaa ja miten, millaisia ratkaisuyrityksiä tilanteessa on jo ollut, keitä toimijoita verkostoon kuuluu tai on kuulunut ja onko asiakkaan toimeentulo turvattu palvelun aikana. Kolmas keskeinen tehtävä on asiakkaan ja työhönvalmentajan keskinäinen tutustuminen ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen perustan luominen. Yhdessä haastatteluista korostui voimakkaasti asiakkaan kokemus kuulluksi, ymmärretyksi ja hyväksytyksi tulemisen tärkeydestä prosessin alussa. Asiakas kertoi, että sen jälkeen kun hän oli saanut puhua työn päättymiseen ja sairastumiseen liittyvistä kokemuksistaan ja hänen kertomuksensa otettiin todesta, oli helppo aloittaa konkreettisten työhönpaluun kysymysten käsittely. Kahdessa haastattelussa, joissa asiakkaat toivat esiin epäilyn ja jopa vastahakoisuuden

palvelun aloittamista kohtaan, alkuvaihe sisälsi näiden kokemusten käsittelyä ja keskustelua sitoutumisen mahdollisuuksista, minkä jälkeen prosessin jatkaminen yhteistyössä oli mahdollista. Aineistossa oli mukana kaksi tapausta, joissa työhönvalmentaja ja asiakas olivat tavanneet jo ennen palvelun käynnistymistä asiakkaan kuntoutustutkimusjakson aikana. Aiempi tapaaminen, vaikka siitä pisimmillään oli kulunut aikaa jo vuosi, helpotti tutustumista ja yhteistyöhön orientoitumista. Tutkimusjaksoilta oli myös käytettävissä koottua tietoa asiakkaan tilanteesta ja alustavia ehdotuksia ammatillisista vaihtoehtoista. Lisäksi työhönvalmentaja kuvasi aloitusta helpottavan, mikäli tilaaja tai muu keskeinen verkostotaho, esimerkiksi ammatinvalintapsykologi, oli ollut häneen henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaan asiassa.

6.1.3 Tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaihe

Aloitussvaiheen jälkeen työhönvalmentaja ja asiakas kävivät varsin nopeasti, joskus jo heti ensimmäisen tapaamisen jälkeen, työstämään työskentelylle yhteistä tavoitetta ja miettimään, miten sitä lähdettäisiin konkreettisesti toteuttamaan. Palvelun päätavoite oli ilmaistu tilaajan toimeksiannossa, mutta tavallisesti hyvin väljästi: tavoitteena oli työhönpaluusuunnitelman laatiminen, tarvittaessa työkokeilua hyväksikäyttäen, minkä lisäksi yhdessä toimeksiannossa mainittiin koulutussuunnitelman laatiminen. Aineiston jokaisessa asiakkuudessa työhönvalmentaja ja asiakas olivat lähteneet aluksi miettimään, millaista työtä ja ammattialaa aletaan tavoitella. Alaa täsmennettäessä puntaroitiin erityisesti työn soveltuvuutta asiakkaalle hänen fyysisen ja psyykkisen terveydentilansa kannalta, mutta myös asiakkaan kiinnostusten ja vahvuuksien kannalta sekä hänen muiden työlle asettamiensa odotusten ja toiveiden kannalta. Tällainen seikka oli esimerkiksi työpaikan sijainti. Lisäksi piti ottaa huomioon alan työllisyystilanne.

Ammattialapohdintaa käytiin keskustellen ja erilaisia urasuunnittelutyökaluja hyväksi käyttäen. Tietoa eri töistä ja ammateista haettiin internetin välityksellä, joskus käymällä kyseisellä työpaikalla. Aineistosta käy ilmi, että loppujen lopuksi monella asiakkaalla oli omia orastavia ajatuksia ja ideoita sopivista ja kiinnostavista työkohteista, jotka työskentelyn aikana otettiin lähemmän tarkastelun kohteeksi. Monessa syntyneessä suunnitelmassa hyödynnettiin asiakkaiden omaa tietämystä, kokemusta ja verkostoja aiemman työuran ajalta. Yksi perustava valinta, jota useamminkin asiakkuuden yhteydessä pohdittiin, oli se, lähdetäänkö työelämään paluuta tavoittelemaan entisen ammatin ja aiemman osaamisen pohjalta vai onko suunnattava uuteen, mahdollisesti koulutusta ja kurssitusta hyväksikäyttäen. Niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla oli

voimassaoleva työsuhde, piti myös päättää, pyritäänkö vielä lähestymään omaa työnantajaa, vai suunnataanko toisaalle.

Kahdessa haastattelussa tuotiin erikseen esiin ammatillisen tavoitteenasettelun rinnalla kulkenut työskentely asiakkaan itsetunnon ja myönteisen minäkuvan vahvistamiseksi. Apuna työhönvalmentaja käytti erilaisia ohjauksen työkaluja ja keskustelua. Yhdelle asiakkaista lukitesti ja psykologin tekemä oppimiskyvyn kartoitus olivat tärkeitä omien resurssien ja mahdollisuuksien tunnistamisen kannalta ja paransivat käsitystä omasta pystyvyydestä. Kahdella asiakkaalla kognitiivista kapasiteettia oli selvitetty jo palvelua edeltävissä kuntoutustutkimuksissa, ja yhden asiakkaan kohdalla psykologinen tutkimus toteutui palveluprosessin aikana osana lääkinällistä laituskuntoutusjaksoa. Viimeksi mainitussa tapauksessa psykologisilla tutkimustuloksilla oli merkitystä ammatillisen tavoitteen asettamiselle, mutta muitten kohdalla niiden merkitys ei tässä mielessä korostunut, joskin yksi prosesseista oli sen verran kesken, ettei psykologin tutkimustuloksia ollut ehditty vielä kokonaisuudessaan hyödyntää.

Yksi tavoitteenmuokkausvaiheen keskeisistä tehtävistä oli varmistaa yhteisymmärrys tavoitteesta tilaajan kanssa. Tilaajan suostumuksen varmistaminen suunnitelmalle kuului työhönvalmentajan tehtäviin. Kaksi asiakasta oli palvelun suunnitteluvaiheessa tutkimuksissa sairaalassa tai kuntoutuslaitoksessa, ja myös niiden kannanottoja odotettiin, koska niillä oli merkitystä työhönpaluun suunnittelussa.

Tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaiheen päättyessä työhönvalmentaja ja asiakas olivat yhtä mieltä siitä, millaista työtä ja työkokeilupaiikkaa oltiin hakemassa, mitä tahoja aiottiin lähestyä ja millainen oli keskinäinen työnjako konkreettisessa toiminnassa. Myös tilaaja oli näyttänyt suunnitelmille vihreää valoa.

6.1.4 Toimintasuunnitelman toteutusvaihe

Toimintasuunnitelman toteutusvaihetta voisi kuvailla erään työhönvalmentajan sanoja käyttäen ryhtymiseksi sanoista tekoihin. Käytännössä tämä tarkoitti työhönvalmentajan ja asiakkaan aktiivista ulospäin suuntautuvaa toimintaa, jonka avulla prosessiin pyrittiin saamaan mukaan tavoitteen kannalta tärkeitä verkosto- ja kumppanuustahoja. Koska kyseessä on työelämään paluuseen tähtäävä toiminta, näitä tahoja olivat ensisijaisesti työnantajat ja yritykset: joko oma

työnantaja tai potentiaaliset uudet työnantajat. Lisäksi saatettiin lähestyä oppilaitoksia ja tavata kouluttajia opiskeluvaihtoehtojen kartoittamiseksi.

Miten työnantajia konkreettisesti lähestyttiin, vaihteli tapauksittain, ja siitä sovittiin aina työhönvalmentajan ja asiakkaan kesken. Useimmiten työjako tuntui ratkenneen lähes itsestään, ja vain yhdessä tapauksessa sen kuvattiin nousseen erityiseksi keskustelunaiheeksi, kun asiakas oli aluksi toivonut työhönvalmentajan ottavan yhteyttä työpaikkoihin hänen puolestaan. Aineiston tapauksissa työhönvalmentaja oli aktiivinen kun otettiin yhteyttä työsuhteessa olevien asiakkaiden työnantajiin, kun taas asiakkaat itse ottivat yleensä ensikontaktin uusiin potentiaalisiin työpaikkoihin. Kun yhteys työnantajaan oli saatu ja tämän kiinnostus herätetty, lähdettiin neuvottelemaan työkokeilun mahdollisuudesta. Näissä neuvotteluissa työhönvalmentaja oli useimmiten asiakkaan mukana, mutta joskus asiakas sopi työkokeilun aloittamisesta itsenäisesti ja työhönvalmentaja tuli mukaan vasta sopimuspaperia laadittaessa.

Erityisesti suhteessa omaan työnantajaan työhönvalmentajan merkitys neuvottelusuhteen luomisessa ja työnantajan sitouttamisessa kuntoutusprosessiin näytti merkittävältä. Tässä tehtävässä korostuivat työhönvalmentajan neuvottelutaidot, hänen tietämyksensä paitsi eläköitymisen kustannuksista myös kuntoutuksen suomista eduista työnantajalle, alustavat ehdotukset mahdollisista soveltuvista työtehtävistä ja kokeilukohteista sekä ymmärrys asiakkaan terveydentilan aiheuttamista rajoitteista. Yhdessä tapauksessa kontaktin luomisen haasteeksi muodostui ison työnantajan massiivinen organisaatio ja kaikkien asianosaisten saaminen samaan neuvottelupöytään yksittäisen työntekijän asiassa – työntekijän, jota ei ollut näkynyt työpaikalla muutamaan vuoteen. Suhteessa asiakkaaseen korostui työhönvalmentajan tarjoama henkinen tuki joskus yllätyksellisessäkin neuvottelutilanteessa.

Yrityksiä lähestyttiin ensimmäisen kerran yleensä puhelimitse, joskus sähköpostilla. Ennen yhteydenottoa työnhakuasiakirjat laitettiin yhdessä kuntoon. Monessa tapauksessa asiakkaan ei tarvinnut lähestyä kovin montaa työnantajaa, kun sopiva ja asiakkaasta kiinnostunut työnantaja jo löytyi. Yhdessä tapauksessa työtä työkokeilupaikan löytämiseksi tehtiin kuitenkin hartiavoimin. Kun puhelimitse ja sähköpostilla tehdyt yhteydenotot eivät tuottaneet tulosta, työhönvalmentaja ehdotti asiakkaalle niin sanottuja kylmäkäyntejä, eli menemistä yrityksiin suoraan paikan päälle ilman ennakoilmoitusta.

Toimintasuunnitelman toteutus meni käytännössä usein päällekkäin suunnitelman muokkaamisen kanssa. Alkuperäistä suunnitelmaa tarkennettiin ja hiottiin sen mukaan, miten toiminnassa päästiin eteenpäin ja minkälaisia mahdollisuuksia esimerkiksi työkokeilu avasi ja millaista lisätietoa se toi asiakkaan työkyvystä ja koulutustarpeista.

Toimintasuunnitelman toteutuksessa eteneminen edellyttää neuvottelua palvelun tilaajan kanssa, viimeistään siinä vaiheessa, kun sopiva työkokeilukohde on löydetty ja on aika sopia työkokeilun aloittamisesta. Yhdessä tapauksessa työkokeilun toteutus edellytti myös yksilöllisten turvavarusteiden hankkimista ja lyhyttä koulutusta yrityksen omassa koulutusyksikössä, ja näiden toteutuksesta ja kustantamisesta neuvoteltiin tilaajan kanssa. Yhteydenpito ja neuvottelut tilaajan suuntaan kuuluivat aineiston perusteella työhönvalmentajan tehtäviin, vaikka myös asiakkaat saattoivat joskus soittaa kuntoutusasiantuntijalleen esimerkiksi toimeentuloasioihin liittyen.

6.1.5 Työssäolovaihe

Olen nimennyt työssäolovaiheen omaksi prosessin vaiheekseen siitä huolimatta, että se on saumatonta jatkoa toimintasuunnitelman toteutukselle ja tavallaan osa sitä. Työkokeilun toteutuminen ja konkreettinen työssäolo on niin merkittävä osa asiakkaan kuntoutumisprosessia ja matkaa kohti työhönpaluun tavoitetta, että näen aiheellisena tarkastella sitä omana palveluprosessin vaiheena. Työssäolovaiheen käsittely muodostaa myös merkittävän suuren osan aineiston materiaalista.

Nimesin vaiheen nimenomaan työssäolovaiheeksi, en työkokeiluvaiheeksi, koska työhönkuntoutuksen ja samalla työhönvalmennuspalvelun tavoitteena on ensisijaisesti tukea työelämään pääsyä, jossa työkokeilu voi toimia välineenä, mutta ei ole sen lopullinen tavoite. Aineistosta tulkitsen, että asiakkaallekin työkokeilu-aika on ensisijaisesti työntekoa ja työssäoloa. Kun viimeisestä työpäivästä on kulunut jopa useampia vuosia, on suuri asia ylittää työpaikan kynnyksen ja tulla osaksi työyhteisöä. Silti työssäolovaiheen kokeilunomaisuus on tärkeä elementti: kokeilussa on myös lupa todeta, ettei tämä työ ole hyvä vaihtoehto.

Aineistosta näkyy, miten työkokeilulla testataan monia asioita: miten työ sopii asiakkaalle hänen terveydentilansa puolesta, onko asiakkaalla riittävä osaaminen työtehtäviin vai tarvitaanko koulutusta tai pidempää perehdyttämistä, soveltuuko asiakas työhön ja kiinnostaako se häntä, voiko

hän ajatella viihtyvän siinä. Työkokeilu tarjosi myös pehmeän laskun työelämään: asiakas pääsi työhön ja työyhteisön jäseneksi kokeilemaan voimiaan ilman, että häneltä odotettiin täyttä työpanosta.

Sen lisäksi, että työkokeilulla selvitetään asiakkaan työkykyä, soveltuvuutta ja koulutustarpeita suhteessa tiettyyn työtehtävään, sen avulla pyritään myös pääsemään töihin ja työsuhteeseen. Työnantajalle työkokeilu on tilaisuus tutustua potentiaaliseen työntekijään etukäteen. Aineistosta selviää, että työkokeilupaikkaa haettaessa ja -sopimusta solmittaessa ainakin viidessä tapauksessa kuudesta työhönvalmentaja oli tuonut esiin työnantajalle, että työkokeilun tavoitteena on työllistyminen ja yhdessä tapauksessa lisäksi oppisopimussuhteen solmiminen. Työhönvalmentaja oli samassa yhteydessä kertonut, millaisia työllistymistä tukevia toimenpiteitä – esimerkiksi eläkeyhtiön työhönvalmennusta, koulutusta ja/tai TE-hallinnon palkkatukea – työkokeilun jatkoksi voisi olla tarjolla, jos kokeilu menisi hyvin ja työsuhde olisi mahdollinen. Myös omaan työpaikkaansa työkokeiluun menevillä asia käytiin läpi: työnantajalle kerrottiin, että työkokeilun tarkoituksena oli selvittää, löytyykö työnantajalta asiakkaalle uusi sopiva työ, johon tämä voisi sijoittua pidempiaikaisesti. Kukaan työnantajista ei ensimmäisessä neuvottelutilanteessa vielä luvannut mitään, mutta he suhtautuivat työllistämismahdollisuuden varovaisen myönteisesti. Erityisesti yksityiset yritykset toivat esiin ajankohdan huonon talous- ja kysyntätilanteen (lomautuksia ja yt-neuvotteluja oli käynnissä monessa paikassa), mutta totesivat samalla työvoiman tarvetta voivan hyvinkin ilmaantua, jos talous pian elpyisi. Myös julkisen sektorin säästöpainotukset kuuluivat haastattelupuheissa.

Haastatteluista tehdessäni asiakkaista neljä oli parhaillaan työkokeilussa. Heistä yksi oli jo toisessa työkokeilupaikassa, ja kolmen työkokeilua oli jatkettu ensimmäisten kuukausien jälkeen. Yhden asiakkaan työkokeilu oli hieman ennen haastattelua yllättäen keskeytynyt työpaikan odottamattomien lomautusten takia (työkokeilu tosin jatkui pian haastattelun jälkeen). Yhdellä asiakkaista sovittu työkokeilu oli puolestaan peruuntunut viime hetkellä: asiakas ei ollut kokenut olevansa fyysisesti ja psyykkisesti siinä kunnossa, että olisi voinut aloittaa työkokeilun.

Kahdessa asiakkuudessa työssäolovaiheeseen niveltäytyi myös koulutusta. Ensimmäisessä tapauksessa asiakas kävi työkokeilun aikana kaksi oman työnantajan koulutusyksikön hänelle räätälöimää lyhyttä kurssia, joista toisen maksoi vakuutusyhtiö ja toisen työnantaja. Toisessa tapauksessa asiakkaan ensimmäinen työkokeilu osoitti välttämättömäksi opetella tietokoneen käytön

perustaitoja. Tilaajan kanssa käytyjen neuvotteluiden jälkeen atk-kurssi toteutui TE-hallinnon kustantamana työvoimapolitiittisena kurssina kahden työkokeilun välissä.

6.1.6 Ratkaisuvaihe

Palveluprosessin ratkaisuvaiheeksi nimitän sitä kohtaa työskentelyssä, jolloin on tehtävä perustavia konkreettisia valintoja ja päätöksiä prosessin jatkoon ja suunnan suhteen. Nämä ratkaisut liittyvät tyypillisesti työkokeilujen jatkopäätöksiin, uudelleen suuntaamiseen tai päättämisiin, koulutuspäätöksiin ja työllistymisratkaisuihin, joskus eläköitymisprosesseihin. Ratkaisut ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden tekemiseen eivät riitä pelkästään asiakkaan ja työhönvalmentajan toimijuus ja valtuudet, vaan niissä tarvitaan ensisijaisesti muiden prosessin toimijoiden osallisuutta ja päätösvaltaa. Näitä toimijoita ovat erityisesti palvelun tilaaja ja työnantaja. Lisäksi ratkaisujen sisältöihin voivat omalta osaltaan vaikuttaa asiakkaan hoitotaho, koulutusyksiköt ja TE-hallinto.

Ratkaisuvaihe piirtyy aineistosta eräänlaisena prosessin käännekohtana tai työskentelyn kulminaatiopisteenä. Vaiheeseen ei yleensä siirrytä yhtäkkiä ja yllättäen, vaan ratkaisuvaihtoehtoja visioidaan, kysytellään ja ennakoidaan koko prosessin ajan, vaikka joskus tilanteeseen jouduttiin odottamattakin. Ratkaisuvaiheen tapahtumiin saatettiin viitata myös sellaisilla sanoilla kuin ”käymisvaihe”, ”kriisipalaveri” ja ”pattitilanne”. Monissa aineiston tapauksissa ratkaisun siemenet kylvettiin jo työssäolovaiheen alussa, jolloin asiakas ja työhönvalmentaja yhteistyössä tilaajan ja työnantajan kanssa asettivat tavoitteet työssäolajakson. Merkittäviä ratkaisun ja suunnan tarkistuksen paikkoja saattoi olla yhden palveluprosessin aikana useitakin liittyen esimerkiksi työkokeilujen taitekohtiin.

Työhönkuntoutuksen prosessissa keskeisten ratkaisujen tekeminen edellyttää neuvottelua monen osapuolen kesken. Ratkaisuvaiheessa työhönvalmentajan keskeisenä tehtävänä on neuvotella päätökseen vaikuttavista tekijöistä tilanteen eri osapuolten kanssa ja edistää myönteisen ja tavoitellun ratkaisun syntymistä. Työhönvalmentajalla on myös tärkeä rooli päätöksen tekoon tarvittavan riittävän ja relevantin tiedon kokoamisessa ja välittämisessä päättävälle taholle. Aineiston perusteella työhönvalmentaja näyttää olevan verkoston avaintoimija vuoropuhelun edistäjänä, tiedon kokoajana ja viestinvälittäjänä. Vaiheen onnistumisen kannalta on olennaista, onko tilaajalle, työnantajalle ja mahdollisille muille tarvittaville taholle saatu viestitettyä näiden toimijoiden näkökulmasta oikea ja riittävä tieto niiden tekemien päätösten perusteeksi. Neuvotteluja

käydään monenvälisesti ja monin tavoin, ja ratkaisujen ainekset kootaan monesta eri tietolähteestä. Keskeisimpiä ratkaisujen aineksista ovat työnantajan palautteet ja arviot työkokeilujen sujumisesta, työnantajan mahdollisuudet ja halukkuus työllistää, tilaajan näkemys ehdotetun ratkaisun mielekkyydestä ja oikeellisuudesta, tilaajan käytettävissä olevat työllistymisen ja kuntoutumisen tukitoimet sekä asiakkaan ja työhönvalmentajan arviot työssäsuioriturumisesta, työn sopivuudesta ja koulutuksen tarpeellisuudesta. Ratkaisuvaiheen neuvottelut näyttivät tiivistyvän seuraavanlaisiin kysymyksiin: Onko työnantajalla mahdollisuus työllistää kuntoutuja? Edellyttäisikö se joitakin tukitoimia ja jos edellyttää, millaisia? Onko tilaaja vielä työkokeilun jälkeen valmis tukemaan kuntoutumista esimerkiksi uudella työkokeilulla, jatkamalla työkokeilua, kustantamalla koulutusta tai tukemalla pidempää työn kautta oppimista? Onko olemassa jokin muu kuntoutustaho, esimerkiksi TE-hallinto, jonka avulla tavoite voidaan toteuttaa esimerkiksi palkkatuen tai työvoimakoulutuksen muodossa? Mitkä ovat hoitotahon ja tilaajatahon asiantuntijalääkäriin näkemykset ratkaisun soveltuvuudesta? Näiden kantojen selville saaminen ja yhteen nivominen vaatii monenlaista vuoropuhelua: palavereja, puhelinneuvotteluita, sähköistä viestintää ja kirjallisia lausuntoja. Ratkaisuvaiheessa asiakkaan ja työhönvalmentajan oli viestittävä muun muassa työnantajan, tilaajan, hoitotahon, TE-toimiston, oppilaitosten ja mahdollisesti muiden tilanteeseen liittyvien tahojen kanssa. Neuvotteluyhteyden saaminen ja yhteisen näkemyksen muodostaminen ei ollut aina helppoa.

Ratkaisuvaiheessa asiakas ja valmentaja näyttivät tarvitsevan usein kykyä odottaa ja sietää epävarmuutta, vaikka monesti asiat etenivätkin sujuvasti. Asioiden käsittely tilaajan ja työnantajan puolella ottaa oman aikansa, aineistossa esiin tuotujen kokemusten perusteella joskus kohtuuttomaltakin tuntuvan pitkään. Tietyissä pisteissä prosessia ratkaisut ovat asiakkaan ja työhönvalmentajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja silloin tarvitaan kärsivällisyyttä ja toivon ylläpitämistä. Työhönvalmentajan tehtävänä oli näissä tilanteissa asiakkaan henkinen tukeminen ja positiivisten näkymien esille nostaminen uhkakuvien vastapainoksi. Tässä vaiheessa oli lisäksi tärkeä ottaa esiin varasuunnitelmia ja valmistautua työstämään niitä eteenpäin. Myös asiakkaan taloudellisen toimeentulon selvittäminen ja varmistaminen eri ratkaisuvaihtoehtojen varalta kuului tämän vaiheen tehtäviin.

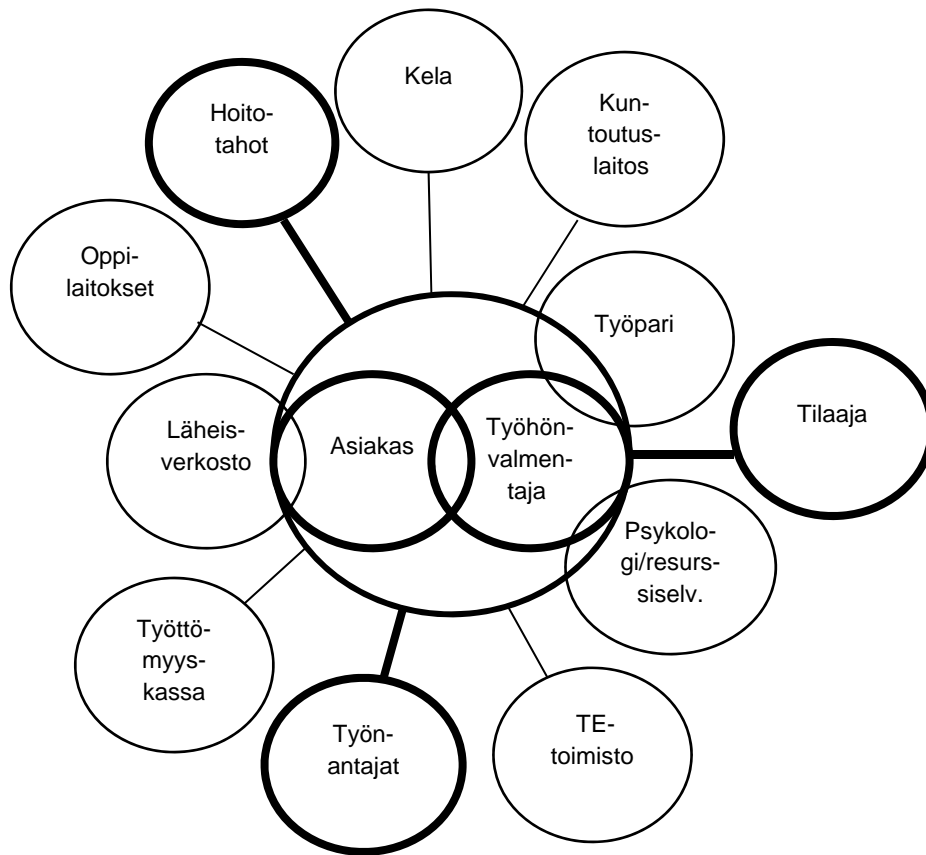
Joskus ratkaisuvaiheen tuloksena oli päätös, jota oli alusta pitäen tavoiteltu, joskus taas ei. Jokaiseen asiakkaan ja työhönvalmentajan esitykseen tullut kielteinen päätös edellyttää tilanteen uudelleen arviointia ja sen pohjalta uusien suunnitelmien tekemistä. Samalla joudutaan usein

odottamaan tilaajan päätöstä siitä, voidaanko palvelua vielä jatkaa vai onko tilaaja sitä mieltä, ettei työhönvalmennus ole enää tarpeen.

6.2 Verkostokumppaneiden osallisuus ja asiantuntijuus palveluprosessissa

Työhönvalmennuspalvelun aikana asiakkaan kuntoutusprosessin toteutukseen osallistuvia ja osallistettavia toimijoita ja verkostotahoja oli aineiston tapauksissa lukuisia. Vaikka toimijat ja niiden prosessiin osallistumisen intensiteetti vaihtelivat aineistossa asiakkuuksittain, oli mahdollista löytää tietyt toimijat, jotka keskeisimmin vaikuttivat ja olivat mukana palvelu- ja kuntoutusprosessien toteutuksessa. Asiakkaan, työhönvalmentajan ja työparin lisäksi jokaisessa aineiston haastatteluista käsiteltiin palvelun *tilaajan*, asiakkaan *hoitotahojen* ja *työnantajien* osallisuutta prosessissa. Näiden lisäksi toimijatahoina mainittiin TE-toimisto (viidessä haastattelussa), kuntoutuslaitos (kolmessa haastattelussa), ammatillinen oppilaitos (kahdessa haastattelussa), Kela (kahdessa haastattelussa) ja työttömyyskassa (kolmessa haastattelussa). Lisäksi haastatteluissa sivuttiin asiakkaan läheisverkostoa.

Viimeksi mainituista toimijoista *TE-toimiston* ammatinvalintapsykologilla saattoi olla merkittävä rooli asiakkaan kuntoutustarpeen tunnistamisessa ja kuntoutukseen ohjaamisessa aina työhönvalmennusprosessin alkuun saakka. TE-toimisto saattoi olla myös tärkeä kumppani varsinaista työhön kuntoutusta täydentävien tukimuotojen, esimerkiksi työvoimakoulutuksen tai palkkatuen, järjestäjänä. *Kuntoutuslaitos* oli kahdessa tapauksessa aloitteen tekijänä asiakkaan työhönvalmennukselle, minkä lisäksi kuntoutusjaksoilla tehdyillä selvityksillä oli merkitystä ammatillisia suunnitelmia laadittaessa. Ammatilliset *oppilaitokset* esiintyivät aineistossa kumppaneina siinä vaiheessa, kun prosessissa selviteltiin erilaisia koulutusvaihtoehtoja. *Kela* ja *työttömyyskassat* näyttäytyivät puolestaan persoonattomampina etuuskien maksajatahoina ilman aktiivista vaikutusta ammatillisen kuntoutuksen sisältöön. Asiakkaan *läheisverkoston* tai muun epävirallisen verkoston osallisuus ei myöskään painottunut aineistossa – luultavasti siitä syystä, että arvioinnin keskiössä oli nimenomaan *palveluprosessin* arviointi. Ne merkittävät roolit, joissa läheissuhteet mainittiin, olivat hyvät perhesuhteet kuntoutumisen edistäjänä, kuntoutukseen pääsy alalla työskentelevän ystävän opastuksella ja työkaverin kanssa keskustellessa muodostunut käsitys työkokeilutyön ”todellisesta” luonteesta, mikä osaltaan johti asiakkaan peräytymiseen työkokeilusta. Myös muilla kuin niin sanotuilla virallisilla kuntoutuksen toimijoilla saattoi siis olla suuri merkitys kuntoutusprosessin käännteiden kannalta.



Kuvio 2. Työhönvalmennusprosessin toimijaverkosto

Asiakkaan työhönvalmennus- ja kuntoutusprosessiin liittyvät toimijat on kuvattu kuviossa 2. Verkoston ytimen muodostavat asiakas ja työhönvalmentaja. Asiakas tuo prosessiin mukanaan oman henkilökohtaisen sosiaalisen verkostonsa ja työhönvalmentaja palveluntuottajan muut palveluun liittyvät työntekijät: työparinsa ja tarvittaessa resurssiselvityksen toteuttavan psykologin. Nämä muodostavat verkoston seuraavan kehän. Prosessiin liittyvät organisaatiotason toimijat on puolestaan kuvattu verkoston uloimmalle kehälle. Kuvioon on merkitty tummemmalla ne toimijat ja yhteistyösuhteet, jotka esiintyvät kaikissa aineiston tapauksissa ja osoittautuivat asiakkaan palveluprosessin ja kuntoutumisen kannalta merkittävimiksi. Näitä olivat palvelun tilaaja, asiakkaan hoitotahot ja työnantajat. Näiden toimijoiden roolia sekä asiakkaan ja työhönvalmentajan esiin tuomia näkemyksiä ja kokemuksia suhteestaan niihin ja toiminnasta niiden kanssa tarkastelen lähemmin seuraavissa kolmessa luvussa.

6.2.1 Palvelun tilaaja

Työeläkevakuuttajan tai Vakuutuskuntoutus VKK ry:n rooli palvelun tilaajana on luonnollisesti mitä keskeisin. Ilman tilaajan toteamaa palvelun tarvetta ja ostopäätöstä ei asiakas palvelun piiriin pääse. Asiakkaan ja työhönvalmentajan suunnasta katsoen tilaaja tarkoittaa käytännössä useimmiten tilaajaorganisaation kyseisen asiakkaan kuntoutusta koordinoivaa kuntoutusasiantuntijaa tai -suunnittelijaa. Kuntoutusasiantuntija kirjaa palvelun toimeksiantoon näkemyksen asiakkaan työkyvyn rajoitteista, kuntoutustarpeesta ja palvelun tavoitteesta. Lisäksi toimeksiannossa on yleensä mainittu, millaisia kuntoutustoimenpiteitä tilaajataho on valmistautunut kustantamaan tavoitteeseen pääsemiseksi. Toimeksianto on tavallisesti yleisluontoinen, ja oletuksena on, että palvelun etenemisestä ja kustannuksia aiheuttavista toimenpiteistä neuvotellaan tilaajan kanssa erikseen prosessin edetessä. Pääsääntöisesti tilaajat toivovat viestintään käytettävän ensisijaisesti KuntoutuNET-verkkopalvelua.

Palvelun näkökulmasta tilaaja on oman kuntoutuksen erikoisalansa, työeläke- ja/tai tapaturma- ja liikennevakuutuksen kuntoutuksen, asiantuntija. Tilaaja hallitsee alan lainsäädännön, ohjeistukset ja toimintalinjaukset. Tilaajataho omaa juridista valtaa määritellesään, kuka täyttää lakisääteiseen kuntoutuksen saamisen edellytykset ja on oikeutettu saamaan kyseistä kuntoutusta. Tilaajataho määrittelee myös sen, millaisin työeläke- tai LITA-kuntoutuksen toimenpitein asiakkaan työhön kuntoutumista ollaan valmiita tukemaan eli arvioi, millä keinoin asiakkaan työhön paluuta tuloksellisimmin edistetään ja työuraa todennäköisimmin pidennetään. Tilaajan tekemiin päätöksiin vaikuttaa lääketieteellinen tieto asiakkaan terveydentilasta, työkyvystä ja niiden ennusteesta. Lääketieteellistä asiantuntemusta tilaajaorganisaatioissa edustavat asiantuntijalääkärit.

Ammatillisen kuntoutuksen kustantajaorganisaatiolla, työeläkeyhtiöllä tai tapaturma- ja liikennevakuutusyhtiöllä, on myös rooli asiakkaan toimeentulon turvaajana työkyvyttömyys- ja/tai kuntoutusvaiheen aikana. Aineiston asiakkaista neljä sai haastatteluhetkellä kuntoutustukea tai tapaturmaeläkettä. Kolmen asiakkaan toimeentulo oli työttömyysturvan varassa ja työkokeilujen ajalta he saivat tilaajan maksamaa kuntoutusrahaa. Tilaajaorganisaation toimeentuloa koskevien päätösten nopeus ja joustavuus olivat asioita, joita asiakkaat arvostivat.

Työhönvalmennusprosessissa palvelun tuottajan ja tilaajan suhde on erityinen verrattuna muihin verkostosuhteisiin. Tilaaja on eräällä tavalla palvelun toteuttajan ”työnantaja”, jonka asettamien

tavoitteiden ja reunaehtoien suunnassa toimitaan. Tilaajalta on myös saatava suostumus prosessin aikana toteutettavien kuntoutustoimenpiteiden, esimerkiksi tietyn työkokeilun, toteuttamiselle.

T: ... toimeksianto mikä Tilaajalta tulee, niin sehän vähän lyö niinku raameja sille, että mitä tää työhönvalmennus niinkun on ja työhönvalmentaja. Niin kyllä mun täytyy siinä toimeksiannon puitteissa yrittää pitäytyäkin, tietyllä tavalla, ja työstää niitä asioita niinku siihen työhön liittyen. (2)

Aineiston perusteella yhteistyö ja vuorovaikutus tilaajan kanssa näyttää työhönvalmentajan ja asiakkaan näkökulmasta toimivan valtaosin hyvin ja mutkattomasti. Asiakkailta myönteisiin arvioihin liittyi kokemus siitä, että tilaajan kuntoutusasiantuntija oli ystävällinen, ymmärtäväinen ja välittävä. Asiakkaat arvostivat kuntoutusasiantuntijan henkilökohtaisia yhteydenottoja ja halua kuulla asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä tilanteesta.

A: Tää ihminen joka hoitaa siellä Tilaajaorganisaatiossa mun asioita, niin hän on itte soittanut, vaikka hän on luku ne paperitkin. Mutta sehän ei tarkoita että pelkästään se paperilla oleva asia on se. Hän myös tietyllä tavalla on sitä kysely vähän mun vointia ja mielialaa (H: Soittanu sulle?) ja mikä on se oma näkemys tällä hetkellä niistä asioista. Myös niinku tässä ennen kun tää tuli tää, että en pääse siihen työkokeiluun, niin sehän soitti sillon yks päivä ja mä sanoin, varottelin sitä siinä vaiheessa jo, että tässä voi käydä näin. Ja hän oli ihan realistinen, et totta kai et jos se on. Hän ja ne on hoitanut kyl asiansa. (1)

Kaikissa haastatteluissa sekä asiakas että työhönvalmentaja pitivät tärkeänä sitä, että kannanotot ja päätökset kysymyksiin ja ehdotuksiin tulivat kohtuullisen nopeasti. Yleensä viestintään käytettiin KuntoutuNET-verkkopalvelua, monimutkaisemmissa tilanteissa joskus puhelinta. Tilaajan vastaamisnopeuteen oltiin tyytyväisiä yhtä poikkeusta lukuun ottamatta.

H: No mites tota noin niin, mites se yhteistyö sit sinne Tilaajan suuntaan tän suunnitelman teon aikana ja synnyttämisen aikana?(...)

T: Se on ollu helppoo, se että, tähän asti.

A: Joo, se on ollu helppoo ja se on ollu niinkun sit, et se on ollu inhimillistä ja sit se on ollu vielä jopa suhteellisen nopeaa (T: Nopeaa) (H: Just, joo), mikä on niinkun siis, et mä olin ihan niinku et voiks tää olla totta! (H: Joo-o) Et kun siis oli niinkun tottunu siihen, et mikään ei niinku etene ja pallotellaan. (T: Mm) (6)

Kuntoutusasiantuntija saattoi olla ensimmäinen henkilö, joka selitti ja hahmotti asiakkaalle hänen asemaansa kuntoutujana ja kuntoutusjärjestelmän toimintaa. Tällä on suuri merkitys, sillä useimmille asiakkaille kuntoutusjärjestelmä erilaisine kuntoutusmahdollisuuksineen on vieras ja vaikeasti hahmotettava. Työkyvyttömyyden pitkittyessä turvallisuuden tunne on monin tavoin koetuksella, joten tietoa ja mahdollisuutta kysyä epäselvistä asioista tarvitaan.

A: ... mut se on iso asia, se et on joku ottaa muukin, niinku mä sanoin, että niinku Kuntoutussuunnittelija, et ensimmäinen ihminen, mikä otti asiaan kantaa ja selitti, niin on se jo heti, et tuntuu, et joku ottaa siihen kantaa virkansa puolesta. Ja sit nyt ku Työhönvalmentaja soittaa sieltä, jossei nähdä.

H: Joo. Mites tää Kuntoutussuunnittelija on täs ollu kuvios mukana sitte?

T: Puhelin, puhelin... No sä, me ollaan molemmat oltu häneen silloin tällön harvakseltaan yhteydessä.

A: Joo, ei mitään kovin usein, mut hänhän oli siinä ensimmäisessä mikä tua työpaikkalääkäri pidettiin ja työnantajan taholta oli se palaveri, Kuntoutussuunnittelija oli mukana siellä. (...)

T: Mutta siis Kuntoutussuunnittelija, jollain lailla semmonen myönteinen ja aika kannustava kanta ollu koko ajan, ja kohtuu nopeesti myöskin ottanu sitte kantaa johonki meidän kyselyihin ja tämmösiin. Ja on sinne vakuutusyhtiön suuntaan mun mielestä varmaan (epäselvää)

A: Hän on varmaan sinne päin, sitähän me ei tiedetä, mutta todennäköisesti hän on aika paljo sinne (T: Joo, kyllä) hoitanu tätä näin. Mutta että ei, en mä voi moittii sinne, niitä mitä me on yhteydessä ollu, niin ihan asiallinen ihminen viä hoitamaan. Ja sit vielä, mikä hänelt tuli silloin ensimmäisen ku hän soitti, niin hän vielä painotti, et aina jos tulee tän asian kans jotain, niin sä voit koska tahansa soittaa hänelle. (3)

Edellisessä esimerkkitaapauksessa on poikkeuksellista se, että kuntoutusasiantuntija oli jalkautunut kentälle ja että asiakas oli tavannut hänet henkilökohtaisesti työpaikkapalaverissa. Tässä suhteessa VKK:n toimintatavat eroavat eläkevakuuttajien toimintakäytännöistä. LITA-kuntoutukseen tuo lisäksi oman erityisyytensä VKK:n asema palveluntuottajana tapaturma- ja liikennevakuutusyhtiöiden suuntaan. VKK:n kanssa toimittaessa toimijaverkostossa on mukana yksi porras lisää verrattuna yhteistyöhön työeläkevakuuttajien kanssa. Toimijoiden määrä voi paisua todella suureksi, minkä vuoksi verkostotyö voi olla erityisen haastavaa. Edellinen aineisto-ote jatkuu seuraavasti:

T: Mut se, mikä me ollaan ääneen taidettu miettiä Leenankin kanssa jossain vaiheessa, niin tota se on aika jännää, et kuinka moni tässä sunkin asian ympärillä on touhunu ja touhuuaa, et jos sitä oikein listaa, et oot sinä ja minä ja jossain näis palaveriissakin sitte on kaks ikään kuin lähintä esimiestä täältä ja periaatteessa siel on se henkilöstöpäällikkö ja sit siihen liittyy myöskin näitä muita päälliköitä tällä alueella, (A: On, on, on) sit liittyy tää Henkilöstökonsultti ja konsulttifirma on liittyny tähän, sitten on työterveyslääkäri, sitten on Kuntoutusasiantuntija ja vakuutusyhtiön päädyssä taas sitte asiaa hoitava ihminen. Täs on niinku aikamoinen tää (H: Melkonen verkosto), kyllä, niin on. (A: On joo) Jotenki tuntuu kauheenkin niinkun, välillä tuntuu, et on valtavakin se verkosto, et tarviiks se nyt olla noin iso.

A: Nii, et luulis pienemmälki porukal yhden työpaikkahomman ratkeevan. (H: Niin) (T: Niin, niin on)

T: Että kankeen olonen, kyllä iso, iso verkosto. Ja tommonen varmaan vaikuttaa myöskin sitte tämmöseen niinku palaverinkin sopimiseen ihan niinku (kovasti että). (H: Niin)

A: Turha sitä yrittää kovin isoo porukkaa siihen palaveriin, se ei sovi koskaan. (3)

Hyvän tilaaja-tuottajayhteistyön pohjana aineistossa korostuu palvelun huolellinen kohdentaminen ja pohjustaminen. Tähän liittyy esimerkiksi se, että tilaaja on ollut etukäteen yhteydessä paitsi asiakkaaseen myös tilaajaan ja tehnyt yhteistyötä muidenkin yhteistyökumppaneiden kanssa. Ylipäänsä kaikenlainen jo aiemmista kuntoutustoimenpiteistä, esimerkiksi kuntoutustutkimuksesta, kertynyt taustatieto ja sen välittyminen prosessiin näyttäytyy arvokkaana. Välitön kommunikointi eri osapuolten kesken tuntuu myös rakentavan luottamuksellista yhteistyösuhdetta ja auttavan yhteisymmärryksen rakentumista palveluprosessin myöhemmissä vaiheissa.

T: Niin, jos tätä alotusvaihetta niinku meikäläisen puolesta muistelee niin, niin tuota, tietyllä tavalla se on ollu semmonen aika selkee ja ehkä helppoki alotus, johtuen siitä, että tuolla on ollu toi kontakti tuolla jo vuosi sitten, ja ikään kuin se semmonen sysäys, alkusysäys, jollain lailla on sieltä kuntoutustutkimusjaksolta, ja sielt on löytyny myöskin niinku tietoa siitä, että mikä tää sun homma ikään kuin vois olla. Ja samaten sitte Ammatinvalintapsykologi ja tota Kuntoutusasiantuntija niin tais olla molemmat muistaaksenikin yhteydessä jopa puhelimitse.

H: Just. (A: Joo) Etukäteen?

T: Etukäteen tai siinä alotusvaiheessa (H: Joo, joo) että tavallaan sitä semmosta infoa ja semmosta niin oli käytettävissä aika paljon siinä alkuvaiheessa. (...)

T: Täs oli aika hyvää se semmonen taustatuki ja myöskin työkkärin ja Tilaajan välinen yhteispeli oli pelannu, ne on ollu yhteyksissä keskenään, noi Ammatinvalintapsykologi ja Kuntoutusasiantuntija. Et tota, lähtökohdat oli niinku sillä lailla hyvät. (2)

Yksi prosessin ja vuorovaikutuksen sujuvuuden kannalta merkittävä seikka on se, miten selkeänä palvelun lähtöasetelma tavoitteinen ja käytettävissä olevine keinoineen työhönvalmentajalle ja asiakkaalle piirtyy. Kuntoutusprosessiin liittyy vääjäämättä aina epävarmuutta: liikkeelle lähdetessä ei voi varmuudella tietää, millaiset toimenpiteet ja ratkaisut osoittautuvat mielekkäiksi tai mahdollisiksi. Sen vuoksi alussa asetettu toimeksianto muodostaa parhaimmillaankin yleisen tavoitteen ja raamin, jonka puitteissa toimitaan. Silti on tärkeää, että työskentelyn reunaehdot on mahdollisimman selkeästi asetettu ja että käytettävissä olevista keinoista on keskusteltu riittävästi etukäteen niin, että ne ovat kaikkien osapuolien tiedossa.

T: Ja kyllähän toi niinkö, mä uskosin sitte, että sekin mikä on keskusteluissa tullu ilmi, että tiedetään kohtuullisen aikasessa vaiheessa tiedettiin mitä ollaan tekemässä, että ku tää työhövalmennus alko. Ja sit se, että se oli niin, et pyritään siihen työelämään, oppisopimukseen. Ne varmaan autto sitä, ettei tarvinnu kiistellä ja ihmetellä, että mitä tässä nyt tehdään, ja ei ollu ehkä semmosta epämääräisyyden (tunnetta). (5)

Asiakkaan saattoi olla hyvinkin vaikeaa ymmärtää ja hahmottaa sitä, mistä työeläkekuntoutuksessa oikein on kyse ja mitä myönteinen kuntoutuspäätös käytännössä merkitsee. Järjestelmän käyttämä

kieli ja ilmaisut eivät välttämättä helposti aukea maallikolle. Pääkaupungista käsin kirjeitse ja puhelimitse operoiva kuntoutusasiantuntija voi tuntua asiakkaasta etäiseltä ja vaikeasti lähestyttävältä, jolloin yhteisen kielen, ymmärryksen ja molemminpuolisen luottamuksen luominen on haasteellista. Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas rakentaa kuvaa tilaajan kuntoutusasiantuntijasta ”puhelinmyyjänä”, jonka kauppaamasta tuotteesta ei tahdo saada selkoa.

A: ... mä alunperin niin mä hain sitä opiskelua, niinku paikkaa.

H: Joo-o. Oliko sulla mielessä joku opiskelu sinulle?

A: Joo, oli oli. Ja me haettiin sitä lääkärin kanssa ja mulle tuli, että ”sinulle on nyt hyväksytty”.

H: Niin, oli myönnetty kuntoutus sinulle vai?

A: Niin. (H: Joo) Mut siinä ei ollut myönnetty sitä kokonaisvaltaista opiskelua. (H: Joo) Ja ainakaan mun älylläni, niin jos mä haen jotain tiettyä opiskelupaikkaa, niin mä en ymmärrä, että jos mä lottoon, niin mä en voi voittaa pitkästä vedosta, tiedäkö? (H: Joo, joo) Et ei, se on mun mielestä niinku, et siinä tarttis tarkemmin... Kyllä se varmaan siinä paperissa luki, mutta ku siinä lukee vaan, että hyväksytty, niin sä alat sen, että jaahas, että mulle on hyväksytty kuntoutustuki. (H: Joo, joo) (T: Mm) Etkä sä älynny, että se kuntoutustuki ei oo se opiskelu. (...)...mä kysyin siinä puhelimesta, että mikä sen työkokeilun niinku tarkoitus on, että johtaako se sinne johonkin niinkun opiskeluun ja muuta vastaavaan? Niinku sitä ei voida luvata. Että siinä taas ei luvattu sinne sitä niinku sitä oppisopimuskoulutusta ei esimerkiksi siinä vaiheessa vielä ollut niinku siltä Tilaajan taholta sanottu siinä vaiheessa. Ehkä ne halus vaan kattoo sen työkokeilun. Mä pelkäsin, että mä meen vaan työkokeiluun ja työkokeilun jälkeen ne totee, että ”joo, että tää onkin ihan hyvä, tää homma voi sopia sulle”, ja sit sä tiput ulos. (...)

A: Että mun mielestä se pitäis niinku selkeemmin sanoa siinä, että se työkokeilun tarkoituksena ois kuitenkin niinkun saada siihen pitkäaikainen työpaikka. (H: Mm) Koska ku mä sinne puhelimesta sitä kysyin, niin se ei siinä vaiheessa niinku sanonut sitä, että sen (T: Mm) tarkoitus on niinku saada pitkäaikainen työpaikka. (H: Joo) Että se niinkun mun mielestä jäi semmoseks niinku sieltä puhelin-, puhelinmyyjältä jäi vähä niinku (H: Joo) (T: Mm) sanotusti huonosti selittämättä. (5)

Usein työhönvalmentaja toimii työssään paitsi asiakkaan työhön kuntoutumista edistävänä valmentaja-ohjaajana, myös asiakkaan ja tilaajan välistä kommunikaatiota ja viestintää helpottava välittäjänä ja tulkkina. Seuraavassa aineisto-otteessa tilaajan kuvataan ottaneen napakasti kantaa esille tulleisiin ammattivaihtoehtoihin asiakkaan terveydentilan perusteella ja työhönvalmentajan puolestaan pehmentäneen asiakkaalle eläkeyhtiön tämän näkökulmasta ”tyrmääviltä” ja byrokraattisilta tuntuvia kannanottoja niin, että asiakas saattoi ne hyväksyä. Samalla työhönvalmentaja kykeni selkiyttämään tilannetta sen osalta, millaisin toimintavaltuuksin oltiin liikkeellä.

T: Mut siis mä mietin, että oliko siinä alkuun sinne jottain sellasta, että (A: No oli siinä) piti niinkö jotenki, että oltiin kaikki samoilla linjoilla, oliko Tilaajan virkailija ja olinko minä

ja olitko sinä, (A: Joo) että semmosta niinku hakemista vähän, että niillä oli selkeesti ehkä semmonen käsitys, että joku alat ei tule sopiin, ja ne oli ehkä vähän niinku tyrmäämälläkin ehkä sulle sanottu, tai silleen aika suorasanaisesti niinkö (A: Joo-joo). Ja siinä saatto olla semmosta pientä kipuulua ehkä sun puolelta, että se ei ollu kovin miellyttävä aina asioida sitte sinne virkailijan suuntaan Tilaaajaorganisaatioissa.

A: Niin, et siin oli se, että must oli ainaki hyvä, että mul oli joku, joka otti sinne yhteyttä,

T: Välittäjäksi.

A: Välitti, (H: Joo, joo) ja kysy sen, (T: Joo) että siin oli niinku, tuli selkeemmäks tietyt. (...)

T: Joo, toi on, mä koen niinkö jos ajattelee työhönvalmentajan roolia itte, niin se on aika paljon sitä, että on niinkö asiakkaitten ja vakuutusyhtiön välissä niinkö (A: Joo) se viestinviejä, ja sitte tavallaan tuo sen viestin niinku toiselle. Että monesti se, et sit tavallaan jos asiakas ois suoraan vakuutusyhtiöön yhteydessä, niin voi olla sitte semmosta niinkö, ei tunne sitä vakuutusyhtiön toimintakulttuuria, ja sit yllättyy siitä niinkö tavasta ilmaista niitten reaktioita, ehkä tietystä byrokratiasta mikä siinä on, et se tulee jotenki vasten kasvoille. Että ku sitte siinä on työhönvalmentaja välissä, niin se pystyy ehkä kääntää sen sitte jotenki suomeksi tai silleen niinkö sellaseen muotoon, että sen pystyy sitte ottamaan vastaa. (5)

Samalla käy ilmi, että myös palvelun tuottajan ja tilaajan, työhönvalmentajan ja kuntoutusasiantuntijan, yhteistyösuhde on yhtäläillä hienovaraisesti rakentuva suhde kuin vaikkapa työhönvalmentajan ja asiakkaan välinen työskentelysuhde. Myös tuottajan ja tilaajan on jollain tasolla tutustuttava toisiinsa ja löydettävä yhteinen kieli ja ymmärrys sekä sitä kautta rakentuva molemminpuolinen luottamus. Pelkästään sähköposteilla viestien se voi olla vaikeaa. Eri tilaajaorganisaatioilla on erilaisia toimintakäytäntöjä, joita olisi hyvä oppia tuntemaan ja ymmärtämään. Osa haastatelluista työhönvalmentajista oli työskennellyt tehtävässään vasta vähän aikaa, joten heille tilaajien toimintakulttuuri ei vielä ollut voinutkaan tulla kovin tutuksi. Myös yksilökohtaisia eroja työtyyleissä löytyy. Sama pätee luonnollisesti toiseen suuntaan ja ilmeisesti vielä korostuneemmin: eri palveluntuottajilla on hyvin erilaisia palvelutuotteita ja tapoja toimia, joista tilaajien voi olla vaikea päästä selvyyteen. Aineistossa tilaaja-suhteen luomisen ja ylläpitämisen hienovaraisuutta asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta kuvattiin varsin elävillä kielikuvilla.

A:... mutta silti niinku se, et niinku ei tarkalleen tiedä, että mitä sinne vakuutusyhtiöön niinkun pitää ilmottaa ja mitä ei ilmottaa, että onko se vakuutusyhtiö enemmänki lyömässä jarruja vai painamassa kaasua. (T: Niin, niin)

H: Aivan, just joo, joo, ymmärrän.

T: Joo, joo, semmonen näkökulma tässä oli vähä. Et se on vähä silleen niinkö arvaamaton voima siellä, jota pitää oikeella tavalla kohdella (A: Niin, näin juuri) (H: Joo, joo), oikeella tavalla niinkö informoida siihen suuntaan. Ja on ne tietyt kuukaudet joita se tarjoaa ja, ja...

A: Se on se tuli siellä takassa (T: Mm) (H: Nii, ja sitte), se on hyvä orja mutta huono isäntä. (yhteistä naurahdeltua)

H (naurahtaen): Ja sit asiakas ei oikeen tiedä, että miten sitä niinku sitä (T: Mm, joo mä voin kuvitella, että se) tulis kohdella sitte, sitä “tulen henkeä” (naurahtaen), että olis suotuisa! (T: Joo)

A: Että pitää lisätä puita oikeeseen aikaan, mutta jos lisäät (T: Mm) puita, niin tuleeko sieltä sitte joku, heittää päälle, ettei pala enään ollenkaan.(...)

T: Ja tieteenki työhönvalmentajanakin joutuu aina oppimaan niinku tietyn vakuutusvirkaileijan niinkö toimintakäytännöt, että eri, toiset vakuutusvirkaileijat toimii ihan eri tavalla. Että on sit sellasii, jotka vaatii todella tarkkoja yksityiskohtia, että miten, suunnitelmii miten mennään. Ja sit on niitä, että “joo, ei, menkää vaan sinne kokeiluun”, että nyt vaan jotakin alotetaan, “joo joo, työkokeilukuukausia on”. (5)

Pulmia vuorovaikutukseen ja yhteisen näkemyksen syntymiseen näytti tulevan tilanteessa, jossa kuntoutusasiantuntija vaihtui prosessin alkuvaiheen jälkeen ja käsitys siitä, mistä oli puhuttu ja alustavasti sovittu, ei enää ollutkaan osapuolilla sama. Erityisen hankala työskentelyn kannalta oli tilanne, jossa työhönvalmentajan ja asiakkaan ehdotukseen tulleen kielteisen päätöksen perustelut puuttuivat tai ne eivät avautuneet vastaanottajille. Työhönvalmentajan ja asiakkaan oli vaikeata toimia päätöksen mukaan, jonka he kokivat epäloogisena ja käsittämättömänä. Tilannetta pahensi kommunikaation hitaus.

A: ... Mutta sehän oli vaan meille yllätys, että se niinkun tota, ei mielellään ruvennu niinku kurssittaan. (H: Joo) Tai niitä korvaamaan. (H: Joo, joo)

T: Se tuli myöhemmässä vaiheessa, tuli kyllä täytenä yllätyksenä että. (...)

H: Mikäs siinä oli perusteena?

A: No ei ne tainnu oikeestaan perustella oikeestaan mitenkään.

T: Ei oikeen mitenkään. Ja sitte tässä vaihees tietysti rupes tuleen myöskin vähän pulmaa se, että kun me syyskuussa näitä kyseltiin, niin sitten ei oikeen saatu vastauksia.(...)

T: Mut puolivälissä marraskuuta niin sillan on Tilaajalta vasta tullut kommentti, jossa tota todetaan, että ei tueta sitä (ehdotettua) työkokeilua, eikä myöskään tätä uudelleen koulutusvaihtoehtoa.(...) Ja tätä, tässä vaiheessa me sitte kyllä tätä ihmeteltiin ja kommentoitiin ja kysyttiin, kysyttiin vielä uudelleen ja perusteltiin, mutta tota, ei se kanta ei hovissa muuttunu. (...)

T: ... se Tilaajan perustelut sille, että miks ne ei oo koulutusta lähteny tukemaan, niin se jotenki tuntu meidän mielestä niinku oudolta.

H: Mikä se oli se perustelu, tuliks teille niinku semmosta selkeätä kuvaa siitä?

A: Onko ne oikeen perustellu kunnolla koko aikana?

T: Niin, no semmonen sielä tietysti oli, että jotenki näin, että se ensimmäinen työkokeilu osotti sen, että sä niinkun näitten fyysisten vaivojes kanssa pärjää sen kaltaisessa työssä. Ja jotenki sit sitä kautta ikään kuin heidän ajatus on se, että no, jos kerran pärjää, niin nyt olet kuntoutunut. Et senkun, senkun etit sen alan töitä. Tämmönen ajatushan sieltä vähän niinku tulee. (4)

Tilaajatahon päätöksiin vaikuttavien tekijöiden selkeän hahmottamisen ja päätösten perusteiden ymmärtämisen tärkeys tuli esiin toisessakin tilanteessa. Asiakas oli ollut jo pidempään työkokeilussa ja ryhtyi sen innostamana oma-aloitteisesti etsimään koulutusreittiä kyseiseen työhön.

Hänellä oli korkeakoulututkinto sekä alalla vaadittavia taitoja ja osaamista, mutta ei alan koulutusta eikä suoranaista kokemusta. Asiakas oli tietoinen, että työeläkekuntoutuksena voidaan tukea myös ammatillisia opintoja, vaikka tilaajan toimeksiannossa oli mainintaa lähinnä työkokeilusta. Asiakas löysikin itselleen soveltuvan oppisopimustyypin aikuiskoulutusvaihtoehdon. Myös asiakkaan hoitava lääkäri piti koulutussuunnitelmaa hyvänä. Tilaajataho ei kuitenkaan myöntänyt suunnitelmalle tukea, vaan toivoi etenemistä aiemman koulutuksen ja työkokemuksen pohjalta työkokeilua hyödyntäen. Asiakas oli kuitenkin ajautunut vuosien myötä etäälle varsinaisesta koulutusalaastaan ja totesi, ettei sitä vastaavaan toimeen pyrkiminen ollut enää realistista osaamisen kannalta. Haastattelutilanteessa pohdittiin pitkään sitä, oliko tilaajalle tehty koulutusesitys sisältänyt kaikki tarvittavat tiedot ja oliko osattu vedota oikeisiin perusteisiin. Aineisto-otteesta esiin tuleva hämmennys viittaa siihen, ettei toimijoilla ollut selkeää kuvaa siitä, millä perustein ammatillinen koulutus oli evätty.

T: ... hieman koen epäjohdonmukasuudeks, viiden kuukauden työkokeilua tuetaan tälle alalle ja sit kuitenkin toivotaan paluuta (alkuperäiselle koulutusosalalle), että sivuais se kuitenkin se suunnitelma enemmän (alkuperäistä koulutusala). (...)

A: Varmaan niin, et ne ei niinku oikein tajunnu, et mistä koulutuksessa ois kysymys, tai siin minkä luonteinen juttu se.

T: Et mä lähetin kyl sen, mä uskon ehkä että ne tajus sen koulutuksen, mä lähetin...

A: Joo, mut et siis se, et mikä se niinkun, et se nimenomaan se päivittävä luonne tai semmonen. (T: Niin, joo, sitä piti vielä korostaa) Taikka että mulla on jo, on jo niinkun näitten (T: Kuin mittava se on se), et se ei oo siis mulle uus (T: Just), tavallaan, et se ei oo mulle alan vaihto, vaan ikään kuin niinku paperin saaminen siitä, mitä mä oon jo tehny ja päivittäminen. Et se niinku niiltä tavallaan ehkä puuttu kyllä.

T: Tai mun puolelt se ei kyl puuttunu, mä painotin siin sitä, mutta et se, että sitä (epäselvää) en varmasti painottanu, sen kyllä sanon.

A: Niin ja mä en osannu sitä taas ehkä sit sinne päin niinku silleen tai ehkä tajutakkaan niin selkeesti.

T: En mä ainakaan, enkä mä osannu niin rautalangasta vääntää ku ois tarvinnu. Mä jotenki oletin liikaa, että ne siellä, et ne näkee sun papereist näitä työkokemusasioita. Ois vielä pitäny vaan... (6)

Joissakin haastatteluissa tuli esiin tilaajatahon asiantuntijalääkärin mukanaolo asiakasta koskevien konkreettisten kuntoutuspäätösten tekemisessä. Asiantuntijalääkärin osallisuus näyttää jäävän toimijoille kuitenkin melko epäselväksi. Asiantuntijalääkäri vaikuttaa olevan ratkaisevassa roolissa, mutta se, mitä asioita asiantuntijalääkäri ratkaisee, mikä tieto on hänelle olennaista ja mitkä ovat päätösten perusteet, ei ehkä ole niinkään selvää.

T: ... Et he sano vaan, että et tota kannattaa laittaa heille siihen parempi hakemus ja että tarvitaan työnantajan lausunto, miten tää on menny tää (H: Joo-o) työkokeilu. Ja sitten,

näin hän sano, että ei voi antaa kauheen myönteistä tai siis ei voi antaa kauheesti toivoa (H: Joo) tällä hetkellä, mut et kannattaa hakee ja katsotaan. (H: Joo. joo) Se oli se virallinen sanamuoto.

H: Ja oliko se niin, että tota sanoit mulle tässä jossain vaiheessa ku keskusteltiin Asiakkaan tilanteesta, että tota se meni heillä niinku asiantuntijalääkärille (T: Se meni asiantuntijalääkärille) tai päätettäväksi?

T: Näin ne sano ainakin, joo. (6)

Yhteenveto

Taulukkoon 3 on tiivistetty työhönvalmennuksen tilaaja-vuorovaikutukseen ja -yhteistyöhön liittyvät tekijät, jotka näyttäisivät edistävän tai vahvistavan prosessin etenemistä ja tuloksellisuutta sekä tekijät, jotka vaikuttaisivat hidastavan tai uhkaavan prosessin hyvää sujumista asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta. Edistävät ja uhkaavat tekijät on jaoteltu sen mukaan, liittyvätkö ne ensisijaisesti asiakkaan ja tilaajan vai palveluntuottajan ja tilaajan väliseen vuorovaikutukseen.

TAULUKKO 3. Tilaaja-yhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät

	EDISTÄVÄT TEKIJÄT	UHKAAVAT TEKIJÄT
Asiakas-tilaaja -suhde	tilaajan ystävällinen, välittävä ja <u>ymmärtävä suhtautuminen</u> , henkilökohtainen kontakti ja käytettävissä olo	asiakas ei koe tulevansa ymmärretyksi ja yksilöllisesti kohdatuksi
	tilaaja selkiyttää asiakkaalle hänen <u>asemansa ja oikeutensa kuntoutujana</u> asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä	asiakas ei ymmärrä organisaation käyttämää kieltä eikä hahmota kuntoutuksen tavoitetta ja keinoja
	asiakkaan <u>toimeentuloa</u> koskevien ratkaisujen joustavuus ja nopeus	asiakkaan kuntoutuksen aikainen toimeentulo on epävarma tai sen saaminen viivästyy
Tuottaja-tilaaja -suhde	palvelun huolellinen <u>kohdentaminen</u> : palvelun vastaavuus asiakkaan tarpeisiin on varmistettu	palvelun kaavamainen käyttö ilman asiakaskohtaista harkintaa ja tarvittavia selventäviä yhteydenottoja
	toimeksiannon selkeys ja molemminpuolinen <u>ymmärrys käytettävissä olevista keinoista ja niiden perusteluista</u>	toimeksianto on epäselvä, mahdolliset keinojen rajaukset ja niiden perustelut puuttuvat tai jäävät epäselviksi
	tilaajan ja tuottajan <u>välitön vuorovaikutus</u> → edistää luottamuksellista yhteistyösuhdetta ja toiselta oppimista	viestintä on niukkaa ja pelkästään sähköistä → osapuolet jäävät toisilleen vieraksi, oppiminen ei ole tehokasta
	<u>nopea reagointi</u> tuottajan esittämiin kysymyksiin/ehdotuksiin	tilaajaan ei saa yhteyttä, vastaukset viipyvät kohtuuttoman pitkään
	<u>vastuuhenkilöt pysyvät samoina</u> molemmin puolin	vastuuhenkilöt vaihtuvat kesken prosessin, kaikki olennainen

		informaatio ei välity uudelle toimijalle
	<u>tilaajan vastuuhenkilöllä on valtaa tehdä kuntoutusprosessia koskevia päätöksiä; päätökset tehdään lähellä asiakasprosessia</u>	tilaajan vastuuhenkilöllä on vain niukasti päätösvaltaa; päätökset tehdään etäällä asianomaisista, väliportaiden takana

Prosessin ohjautumis- ja hakeutumisvaiheessa korostuu asiakkaan ja tilaajan välisen vuorovaikutuksen laatu ja lähtötilanteen selkiytyminen asiakkaalle. Asiakkaan kokemus kuntoutussuunnittelijan välittävästä ja yksilöllisestä suhtautumisesta, sekä sen selkiytyminen, mitä kuntoutusmahdollisuus hänen kohdallaan konkreettisesti merkitsee, luovat hyvän pohjan onnistuneelle työhönvalmennusprosessille. Aineistossa tuli esiin, miten asiakkaiden hallinnan tunne oli usein järkkynyt työkyvyn ja työn menettämisen tai niiden uhan seurauksena. Kuntoutukseen liittyvien mahdollisuuksien, oikeuksien ja velvollisuuksien hahmottaminen sekä tieto toimeentulon jatkuvuudesta olivat keskeisiä kuntoutusprosessia edistäviä asioita, joiden toteutumiseen tilaajalla oli vaikutusta.

Palveluntuottajan näkökulmasta ohjautumis- ja hakeutumisvaiheessa korostui palvelun oikea kohdentaminen. Onnistuneessa tapauksessa asiakasta ei ollut lähetetty palveluun umpimähkään, vaan palvelun sisällön vastaavuudesta asiakkaan tarpeisiin oli varmistuttu esimerkiksi yhteydenotoilla paikallisiin verkostokumppaneihin ja palveluntuottajaan.

Prosessin aloitusvaiheessa sekä tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaiheessa oli merkityksellistä, että asiakkaalla ja työhönvalmentajalla oli selkeä kuva siitä, mikä oli tilaajan käsitys prosessin tavoitteesta ja käytettävissä olevista keinoista. Yllättävän tärkeäksi osoittautui myös se, oliko keinojen rajausta mainittu ja perusteltu. Mikäli näin ei ollut, saattoivat asiakas ja työhönvalmentaja edetä työskentelyssään suuntaan, jota tilaaja ei viime kädessä katsonut voivansa tukea. Tilanne saattoi asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta näyttää aivan erilaiselta kuin tilaajan näkökulmasta, koska he arvioivat sitä erilaisin kriteerein: se, mikä asiakkaan ja työhönvalmentajan mielestä oli tarpeellista ja mielekäästä työelämään pääsyn kannalta ei ollut tilaajan näkökulmasta perusteltua ja mahdollista. Asiakkaan ja työhönvalmentajan kriteerinä oli se, että suunnitelma oli asiakkaan arkeen sopiva, toteutettavissa ja lisäsi asiakkaan mahdollisuuksia palata työmarkkinoille. Tilaajan käyttämät suunnitelman arvioimisen kriteerit perustuivat puolestaan lainsäädäntöön ja sen tapauskohtaiseen soveltamiseen. Asiakaskohtaisten päätöskriteereiden avaaminen ja näkyväksi tekeminen osoittautui työhönvalmennusprosessin

etenemisen kannalta yllättävän tärkeäksi. Samalla on muistettava, että kuntoutustilanteet eivät ole yksiselitteisiä, eikä tilaajakaan voi toimeksiantoa laatiessaan varmuudella tietää, mikä osoittautuu mahdolliseksi ja mikä ei. Tilaajan näkemys kustantamansa kuntoutuksen tavoitteesta ja siinä käytettävissä olevista keinoista perusteluineen tulisi kuitenkin mahdollisimman selkeästi ja avoimesti avata asiakkaalle ja työhönvalmentajalle prosessin kaikissa vaiheissa.

Prosessin suotuisaa etenemistä läpi koko prosessin luonnehti tilaajan ja tuottajan välinen toimiva vuorovaikutus. Aineistosta tuli esiin, että osapuolien välitön keskinäinen kommunikointi edisti toinen toisensa tuntemista ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntymistä, mikä vastaavasti näyttäytyi prosessin etenemisen sujuvuutena ja yhteistyön ongelmattomuutena. Työeläke- ja tapaturmakuntoutukseen liittyvän työhönvalmennuksen haasteellinen piirre on se, että osapuolet eivät välttämättä koskaan tapaa toisiaan, kuten esimerkiksi TE-toimiston asiakkaiden työhönvalmennuksessa tapahtuu. Aineiston ja oman ammatillisen kokemukseni perusteella suhtaudun epäillen ajatukseen ”avaimet käteen”-periaatteella toimivista ammatillisen kuntoutuksen tuotteista, joissa kirjallisen tilauksen perusteella tuotettaisiin toivottu tulos mahdollisimman vähäisillä kontakteilla tilaajaan. Vaarana on sellaisten työhönpaluusuunnitelmien syntyminen, jotka eivät toteudu käytännössä. Vastaavasti uskon siihen, että vuorovaikutukseen panostaminen kannattaa: kun toimijat tulevat toisilleen tutuiksi ja selventävät toinen toisilleen organisaationsa toimintatapoja ja -periaatteita käytännön tilanteissa, tapahtuu oppimista, jota ei saavuteta lukemalla ohjeita tai esitteitä vaan tekemällä työtä yhdessä. Tällainen oppiminen edistää puolestaan osaamista ja ammatinhallintaa, mikä sujuvoittaa yhteistyön tekemistä jatkossa ja samalla vähentää yhteydenottojen tarvetta. Yhdessä arviointikeskusteluista työhönvalmentaja ja asiakas toivat esiin, miten yhteistyön rakentumisen kannalta olisi ihanteellista, jos asiakas, työhönvalmentaja ja tilaajan kuntoutusasiantuntija voisivat asiakkuuden aikana kerran tavata kasvotusten. Toiminnan kustannuksiin se tietäisi luonnollisesti tuntuvaa kasvua, mutta voisi olla hyvin tarpeellinen esimerkiksi silloin, jos kyseessä on aloitteleva työhönvalmentaja tai asiakkaan tilanne on erityisen mutkikas ja haasteellinen.

Tuottajan ja tilaajan vuorovaikutukseen liittyviä uhkatekijöitä ovat myös taulukossa esiintyvät tilaajan viesteihin reagoinnin hitaus ja vastuuhenkilön vaihtuminen. On ymmärrettävää, että vastaus työhönvalmentajan kysymykseen ei tule samalta istumalta eikä edes samalla viikolla, mutta useiden viikkojen ja jopa kuukausien hiljaisuus on jo merkittävä este prosessin etenemiselle. Samalla on todettava, että viesteihin reagoimisen hitaus tai vastuutyöntekijän vaihtumiset ovat yhtä lailla palveluntuottajaorganisaatioissa esiintyviä pulmia.

Prosessin ratkaisuvaiheessa korostuva työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttava asia on se, missä tilaajatahon päätökset ratkaisusta tehdään. Esimerkiksi silloin, kun palvelun tilaajana on VKK, se merkitsee tärkeimpien päätösten tekemistä asianomaisessa tapaturma- tai liikennevakuutusyhtiössä, jonne VKK:n kuntoutussuunnittelija toimii linkkinä. Työeläkeyhtiöissäkin toimeksiannon tehnyt kuntoutusasiantuntija vei ratkaisun toisinaan ylemmäs organisaatioissaan, esimerkiksi asiantuntijalääkärille. Asiakkaan ja työhönvalmentajan kannalta työskentely oli yksinkertaisinta silloin, jos kuntoutusasiantuntija saattoi itse tehdä ratkaisun asiassa. Tällöin oli helpointa varmistua siitä, että ratkaisun tekijällä oli kaikki olennainen tieto päätöksen tekoa varten. Siinä tapauksessa, kun ratkaisu tehtiin toisaalla, prosessi saattoi hidastua. Samalla työhönvalmentaja ja asiakas saattoivat jäädä epävarmoiksi siitä, oliko kaikki olennainen tieto välittynyt päättävälle taholle, mikä oli päättävän tahon näkökulmasta relevanttia tietoa ja mitkä olivat päätöksen perusteet.

6.2.2 Asiakkaan hoitotaho

Työeläke- ja LITA-kuntoutuksessa kuntoutustarpeen taustalla on aina jokin sairaus tai vamma, joka vakavasti uhkaa asiakkaan työkykyä. Ei siis ole yllätys, että jokaisella haastatelluista asiakkaista oli kontakteja terveydenhuoltoon. Jokaisen asiakkaan haastattelussa hoitotahoja esiintyi enemmän kuin yksi. Aineistossa mainittiin kontaktit työterveyshuoltoon (neljällä asiakkaalla), perusterveydenhuoltoon (viidellä asiakkaalla), sairaalatasoiseen erikoissairaanhoidon (kaikilla asiakkailla) ja yksityisiin lääkäripalveluihin (kolmella asiakkaalla).

Hoitotahon mukanaolo ammatillisen kuntoutuksen prosessissa näytti aineiston perusteella liittyvän erityisesti kuntoutustarpeen toteamiseen ja kuntoutuksen käynnistämiseen. Seitsemästä asiakkaasta viidellä työterveyslääkäri, toisinaan erikoissairaanhoidon myötävaikutuksella, oli ollut käynnistämässä ammatillisen kuntoutuksen toimia. Moni asiakkaista kuvasi sitä, miten työterveyslääkäri oli tuntenut heidän tilanteensa pidemmältä ajalta, lähettänyt lisätutkimuksiin ja lääkinnälliseen kuntoutukseen ja ollut mukana työpaikalla toteutettujen työkokeilujen seurannassa. Työterveyshuollon palveluja kuvailtiin ylipäänsä hyviksi: lääkäriille pääsi nopeasti ja palvelut olivat maksuttomia. Monelle asiakkaalle työsuhteen päättyminen merkitsi paitsi pitkäaikaisen hoitosuhteen katkeamista myös terveydenhuollon palveluiden kallistumista ja pirstaloitumista. Kun ihmiseltä loppui työsuhte häneltä todennäköisesti katosi myös pitkäaikainen tuki ja koordinaatio

työhön kuntoutuksen prosessille juuri siinä vaiheessa, kun sitä olisi erityisesti tarvittu: kokonaan uudelle työuralle tähytessä.

A: Se vaan niinkun tavallaan, kun töistä jää pois, niin ei oo enää toi työterveyshuolto, et se niinku tavallaan jää pois. Että minä kun olin töissä ja sitte kun minä olin sairaslomalla, niin mullahan, tietysti se tää firma nyt oli poikkeus, et se osti yksityiseltä noi työterveyshuollon, että siellä oli fysikaalinen hoito siinä, se oli yksityinen lääkäriasema ni. (H: Siellä oli hyvin järjestetty?) Siellä oli hyvin järjestetty, siellä pääsi fysikaaliseen hoitoon ja semmoseen, työnantaja makso kaikki ja lääkäriissä käynnit oli ilmaisia. Ja sinne pääsi ku sairastu, nii heti samana päivänä pääsi. (H: Joo) Ei tarvinnu aikaakaan varata, aamupäivällä kun meni niin. (H: Joo) Et sitte kun, tavallaan kun jää töistä pois, niin sitä putoo kaikesta niinkun pois sitte, että sitä on niinku, itte täytyy niinkun (H: Hm) mennä tonne. Niin tavallaan jää se kuntoutus niinkun, kuntoutuspuoli niinku jää kokonaan pois. (2)

Erityisesti silloin, jos asiakkaan toimeentulona oli työttömyysturva, eikä lääkärin tarvinnut ottaa kantaa asiakkaan työkykyyn toimeentuloetuuksien takia, saattoi hoitotahon osallisuus työhön kuntoutuksen prosessista puuttua täysin. Toisinaan lääketieteellisiä kannanottoja ei valmennusprosessissa liiemmin kaivattu, toisinaan taas hoitotahon koordinoiva tuki ja apu olisi ollut kipeästi tarpeen. Erityisesti silloin, kun asiakkaan oireita ei ollut saatu hallintaan tai asiakkaalla oli epäselvä kuva sairautensa luonteesta ja ennusteesta, olisi kokonaisvaltainen ja koordinoiva hoitosuhde ollut merkittävä tuki kuntoutusprosessille. Myös työhönvalmentajalle, jolla ei useinkaan ole terveydenhuoltoalan koulutusta, olisi lääketieteellisestä asiantuntijatuesta hyötyä valmennustehtävässä. Seuraavan aineisto-otteen asiakkaan pitkäaikainen kontakti työterveyshuoltoon oli katkennut irtisanomisen myötä.

A: ... mul oli niinkun joulukuulle saakka (työsuhde voimassa). (H: Okei, joo) Ja oli tosi hyvä (naurahtaen), että ne ei sitä lopettanu (aiemmin), koska mul oli sinne sieltä se lääkärisuhde, joka niinku koko ajan niinku ajo mua niinku vähä eteenpäin. (...)

A: ... Mutta nyt se (yksityinen erikoislääkäri) on kuitenkin niinku ollu siinä mukana ja.

H: Joo, ooksä hänelle jutellu näist työkuvioista? (A: Joo, oon, joo) Joo. Onks hän ottanu mitenkä kantaa?

A: Ei, ei, ei. (H: Ei? Joo, joo) Ja sitte, että justinsa sitä tiettyä lääkäriä ei oo, niin sinänsä se olis hyvä, että tässä olis joku, (T: Mm) niin sanotusti lääkäri, joka seurais sitte. (H: Mm)

T: Mm. Se on varmaan (H: Niin?) ihan totta silleen, että jos ajattelee niinku työhönvalmentajaa, niin sit ku tulee tavallaan se diagnoosi, mitä kaikkee, jossain vaihees valmiiks, siitä tietää sen mitä lukee ja ymmärtää, mutta ei paljon mitään muuta, ja sit se on niinku kuuntelemista ja semmosta arviointia niinku sun puheesta ja siitä, mikkä paperit mää sain, että miten se vaikuttaa siihen työkokeilupaikan ettimiseen, että jossain tapauksissa varmaan niinku semmonen lääkärin mielipide voi olla ihan hyvä sitte tuki siinä. (...)

A: ... vaikka ottaa yksityisen lääkärin, mut et pitäis niinku taas ottaa taas hoitaakseen (T: Mm), että se, et näkis niinku sen kauttaaltaan sen kuvan, että tällä hetkellähän mulla ei oo ketään, kuka sitä kuvaa kattoo. Ja se ei oo mitenkään niinku mun mielestä työhönvalmentajan niinku homma, eikä munkan homma (H: Niin, niin, joo, joo) (T: Joo)

Elikkä siis se, että niinku mä vaan tarkotan sitä, että se ois hyvä niinku olla olemassa (H: Joo, joo) (T: Niin) että meitä neuvottas (H: Kyllä, kyllä), niinku molempia (5)

Hankalin tilanne ammatillisen kuntoutumisen kannalta oli asiakkaalla, jonka toimintakyvyn laskun ja oireiden syitä ei ollut toistaiseksi pystytty täysin selvittämään. Oireiden pahentuessa ja tilanteen pitkittyessä myös asiakkaan psyykkinen vointi ja työkyky oli alkanut huolestuttavasti laskea. Epävarmassa ja henkisesti raskaassa tilanteessa työhönpaluun suunnittelu oli vaikeaa, ja suunnitellusta työkokeilusta oli jouduttu luopumaan. Suhteessa tiettyihin hoitotahoihin asiakas oli kokenut, ettei häntä oteta todesta eikä sairautta tutkita oireiden vakavuuteen nähden riittävän nopeasti ja intensiivisesti. Hoitovastuu myös hajautui eri erikoisaloille ja terveydenhuollon organisaatioihin, mikä oli asiakkaalle hankalaa.

A: Mut tota siis tässä ois ollu tosi hyvät mahdollisuudet ja varmaan työnantaja ois lähteny mukaan kaikkiin tommosiin hankkeisiin. Ja on saatu Tilaajalta hirveesti tukea, et ois opiskeluita, muita. (H: Mm) Mutta tietyllä tavalla sairaus ja sitte tämmönen, miten mä nyt sanoisin, sairaalan jonkun näkökset töpeksinnät (H: Mm) on aiheuttanut sen, että tietyllä tavalla sitten on tullu mukaan nää mielialajutut. Ne on niinkun... Varmaan oltas jo ehkä työelämässäki jo tällä hetkellä, jos tota noin niin ois sieltä sairaalan kautta saatu ehkä nopeemmin asioita hoidettua. (...)

A: Joo, ei siis, mä tiedän et siellä on liikaa potilaita, liian kiire, kaikkea muuta totta kai, mutta näin kauan venyvät, tän ikäsellä ihmisellä, kuitenkin, niin pitäis tutkimuksia saada aikaseks. Ja ei se, sitä ei voida selittää edes kiireellä. Mut se mikä mua ärsyttää niin oli se, että ne papereitten hukkuminen, se oli aina, joka kerta, syy. (H. Mm, joo) (...)

A: Niin sit se, että kun Kuntoutuslaitoksessa sanottiin, että pyrittäs siihen periaatteessa, et niinkun ois tietynlainen hoitorinki. No heti ku mä tulin takasin Kotipaikkakunnalle, niin se hoitorinki oli se, että mä ramppasin osastolta toiselle. (1)

Vain yhdellä asiakkaalla toteutui tilanne, jossa sama hoitotaho oli seurannut asiakkaan vointia ja osallistunut kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen kuntoutustarpeen toteamisesta aina haastatteluhetkeen asti. Asiakas oli ainoa erikoistuneen työterveyshuollon piiriin kuuluva, sillä toisella työsuhteessa olevalla asiakkaalla työterveyshuolto oli järjestetty terveyskeskuksen puitteissa, eikä se aineiston perusteella eronnut perusterveydenhuollon normaalitoiminnasta. Muilla haastatelluilla kontakti työterveyshuoltoon oli päättynyt työsuhteen päättymisen myötä. Tässä yksittäistapauksessa työterveyslääkäri oli ollut aktiivinen ja aloitteellinen työhönpaluumahdollisuuksien selvittelyssä pian vammautumisen jälkeen. Kun ratkaisua ei silloin ollut löytynyt, asia jäi sikseen ja asiakkaan sairausloma jatkui. Työhönvalmennusprosessin myöhemmin käynnistyttyä työterveyslääkäri osallistettiin siihen mukaan, tosin vasta ensimmäisen työkokeilun arviointitilanteeseen. Työterveyslääkäri toi prosessiin mukaan asiakkaan työkyvyn rajoitteita koskevan lääketieteellinen asiantuntemuksen, mikä näkyi asiakkaan vastaisen työnkuvan

vaatimusten painottamisena. Samalla aineiston perusteella voi olettaa, että työterveyslääkäriin asiantuntemus ja henkilökohtainen mukanaolo prosessissa toi asiakkaan kuntouttamispyrkimyksille lisää painoarvoa isossa yrityksessä, jossa yksittäisen työntekijän asioille voi olla vaikeampi saada huomiota. Samoin voi olettaa, että hoitavan lääkärin kannanotot edistävät esitysten läpimenoa myös vakuutusyhtiössä.

A: Joo, sillon kun me marraskuus pidettiin sitä (työkokeilun arviointipalaveria), niin se oli tämä meidän työpaikkalääkärikin niin tota (H: Aha, siin oli) (T: Joo) halus jatkaa, jatkohomma. Mutta tota siinähan oli sit taas, et siin vaadittiin vakuutusyhtiöltä se hyväksyminen taas, et vakuutusyhtiö hyväksy tän. Ja ku siä oli jonkun näkönen ehto, et sit pitäs se työpaikkaki löytyy. (...)

H: No minkäslaiset oli lääkärin evästykset sitte tähän toiseen työkokeiluun, tai ylipäänsä, minkälainen panos?

A: No eihän hänen, eihän hän muuta, et vaan sitä et toi esille enemmän vielä, että kevyttä työtä, vaihtelevaa (H: Mm), eiks se jotain tämmöstä niinku hänellä ollu, et tota?

T: Kyllä. Joo, se viesti että tosissaan niitten töitten pitäs olla kevyempiä, niissä pitäs huomioida se nilkan, nilkan kunto että. (3)

Aineiston perusteella suurimmassa osassa tapauksia asiakkaan työhönvalmennusprosessin ja hoitokontaktin välillä ei ollut välitöntä kosketuspintaa, vaan tiedon kulku hoitui lähinnä lääkärinlausunnoin ja sen mukaan, miten asiakas itse otti asioita puheeksi. Tiiviiseen kontaktiin hoitotahon kanssa ei ollut tarvettakaan silloin, kun asiakas ja työhönvalmentaja kokivat yhdessä olevansa riittävän kykeneviä arvioimaan kokeiltavien työtehtävien soveltuvuutta terveydentilan kannalta ja asiakas oli sinut vaivojensa ja rajoitteidensa kanssa.

H: Onks täs ollu semmosta tarvetta et ois ollu hyvä, et ois ollu joku lääkäri siellä vähän niinku, kenen kans ois voinu käydä jonkunlaista keskustelua tästä työpuolestakin?

A: No, en minä ainakaan oo hoksannu et ois ollu mittään tarvista.

H: Joo. Mitä sä Työhönvalmentaja?

T: Niin, joo, samallailla mä jotenki aattelen, että sä niin kauheen vähän tuot ainakaan mitenkään esiin niitä kipuja, kipuja ja tämmösiä, että varmasti ikään kuin toteat, että niitä on, mutta tota (epäselvää)... sinänsä kuitenkin oot todennu, että taas entiseen verrattuna, niin kyl se siihen aikaan kun vielä (entisiä)hommia teit, niin ikään kuin helpompi. Ku (entisiä) töitä ei pysty tekemään, piste. (A: Mm) (H: Mm) Niin tota näitä (työkokeilutöitä) nyt sentään pystyy. (4)

Vaikka kontakti ammatillisen kuntoutusprosessin ja hoitoprosessin välillä ei aina tuntunut työhönvalmennuksen etenemisen kannalta oleelliselta, on mahdollista, että yhteistyön ohuudella voi olla merkitystä siinä vaiheessa, kun asioita pyritään viemään eteenpäin tilaajatahon tai työnantajan suuntaan. Esimerkiksi perusteltaessa tarvetta uusille kuntoutustoimenpiteille, hoitavan lääkärin

ajantasaisella näkemyksellä lienee painoarvoa, kuntoutuspäätökset kun perustuvat viime kädessä lääketieteellisiin seikkoihin.

H: Ja oliko se niin että, että tota, sanoit mulle tässä jossain vaiheessa ku keskusteltiin Asiakkaan tilanteesta, että tota se meni heillä niinku asiantuntijalääkärille (T: Se meni asiantuntijalääkärille) tai päätettäväksi?

T: Näin ne sano ainakin, joo.

H: Joo. Et nyt tietty, että sul on nyt se sun lääkäriin, hoitavan lääkäriin lausunto....

A: Mm, niin hän suositteli, hän lähettää B-lausunnon sinne.

H: ... nyt ois niinku se puoltava, niin, niin,

T: Mä voisin kanssa nyt liittää tai lähettää sen nyt heti.

H: ... et se on tota se on tärkee, joo, se on tärkee, koska tota se voi olla yks, et jos ei sitä oo.

Onkse sun hoitotaho kuinka ollu nyt mukana tässä prosessissa sitte tai jyvällä?

A: No ei mitenkä.

H: Onks ne ollu tietosia tästä?

A: No tietosia joo. (H: Joo) Mut et mä oo, en mä oo siis lääkäriillä käyntykään muuta ku hakemassa lausunnon. (H: Joo)

T: Kun se on tuntunu aika niinkun, ku sä sait tän työkokeilupaikan, niin se on tuntunu aika epäoleelliselta niinku se, (A: Joo, joo) et se ei oo ollu työhönvalmennuksen hoitotaho (H: Aivan) kontakti kauheen tärkee ollenkaan. (6)

Toisinaan vaikutti siltä, että käsitys asiakkaan terveydentilasta, meneillään olevista lääketieteellisistä tutkimuksista ja niiden odotettavissa olevista vaikutuksista työkykyyn jäi osallisille siinä määrin hahmottumatta, että valmentajan ja asiakkaan suurempi kommunikaatio hoitavan tahon kanssa olisi saattanut olla hyödyksi ja mahdollisesti auttanut etenemään prosessissa nopeammin eteenpäin. Joissakin tilanteissa asiakas voi jäädä toivomaan lääketieteellisiltä lisätutkimuksilta ratkaisua työkyvyn ongelmiin niin, että ammatillisen kuntoutuksen suunnittelu ehkä turhaankin pitkittyy. Yhteinen keskustelu hoitotahon kanssa tutkimusten luonteesta ja niiden tulosten merkityksellisyydestä työkykyyn pitkällä tähtäimellä voisi auttaa asettamaan asiakkaan odotukset toimenpiteistä oikealle tasolle ja antaa työhönvalmentajalle taustatukea työhönpaluun suunnitteluun lääketieteellisten tutkimusten tai hoitojen rinnalla.

T: Ja sitte tuli niitä tutkimuksia siellä Sairaalassa, niin sitte päätettiin suosiolla siirtää, että mitä sieltä tulee tämän työkyvyn suhteen, tuleeko jotakin uutta (H: Joo), uutta sitä kautta. Et sen takia on vähän sinne, niinku menny aikaa kulunu siinä. (...)

T: Niin se, että mitä me odotettiin, se Sairaalan todistus (H: Niin se silloin syksyllä?) Niin (H: Joo), niin siitä ei sitte varsinaisesti tullu oikeen (A: Joo) mitään sellasta suuntaa antavaa.

A: Ei, et vähä niinku samassa pyöri (naurahtaa). (T: Niin, niin)

H: Minkälaiset ne on ne kommentit sieltä hoitopuolelta sitte ollu? Tai kannanotot, minkätyyppisiä?

T: Niin. Mä nyt en sitä tähän ottanu mukaan, mutta tota noin...

A: Mä en tiä annoiks mä sulle tätä viimesintä lääkärintodistusta?

T: Ei varmaan oo sitä, et se...

A: Joo, mä en varmaan (epäselvää), mul oli mukana se viimeks, mut mä en muistanu varmaan sulle antaa.

T: Joo, joo. Mutta se mitä ainaki puhuttiin, niin siin ei ollu mitään sellasta (A: Joo). Ettei ois...

A: Niis aikasemmis on ollu niinko, et justiin sitä nostelemista, että ja kiertoliikkeitä ja (H: Joo), ja niinko sit liikumisesta ja kaikkee täm-, (H: Joo) just niinku näit samoja (H: Joo) juttuja, mitä siin aikasemmas on ollu.

T: Mm. Se mikä on jo siinä toimeksiannossa niin lähtökohtasesti (H: Aivan, aivan, joo) tullu esiin että. (...)

A: Mul on niinku se... Mullei oo, mulle, niinku mä oon aika epämääräinen sen lääkärijuttujen ja näitten kans, ku ei pääse niinku eteenpäin näis (H: Niin?), selvi niinku itelle kunnolla nää että.

H: Oks sulle vielä niinku sillee epäselvää, että mikä se sun taudin tila oikein on?

A: Nii, et tuntuu niinku että pitäis niinku saada paremmin vielä, vielä tutkittuu että.

H: Onks siellä vielä kesken jotain tutkimuksia?

A: No ei siin periaattees oo kesken, että (H: Joo) se on melkein, et nyt ku on käyny Sairaalassa, niin sit ne, se menee taas tolle omalle lääkärille vaan takasin (H: Terveyskeskukseen?), ne äkkii työntää vaan niinku, joo, et ei siitä sen kummemmin, sieltä loppu sitte.

T: Niin kauan ku tavallaan niitä vaivoja on, niin niihin varmasti toivois, että sitä hoitoo (A: Niin) sais, ja (H: Mm) haluais, että tulis paremmaksi. (H: Mm, mm) Et se ni kyl, tietenki se (hoitotaho) vois olla aina, aina paremminkin siinä mukana. (H: Mm). Mutta sitte just, että miten paljon se lääketiede pystyy (A: Niin, niin) (H: Niin, niin, niin) sitte tekemään, että sitä on vähä vaikee meillä käydä arvioimaan. (H: Aivan)

A: Niin, se on justiin niikö, et ite ei oo niiku itekään oikein perillä (nauraa). (7)

Eri sektoreiden ja organisaatioiden rajapinnoilla työskentely ja rajojen ylittäminen ei ole helppoa. Tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole yhtä työkykyä kokonaisvaltaisesti tarkastelevaa ja siihen kantaa ottavaa hoitotahoa, on kynnys yhteydenottoihin varmasti entistä korkeampi: on vaikea lähestyä, kun ei tiedä, kenelle asia kuuluu vai kuuluuko kenellekään. Hoitokontakti nähdään usein myös niin henkilökohtaisena asiana, että terveydenhuoltohenkilöstöön kuulumattoman ammattilaisen voi olla vaikea ottaa yhteyttä lääkäriin (luonnollisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen luvallaan) tai ehdottaa verkostopalaveria asiakkaan asiassa. Tieto terveydenhuollon hoitajoina ja kiireestä ei myöskään kannusta ylittämään eri toimintasektorien välisiä raja-aitoja. Useimmiten kutsu työhönvalmentajalle esimerkiksi hoitoneuvotteluun osallistumiseksi tulee hoitotalolta päin. Sen sijaan kirjeitse lääkäriä oli lähestytty myös tämän aineiston perusteella, kun oli pyydetty kannanottoa asiakkaan työkykyyn sairauspäivärahan hakemista varten ja samalla tiedotettu alkaneesta työhönvalmennusprosessista.

Yhteenveto

Taulukkoon 4 on koottu asiakkaan hoitosuhteeseen liittyviä työhönvalmennusprosessin etenemistä ja tuloksellisuutta edistäviä tai vahvistavia sekä hidastavia tai uhkaavia tekijöitä asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta.

TAULUKKO 4. Hoitotahon kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät

EDISTÄVÄT TEKIJÄT	UHKAAVAT TEKIJÄT
asiakkaan mahdollisuus <u>pitkäaikaiseen hoitosuhteeseen</u> , jossa hänen työkykyään ja työhön kuntoutumisen mahdollisuuksiaan tarkastellaan kokonaisvaltaisesti (toteutuu yleensä työterveyshuollossa)	suhde työterveyshuoltoon katkeaa, kun työsuhde päättyy sairauden vuoksi, eikä löydy korvaavaa hoitosuhdetta, jossa huomioitaisiin myös ammatillinen kuntoutuminen
asiakkaalla <u>luottamuksellinen suhde</u> hoitotahoon	asiakas kokee, että vuorovaikutus hoitotahon kanssa ei toimi
hoitava lääkäri osallistuu <u>välittömästi</u> ammatillisen kuntoutuksen prosessiin (esim. mukana suunnittelupalavereissa) tai on käytettävissä <u>prosessin aikana</u>	lääketieteellinen tieto välittyy prosessiin välillisesti ja saattaa olla puutteellista tai väärin ymmärrettyä (saattaa esim. pitkittää prosessia)
asiakas kokee sairautensa ja <u>oireidensa olevan hallinnassa</u> ja hoidossa	asiakas kokee, että sairaus ja oireet eivät ole hallinnassa
asiakkaan toimeentulo pohjautuu työkyvyttömyyden perusteella maksettavaan etuuteen → lääkärin on otettava kantaa työkykyyn ja kuntoutusmahdollisuuksiin	asiakkaan toimeentulo pohjautuu työttömyysturvaan → lääkärin ei tarvitse arvioida asiakkaan työkykyä eikä ottaa kantaa ammatilliseen kuntoutukseen

Hoitotahon asiantuntijuus on ensisijaisesti lääketieteellistä. Kuntoutuksen piiriin pääseminen edellyttää työeläke- ja vakuutus kuntoutuksessa lääketieteellistä perustetta: sairautta tai vammaa, joka uhkaa asiakkaan työkykyä niin, ettei sitä voida hoidolla tai lääkinnällisellä kuntoutuksella palauttaa. Aineistossa hoitotahon asiantuntijuus painottui työhönvalmennusprosessin ohjautumis- ja hakeutumisasiheeseen. Hoitotaho useimmiten totesi kuntoutustarpeen ja käynnisti työhön kuntoutuksen prosessin. Joissakin tapauksissa työterveyshuolto oli ollut mukana asiakkaan työpaikalla toteutetuissa työhönpaluun yrityksissä. Kun nämä eivät olleet onnistuneet ja työsuhde oli päättymässä, asiakas ohjattiin työhönvalmennukseen. Tässä vaiheessa kontakti työterveyshuoltoon katkesi ja hoitotahon osallisuus työhön kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen prosesseihin muotoutui aineiston tapauksissa välilliseksi ja etäiseksi tai jäi puuttumaan kokonaan. Mikäli asiakas oli sairautensa ja sen aiheuttamien rajoitteiden ja oireiden kanssa sinut ja koki

esimerkiksi terveyskeskuksesta saamansa perussairauden hoidon riittäväksi, ei siitä ollut haittaa; prosessissa kyettiin etenemään mainiosti ilman lääketieteellistä erityisasiantuntemusta. Sen sijaan niissä tapauksissa, joissa asiakas koki, että sairaus ja oireet eivät olleet hallinnassa ja lisäksi hoitosuhteen toimivuudessa oli pulmia, tilanne oli ongelmallinen työhönpaluun suunnittelun kannalta. Asiakas saattoi myös odottaa uusien lääketieteellisten tutkimusten ja toimenpiteiden tuovan ratkaisun tilanteeseensa niin, ettei ammatinvaihto ehkä olisikaan tarpeen. Työhönvalmentaja oli melko keinoton hoitosuhteeseen ja lääketieteellisiin kysymyksiin liittyvissä asioissa, mikäli niissä ilmeni pulmia, eikä työterveyshuoltoa ollut käytettävissä. Nähdäkseni hoitava lääkäri olisi voinut selventää lääketieteellisten löydösten, diagnoosien, tutkimustoimenpiteiden ynnä muiden seikkojen merkitystä asiakkaan kokonaistyökyvyille niin asiakkaalle kuin työhönvalmentajallekin ja tukea asiakasta etenemään ammatillisessa suunnittelussa oireista huolimatta. Tuore työhönvalmentaja, jolla ei ole terveydenhoitoalan koulutusta tai kokemusta moniammatillisesta kuntoutusmahdollisuuksien arvioinnista, ei välttämättä osaa aina arvioida erilaisten sairauksien ja niistä aiheutuvien rajoitteiden merkitystä erilaisissa käytännön työtehtävissä. Joissakin tilanteissa hoitavan lääkärin mukanaolo prosessissa olisi saattanut edistää myös asioiden eteenpäin menoa tilaajaorganisaatiossa tai työpaikalla.

Yhdessä arviointikeskustelussa asiakas ja työhönvalmentaja toivat esiin, että työhönvalmennuspalveluun voisi liittyä lääkärin konsultaatiomahdollisuus. Oman arvioni mukaan asialla olisi sekä hyvät että huonot puolensa. Ensinnäkin palveluun sisältyvä lääkärikonsultaatio nostaisi palvelun kustannuksia. Toisekseen voisi käydä niin, että palvelun sisältö alkaisi painottua työkyvyn arviointiin työelämäsuuntautuneisuuden sijasta. Kolmanneksi on kyseenalaista, olisiko ulkopuolinen lääkäri-interventio mielekäs, jos asiakkaalla on hoitokontakti/-kontakteja toisaalla. Palveluun sisältyvän lääkärikonsultaation hyviä puolia olisi mahdollisuus saada helposti ja nopeasti asiantuntemusta esimerkiksi lääketieteellisten tekstien ja lausuntojen avaamiseen ja tilanteen hahmottamiseen niiden perusteella. Konsultaatio olisi myös helppo keino saada lääkärin arvio tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole varsinaista hoitosuhdetta ja kontaktit terveydenhuoltoon ovat hajanaisia. Ammatillisen kokemuksen ja tutkimuksen tulosten valossa paras vaihtoehto olisi mielestäni pyrkiä tarvittaessa luomaan kontakti asiakkaan omaan hoitotahoon ja jos sellaista ei ole, pyrkiä tukemaan asiakasta sellaisen luomisessa. Työhönvalmennustyöhön kuuluu olennaisena osana organisaatioiden rajapinnoilla liikkuminen ja tarvittaessa raja-aitojen ylittäminen. Voi olla, että terveydenhuollon organisaation lähestyminen jostain muualta kuin terveydenhuollon sisältä käsin on erityisen vaikeaa, varsinkin jos tavoitteena on osallistaa lääkäri työhön kuntoutuksen prosessiin. Mahdotonta se ei kuitenkaan ole ja ainakin työterveyshuollossa ja psykiatriassa on totuttu

yhteistyöhön, jossa mukana voi olla muitakin kuin terveydenhuollon ammattilaisia. Kuntoutuksen kentällä on ollut keskustelua siitä, kuinka ammatillinen kuntoutus mahdollisuuksineen jää terveydenhuollossa usein varsin vähälle huomiolle, eikä yhteistyö kuntoutusjärjestelmien kanssa toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Voisiko tilanteen muutos lähteä liikkeelle siitä, että ammatillisen kuntoutuksen toimijat ottaisivat rohkeasti yhteyttä – tietysti yhdessä asiakkaan kanssa ja salassapitosäännöksiä noudattaen – terveydenhuollon suuntaan ja osallistaisivat sen asiantuntemuksen kuntoutusprosessiin aiempaa tehokkaammin ja suunnitelmallisemmin silloin, kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää? Asia vaatii luonnollisesti aina tarkkaa tilannekohtaista harkintaa, sillä työhönvalmennuksen tarkoituksena ei ole hoitaa asiakasta, vaan koota asiakkaan tueksi työhönpaluun tavoitetta aktiivisesti tukeva verkosto ja edistää sen toimintaa.

6.2.3 Työnantajat

Palvelun tilaaja ja asiakkaan hoitotaho ovat osallistuneet asiakkaan kuntoutusprosessiin jo työhönvalmennuspalvelun alkaessa ja ne ovat jo valmiiksi työhönvalmennusprosessin osallisia ja toimijoita. Toisin on työnantajien ja työpaikkojen kanssa: ne on tavallisesti varta vasten osallistettava toimijoiksi työhönvalmennuksen prosessiin. Työhönvalmennuspalveluun ohjautuville asiakkaille on tyypillistä, että heillä ei ole enää työsuhdetta, tai jos onkin, paluumahdollisuus omalle työpaikalle on todettu mahdottomaksi. Tämä näkyy myös tutkimuksen kohdejoukossa: seitsemästä asiakkaasta viiden työsuhde oli päättynyt tai päättyi valmennusjakson alussa. Heistä kolmen työpaikalla oli yritetty löytää uudelleensijoitusvaihtoehtoa siinä onnistumatta, ja ainakin yksi asiakas oli irtisanoutunut oma-aloitteisesti kokiessaan vaihtoehtojen puuttuvan. Työsuhteessa olevien kahden asiakkaan kohdalla tilaaja oli vähintään kertaalleen selvittänyt työhönpaluumahdollisuuksia työnantajan kanssa ilman tulosta. Tutkimusjoukon asiakkaiden tilanteet tuovat hyvin esiin työhönvalmennuksen erityispalvelun luonteen: palvelua hankitaan yleensä vasta sitten, kun tilaaja, asiakas, työnantaja ja työterveyshuolto eivät kykene yhteistyössä löytämään asiakkaalle soveltuvaa uutta työtä tai muuta kuntouttavaa ratkaisua, esimerkiksi uudelleen koulutusta.

Ammatillista kuntoutusta ja sen palveluita on usein moitittu vajavuus-, sairaus- ja lääketiedekeskeisiksi: kuntoutuksessa on paneuduttu monen asiantuntijan voimin tutkimaan ja arvioimaan asiakkaan terveydentilaa, työkykyä ja henkisiä ominaisuuksia, mutta ei ole kyetty merkittävästi edistämään ihmisten työelämään pääsyä ja paluuta. Myöskään laadittujen

ammattillisten kuntoutussuunnitelmien toteutumisen tukemiseen ja seurantaan ei ole ollut tehokkaita keinoja. Kuntoutusmaailman ja työelämän välinen raja on jäänyt helposti ylittämättä varsinkin niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole ollut työsuhdetta. Työhönvalmennuksen tyyppiset palvelut ovat pyrkineet ylittämään tämän rajan. Tästä näkökulmasta katsoen oli tutkijana ilahduttavaa huomata, että puhetta työstä, työpaikoista ja työssäolosta oli aineistossa määrällisesti paljon. Työnantajakontaktit ja työkokeilut olivat hyvin merkittävässä roolissa asiakkaiden ja työhönvalmentajien arvioidessa valmennusprosessin sujumista ja antia. Työhönvalmennuspalvelu näyttää siis toimivan siellä missä sen pitääkin: työpaikoilla vuorovaikutuksessa työnantajien ja yritysten kanssa.

Työnantajien edustama asiantuntijuus ja tieto koskee luonnollisesti itse työtä. Ensinnäkin työnantaja tuntee perin pohjin työn olosuhteet, sisällön ja vaatimukset. Työ, joka päällisin puolin näyttää kevyeltä istumatyöltä, voikin sisältää hankalia työvaiheita ja -asentoja. Joskus tilanne voi olla toisin päin: aiemmin runsaasti fyysistä suoriutumista edellyttävä työ onkin kehittyneen nykytekniikan ansiosta suhteellisen kevyttä. Työn ja ammattien nopeasti muuttuessa ajantasaisin ja käytännöllisin tieto niistä löytyy työpaikoilta. Toisekseen työnantaja on avainasemassa arvioimassa asiakkaan edellytyksiä suoriutua tietyssä työssä ja kehittyä siinä. Työkokeilun aikana työnantaja saattaa myös huomata asiakkaassa sellaista potentiaalia, joka ei muutoin tulisi ilmi. Kolmanneksi työnantajalla on tietoa oman alansa tulevaisuuden näkymistä ja työvoimatarpeista. Heillä on myös verkostoja, joista voi olla hyötyä asiakkaan jatkopolun suunnittelun kannalta.

Aineiston perusteella työskentely työnantajarajapinnassa oli monimuotoista ja asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta riippuvaa. Työskentelyyn vaikutti muun muassa se, oliko yhteistyökumppanina asiakkaan oma työpaikka vai lähestyttiinkö uutta ja vierasta työnantajaa, oliko kyseessä suurtyönantaja, pk-yritys vai julkisen sektorin työnantaja. Myös työnantajien roolit prosessissa vaihtelivat pelkistä tutustumiskohteista työkokeilu- ja työllistymiskohteiksi.

Asiakkaan oman työnantajan lähestyminen ja neuvottelukontaktin luominen ei ollut itsestään selvää tai yksinkertaista niidenkään kahden asiakkaan kohdalla, joiden kanssa se oli vielä mahdollista. Ensinnäkin työstä poissaoloa oli ehtinyt kertyä kummallekin jo pari vuotta, ja tilaaja oli jo ainakin kertaalleen käynyt työnantajan kanssa läpi uudelleensijoitusmahdollisuudet toden, ettei sellaista ollut näköpiirissä. Kummassakin tapauksessa oman työnantajan neuvotteluvalmiuden uudelleen selvittämiseen valmennusprosessissa päädyttiin siitä syystä, että kyseessä olivat isot työnantajat, joiden organisaatioissa oli monenlaisia työtehtäviä. Molemmilla asiakkailla oli myös vuosien

kokemus oman organisaationsa toiminnasta ja alansa työtehtävistä, joten heillä oli myös työnantajalle arvokasta osaamista. Lisäksi uuteen työhön ja uudelle työnantajalle työllistyminen vaikutti asiakkaiden yksilöllisessä tilanteessa hyvin epävarmalta reitiltä, joten oman työpaikan mahdollisuuksien selvittäminen vielä kerran vaikutti perustellulta.

T: Niin, siittä huolimatta, että pariinkin otteeseen oli todettu, että tääl omalla työpaikalla ei o mahiksia, niin kyllä me niinku alusta asti sitä mietittiin, että pitäskö se nyt kertaalleen vielä kaivaa. Mut mä jossain yhteyksissä siinä ku me nähtiin ne pari kertaa, niin koitin vähän tota tyrkyttää sulle myös sitä vaihtoehtoo, että mitäs jos täältä ei löydy mitään, ja jos eläkettä ei tuu, että mikä sitte olis niinku vaihtoehto. Semmosiiki me pikkusen käytiin semmosia...

A: Joo, mut ku mä en ottanu oikeen kantaa (T naurahtaa) siihen asiaan ollenkaan.

T (nauraen): Et sä oikeen ottanu. Ja kyllä me todettiin, että se reitti niinku jonkun työkokeiluitten kautta jonnekin muualle, niin oikeen tosissaan, niin kyllä se tosi vaikee kivinen reitti olis. Ja sen takia me varmaan sitte jotenkin aateltiin, että yritetään nyt vielä selvittää, vaikka pitkän kaavan mukaan, tää pääty.(3)

Omaa työnantajaa lähestyttäessä työhönvalmentaja oli aktiivisessa roolissa. Kummassakin tapauksessa otettiin yhteyttä henkilöstöpäällikköön, jonka kanssa sovittiin neuvottelusta työpaikalla. Jo pelkän neuvotteluajankohdan sopiminen saattoi kuitenkin olla työlästä: suurtyönantajan kanssa yhteinen tapaaminen järjestyi vasta kuukausien päähän. Molemmissa tapauksissa työnantaja saatiin lopulta onnistuneesti osallistettua mukaan asiakkaan kuntoutusprosessiin työstämään työhönpaluun vaihtoehtoja muun muassa työkokeilujen avulla. Sitoutuminen prosessiin ei kuitenkaan ollut itsestään selvää. Toisen asiakkaan neuvottelussa tuli esiin työnantajan aie irtisanoa asiakas työsuhteesta pitkään jatkuneen työkyvyttömyyden takia. Kun työhönvalmentaja toi esiin työntekijän varhaisen eläköitymisen kustannukset ja sen tosiseikan, ettei irtisanominen vapauttanut työnantajaa näistä kustannuksista, oli työnantaja valmis vielä tarkistamaan kantaansa. Aineisto-otteessa työhönvalmentaja kertoo, miten työnantajan edustaja tapaamisen jälkeen selvitti asiaa vielä eläkeyhtiöstä ja sitoutui sitten prosessiin aktiiviseksi toimijaksi. Asiakkaalle työnantajan neuvottelussa esittämä irtisanomisen uhka tuli täytenä yllätyksenä, eikä se ollut omiaan lisäämään asiakkaan luottamusta työnantajaa kohtaan.

T: Toinen mikä oli merkittävä siinä alussa, niin oli mun mielestä se, että me käytiin keskustelua sun työnantajan kanssa siitä sun työhön paluusta. Ja sitte siellä oli semmonen, esitettiin jopa semmonen uhka, annettiin sillon aluksi. Se tuli heti siihen alkuun, et annettiin ymmärtää, että sä oot ollu jo niin pitkään poissa, pois töistä, että heillä ei oo tarjota sulle mitään työtä ja heillä on mahdollisuus nyt irtisanoa sut. Ja se oli niinku semmonen iso uhka siinä, joka sitten keskustelujen avulla ja tämmösen kanssakäymisen avulla niinku voitettiin. (A: Kyllä, kyllä joo) Että se uhka häipy siitä. Mutta sekin oli semmonen varmaan, mikä psyykkisesti rasitti siinä alkuvaiheessa aika tavalla. Ja se uhka oli vielä itse asiassa päällä

sillon kun sä olit (A: Koko ajan) siellä Kuntoutuslaitoksessa. Et se oli (A: Se jäi niinku...) se jäi vähän niinku auki, että me vasta tossa, olikse syksyn ensimmäisessä palaverissa sitten niinku, sitte taas siellä oltiin ihan toista mieltä, että ilman muuta he haluaa tukea ja jatkaa tätä ja työkokeilua.

H: Mihän, mitä te luulette, mikä siinä vaikutti että siel muuttu se ajattelu? (...)

A: ... ja sitte sattu just täs palaverissa, että kun Työhönvalmentaja oli mukana ja hän esitti muutaman konkreettisen niinku faktan heille. Niin he eivät olleet käyneet näitä faktoja läpi, vaan he olivat vaan keksineet, että kokeillaan että päästäänkö me irti tosta. Tiedän aikasemmin että Työnantaja tekee tämmöstä. On aikasemmin tehnyt.

T: Mä taas tiedän sen, mä ymmärsin näin tota siellä henkilöstöosaston edustajan (A: Kyllä) niin tota oli käynyt sitten eläkeyhtiön kanssa keskusteluja ja heille oli konkretisoitunut se, kuinka kalliiks heille tulee tämmönen eläköityminen. Ja se tavallaan oli yks semmonen avainasia. Hän toi sen kyllä siinä sillon syksyn, siinä seuraavassa palaverissa. (1)

Suuren työnantajan vastuu työkyvyttömyyseläkekustannuksista oli lisäämässä molempien työnantajien neuvotteluhalukkuutta. Kepin lisäksi tarjolla oli kuitenkin myös porkkanaa: mahdollisuus vakuutusyhtiön kustannuksella ja työhönvalmentajan tuella kokeilla, löytyykö sopivaa työtehtävää ja saada lisäksi työntekijälle tehtävän edellyttämää koulutusta. Saattaa olla, että työhönvalmentajan henkilökohtainen osallistuminen ja rooli prosessin koordinaattorina madalsi työnantajien kynnystä lähteä selvittelemään yksittäisen työntekijän työhönpaluun mahdollisuuksia. Toisessa työpaikoista merkitystä oli todennäköisesti myös sillä, että työnantaja oli vastikään hankkinut konsulttiapua yrityksen työkyvyttömyyskustannusten hallintaan. Arviointikeskustelussa asiakkaan todettiin olevan eräänlainen yrityksen uudelleensijoitusmallinnuksen pilottitapaus.

T: Sitte tässä jollain lailla menee rinnalla myös sitte se, että tää konsulttifirma tai jota Konsultti edusti sillon, niin et heillähän on niinkun henkilöstöpäällikön kautta ikään kuin tämmönen toimeksianto pohtia ehkä yleisemminkin näitä, että kuinka tämän kaltaisissa tapauksissa toimittais. Että siinä siinä kulkee tämmönenkin ajattelu, et sä oot tässä niinku tämmösenä (naurahtaen) vähä niinku esitaistelijana tai täm-, tähän oli tälle niinku akuutisti päällä. Että (A: Joo, tää on niinku ensimmäinen) aika jännäs myrskyn silmässä, monelta kantilta.

A: Ensimmäinen tämmönen tapaus vissiin yrityksen historiassa (H: Aha! Oho?) että tämmöses tilantees ollaan nyt ja. (H: Jaa, aika jännä...)

T: Niin, varmaan niinku uudelleen sijottelua tääl on aikasemminkin varmaan ollu, mut että niinkun, siä on tavoitteena tämmöstä niinkun tehä semmosta vähän niinku mallia, tai systeemiä, että miten näissä toimittais. (3)

Kun kontakti asiakkaiden omien työnantajien kanssa oli saatu luotua, lähti yhteistyö lupaavasti käyntiin. Konkreettisista työkokeilukohteista ja kokeilujen käynnistymisestä sovittiin hyvässä aikataulussa. Kokeiluja pohjustettiin myös muilla toimenpiteillä. Toisen asiakkaan kokeilu edellytti yksilöllisten turvavarusteiden hankintaa ja lyhyttä työpaikalla toteutettavaa kurssia, jonka

vakuutusyhtiö kustansi. Toisen asiakkaan kohdalla suunniteltiin henkilöstökoulutukseen osallistumista ennen kokeilun alkua.

Jälkimmäisen asiakkaan kohdalla työkokeilu peruuntui asiakkaan terveydentilan vuoksi juuri ennen kokeilun alkua. Asiakkaan voimavarat eivät sillä hetkellä riittäneet kokeiluun sen huolellisesta valmistelusta huolimatta. Osasyys asiakas kertoi sen, ettei voinut täysin luottaa työnantajan kuvaukseen työkokeilutehtävien vaativuudesta, koska oli saanut omien verkostojensa kautta muunlaista tietoa.

T: Ja siellä ihan konkreettisesti sovittiin jo, et koska se työkokeilu minä päivänä alkaa ja monelta. Ja sitte oli sovittu jo itse asiassa, että Asiakas vois siinä ennen sitä työkokeilun alkua osallistua tämmösiin koulutuspäiviin, (A: Kyllä, juu niin olikin) työnantajan koulutuspäiviin. Ja kaikkee tämmöistä oli niinkun ihan konkreettista sovittu. Mut että se tosi pienessä, pienellä aikavälillä muuttu. Ehkä, ehkä se oli se vaan et se vaati sen kypsymisen (A: Joo) siihen, että sä niinkun uskalsit sanoo, ettei tästä tuu mitään.

A: Niin ja se, että tota tietyllä tavalla niin... Kyl se niinku, mä en tiedä mistä se johtuu, mutta se, että jostain syystä niinku mun mieliala onko, niinku ennen sitä, se ku mä rupesin mieltiin ja pohtiin. Ja tietysti ehkä sekin, että mä sain tietoo ihan oikeesti. Mä en oikein saanu tietoo siinä, kun me oltiin siellä keskustelussa, et mitä se työ todellisuudessa on. (1)

Oleellinen osa työhönvalmennuksen työnantajayhteistyötä on selvittää eteen nousevat ongelmatilanteet kuten edellä. Tässä tapauksessa asiakas ja työhönvalmentaja sopivat aluksi keskinäisestä työnjaosta tilanteen selvittelyssä, minkä jälkeen työnantajan kanssa sovittiin, että työkokeilun toteutukseen voidaan palata uudelleen sitten, kun asiakkaan vointi sen sallii ja kun löytyy uusi sopiva työkokeilukohde.

Toisen asiakkaan kohdalla työkokeilu omassa entisessä työyksikössä alkoi toiveikkaissa merkeissä, mutta pian kävi ilmi, ettei asiakkaalle suunniteltuja töitä ollut riittävästi. Asiakas turhautui, kun työtovereilla oli kiirettä ja hänellä olisi ollut aikaa, taitoa ja halua auttaa, mutta entisten töiden tekeminen ei vamma aiheuttaman rajoitteen takia ollut mahdollista. Laajalla kokoonpanolla järjestetyssä työkokeilun arviointipalaverissa asiakkaan esimies totesi, että hänellä ei ollut valtuuksia sopia työkokeilusta kuin oman yksikkönsä puitteissa. Palaverin osallistujat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että asiassa ei vielä luovuteta, vaan pyritään luomaan asiakkaalle soveltuva toimenkuva yhteistyössä yhtiön muiden toimintayksiköiden kanssa. Tältä pohjalta käynnistyi uusi työkokeilu ja samalla asiakkaan työhönpaluuta koskevien asioiden käsittely siirtyi yhtiön hallinnossa askeleen ylöspäin. Ennen uuden työkokeilun aloittamista vakuutusyhtiö edellytti työnantajalta myös kirjallista sitoumusta työhönsijoittamisratkaisuun. Tässä vaiheessa asiakkaan ja

työhönvalmentajan kannalta tilanne vaikeutui siinä mielessä, että asiakkaan mahdollisista tulevista työtehtävistä neuvoteltiin pöydissä, joihin heillä ei enää ollut pääsyä. Linkkinä asiakkaan ja työhönvalmentajan suuntaan toimi asiakkaan esimies, joka pystyi antamaan tietoa meneillään olevista suunnitelmista vain rajoitetusti. Epävarmuutta lisäsi haastattelussa monesti esiin tullut vaikea taloustilanne ja yhtiössä ajankohtaiset yt-neuvottelut. Aineisto-otteessa kuuluu asiakkaan väsymys pitkään jatkuneeseen odotteluun ja epävarmuuteen, mutta toisaalta myös toiveikkuus ratkaisun löytymisestä.

A: ... Niin, he istu isommalla porukalla, mä en (T: Joo, niin oli, joo) päässy ees mukaan, ni he usemman palaverin pitivät siitä. (T:Joo) Ja nyt mul on se, et joskus täs tammikuun lopul niitten pitäis taas pitää joku palaveri ja istuu alas. Et nyt mää vaan kuuntelen ja odotan sitä, et mitä (T: Joo, kyllä) sielä. Se oli varmaan se mitä säkin puhuit tammikuun loppupuolella, että Esimies sano, että tota nyt on seurattava, kansan kuunnella, mitä siellä sanotaan (H: Joo, joo), mikä siinä on. Mut et siinähän oli, näissä just tähän näin tähän (mahdolliseen uuteen työtehtävään), niin siel oli, mää en tiedä ketä siellä oli paikalla muita, mut sielä oli niinku tämmönenkin henkilö, mikä vastaa meidän näist kiinteistöistä ja kaikke, et kyl siäl nyt on ollu vähän siis erilainen porukka, ku joku Lähiesimies ja Esimies keskenään raappimassa päätään. (T: Niin, se on ny laajemmalla, laajemmalti) Joo, että tota, siinä on ollu nyt, yritytty ainakin sieltä taholta. (H: Joo, no se on...)

T: Se on vaan tosiaan, ku sä et oo siellä ollu, eikä me olla siellä oltu, et me ei oikeen niinku (naurahtaen) tiietä suoraan sanoen, sitäköön tiedä ihan, että mikä tää on.

A: Joo, mut tää on semmonen yllätys-yllätys, katotaan nyt.

T: Niin, mut et täs on varmaan koko ajan, sä oot puhunu ainaki sitä kans aika paljon, että täs on aika paljo niinku tämmöstä muutosta ja ja epävarmuutta niinku koko firmassa ja tämmösii yt-juttuja menossa ja töiden vähyyttä ja tämmöstä että.

A: Se on erittäin vaikee tilanne nyt (T: Kyllä) työnantajallekin. (3)

Niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla ei ollut työnantajaa, jonka kanssa suunnitella työhönpaluuta, työnantajayhteistyö sai toisenlaisia muotoja. Työnantajien lähestyminen piti aloittaa sopivan työnantajan tunnistamisesta, kun ensin oli päätetty, millaista työtä tavoiteltiin. Kuvausten perusteella näyttää siltä, että isompiin teollisuuslaitoksiin oli vaikea saada sähköpostihakemusta läheisempää kontaktia ja henkilökohtaiset tutustumisyhteydet pysähtyivät yleensä yrityksen info-tiskiin. Sen sijaan pienempien yritysten ja julkisen työnantajan lähestyminen oli helpompaa, ja niissä oltiin kiinnostuneempia tutustumaan työkokeilupaikan hakijaan kasvotusten. Työkokeilupaiikkaa haettaessa asiakkaan entiseen työhön tai vapaa-aikaan liittyvistä verkostoista oli paljon apua.

H: Käviksää monissa paikoissa sitte kyseleen sitä työkokeilupaiikkaa, monessa firmassa?

A: No sillon oli tuo, Työnantaja 1 ja Työnantaja 2. (H: Just) En mä muita kysynykkään.

H: Ja ne oli näitä sun tuttuja niinku aikasemmilta vaiheilta, tai tiesit?

A: No, kymmenen vuotta kummassakin olin kulkenut.

H: Niin, joo, joo. Mites siellä suhtauduttiin?

A: Kyllä ne ihan, sanovat vaan ensimmäiseksi, että millon tuut töihin?

H: Just (naurahtaa), joo, ettei ollu vaikee selittää, (A: No ei, ei) et mikä tää tilanne nyt oikein on ja miks tässä ollaan ja miten tässä toi-

A: Niin no tietysti mä selitin minkälainen oli homma että.

H: Joo, ja tää vakuutusyhtiön osuus, ja muuta sitte?

A: Mm. Ja sehän oli suurin osaks ku on ilmanen työntekijä, niin.

H: Niin, ja ku tietää että on sitä osaamista kuitenkin, että ei oo ihan niinku pystymättästä? (hymähtäen)

A: No joo. Molemmiin puolin tunnetaan hyvin. (4)

Yleensä ensimmäinen yhteydenotto työnantajaan näytti langenneen luontevasti asiakkaan tehtäväksi. Yhdessä tapauksessa asiasta oli kuitenkin puhuttu pitempään, asiakas kun oli toivonut työhönvalmentajan hoitavan yhteydenotot hänen puolestaan. Kun asiakas sitten rohkaistui itse ottamaan yhteyttä työnantajaan, hän koki, että työhönvalmentajasta ja tämän organisaation suomasta ”virallisesta” taustatuesta oli työnantajaa lähestyttäessä hyötyä.

A: Et kyllähän se sinänsä niinku, kyllähän siinä myöskin jäi vähän semmonen tunne, että tää on vähän niinku taputtelua selkään, että “menes ny siitä”, sillai niinku että “kyllä sää pärjää”, siihen tyliin. (H: Joo, niin) (T:Mm) Mutta ehkä niinkun käytännössä, mitä ei siinä vielä ymmärtäny, mikä on niin hyvä puoli niinku tässä valmentautumisessa, on mun mielestä paras puoli on se, että siellä on joku taustalla niin sanotusti, niinkun organisaatiossa tekemässä sitä töitä siinä mun kanssani. Että jos sää ite haet harjottelupaikkoja, niin se on mun mielestä, sä oot niinkun yksin siinä kuitenkin. (H: Mm) (T: Mm) Että se on hyvä, että siinä on niinkun joku muu taho niinkun tekemässä sitä virallista työtä niinkun sun puolesta. (T: Mm) Että mä oon ainaki niinku jotenki tuntenu sitten jälkeinpäin, tai sitte huomannu sitä, että miten paljon hyötyä siitä on, että siinä on just joku niinkun, tiekkö, niin sanottu just valmentaja, virallinen taho siellä niinkun takana. Että se on helpottanu sitte sitä niinkun, hakenu töihin, niinku hakenu töihin, (H: Aivan) siinä vaiheessa... (5)

Aineiston perusteella asiakkaiden yhteydenotot työnantajiin poikivat tulosta yllättävän nopeasti. Kolme asiakasta solmi työkokeilusopimuksen ensimmäisen tai toisen lähestymänsä työnantajan kanssa, mutta yhden asiakkaan kohdalla työtä piti tehdä hartiavoimin. Kun asiakkaan puhelinoimit ja sähköpostilla tehdyt yhteydenotot lähialueen työpaikkoihin eivät vieneet asiaa eteenpäin, päättivät työhönvalmentaja ja asiakas lähestyä alan yrityksiä niin sanotulla kylmäkäyntitaktiikalla. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että työhönvalmentaja ja asiakas olivat internetin avulla tehdyn kartoitustyön pohjalta merkinneet karttaan yritykset, joihin he lähtivät yhdessä käymään ilman etukäteissoittoa tai muuta yhteydenottoa.

T: Varmaan niinkun nimenomaan siltä kantilta siihen lähetettiin, että sä oot (kyseisen) alan ammattilainen ja osaat ne työt, niin siinä mielessä niinku ajatus oli se, että ihan paikan päälle vaan meno, meno ja naaman näyttäminen ja osaamisen näyttäminen niin vois olla

olla etu, etu siinä että työkokeilumahdollisuutta niinkun löytyis. Et vois erottua paremmin kun se, että jompi kumpi meistä rupee vaan soitteleen. (H: Mm) Ja sillä taktiikalla lähdettiin ja laadittiin ikään kuin etukäteen lista, että mihin yrityksiin lähetään. Ja se oli niinkun Kotikunta - Naapurikunta -akseli, mikä me valkattiin ja merkattiin karttaan ihan paikat mihin lähetettiin ja katottiin etukäteen niitten nettisivuja vähän ja niitten perusteella yritettiin löytää ne potentiaaliset paikat. (2)

Kierrokseen 11 eri yrityksessä kului kokonainen päivä. Kohteet olivat pk-yrityksiä, joissa firman omistaja tai muu vastuullinen esimies oli yleensä paikalla ja siten saman tien kasvotusten tavattavissa. Vastaanotto yrityksissä oli yllättävän myönteinen, vaikka kierros toi konkreettisesti esiin alan yritysten sen hetkisen heikon taloustilanteen: monessa firmassa oli lomautuksia ja irtisanomisia, jossakin jopa ovet kiinni. Työhönvalmentajan ja asiakkaan lähestymistaktiikka toimi niin, että työhönvalmentaja loi ensikontaktin esittelemällä heidät ja heidän asiansa, minkä jälkeen asiakas otti aktiivisemman roolin kertomalla osaamisestaan, työkokemuksestaan ja siitä, minkä tyyppistä työtä oli etsimässä. Osaamisen ja työmotivaation esiintuominen työnantajalle paikan päällä toimi hyvin ja monissa yrityksissä oltiin kiinnostuneita kokeneesta ammattimiehestä. Heille esiteltiin firman tuotteita ja toimintaa sekä kierrätettiin tuotantohalleissa ja muissa tiloissa, vaikka työvoiman tarvetta ei sillä hetkellä olisi ollutkaan.

H: Kertokaa vähän siitä, että minkälainen oli vastaanotto?

A: Kyllähän se aika myönteinen oli kuitenkin vaikei ollu tarjollaka töitä. Kyllä nää aika monet niinkun jutteli ihan, ainaki muutamassa paikassa. Ettei ny ihan heti sanonu ettei oo mitään. (...)

T: ... tää on mullakin se tuntuma et tota noin niin, myönteinen vastaanotto. Päästiin sinne sisään ja tuota meille esiteltiin aika paljo niitä yritysten toimintoja ja sinänsä niinku tää meidän taktiikkahan oli suorastaan erinomainen, että se muotoutu siinä sen päivän aikana, että mentiin sisään ja mä esitin meidän ikään kun asian ja tota sitte pikkuhiljaa nii sää otit ohjat ja rupesit kätteleen niitä firman koneita ja paikkoja ja mä tota vetäydyin siihen taaemmas ja sä juttelit enemmänki näitten työnantajien kanssa. (2)

Kierroksen kokemukset osoittivat, että työnantajat eivät olleet ensisijaisesti kiinnostuneita asiakkaan sairauksista ja rajoitteista, vaan tämän osaamisesta ja motivaatiosta. Näin työhönvalmentaja vastasi haastattelijan kysymykseen, kyselivätkö työnantajat paljon asiakkaan työkyvyn rajoitteista:

T: Ei, ei ainakaan tarkasti. Et me sillä lailla siinä aluks aina esiteltiin se tilanne ja todettiin, että terveydellisten seikkojen takia sul on tota tää eläkeyhtiön ammatillinen kuntoutus niinku menossa. Et sillä lailla se tuotiin siinä niinku esiin. (H: Joo) Mut että tota noin ei ei mitään tarkempaa tenttausta kyllä missään (H: Ja se riitti niinku?) Niin, niin (H:Joo) Mut et kyl mä jotenki niinku edelleen vielä haluun korostaa sitä, että se sun niinkun ammattitaito ja tietämys (kyseisestä) alasta, niin se oli niinku äärettömän tärkeetä niissä käynneissä ja

niissä niis jäi niinku tavallaan se semmonen myönteinen kuva ja meiät otettiin myönteisesti vastaan. (2)

Parissa yrityksessä odotettiin mahdollisia uusia työtilauksia ja luvattiin olla yhteydessä tai pyydettiin yhteydenottoa myöhemmin. Kylmäkäyntitaktiikka tuotti loppujen lopuksi hyvän tuloksen: päivän viimeisestä käyntikohteesta soitettiin muutaman viikon kuluttua työhönvalmentajalle ja kysyttiin, voisiko asiakas aloittaa työkokeilunsa mahdollisimman pian.

Työnantajan osallistamisessa asiakkaan kuntoutusprosessiin on erilainen logiikka verrattuna muihin kuntoutuksen yhteistyökumppaneihin. Muut prosessin toimijat ovat usein erilaisia palveluorganisaatioita, joiden tehtävänä on vastata jostakin yhteiskunnallisesta palvelutehtävästä, kuten sosiaalivakuutuksesta, terveydenhuollosta tai koulutuksesta. Yksityisillä yrityksillä ei sen sijaan ole samanlaista julkista yhteiskunnallista tehtävää, vaikka yritysmaailmassakin on alettu puhua yritysten yhteiskuntavastuusta (esim. Kukkonen 2009, 30–50). Yritysten ensisijaisena tehtävänä on toimia kannattavasti ja tuottaa taloudellista lisäarvoa. Myös julkisilta työnantajilta vaaditaan entistä enemmän kustannustehokkuutta ja ne toimivat yhä useammin yritysmaailmasta lainattujen mallien ja toimintatapojen mukaan. Kun työnantajia lähestytään tavoitteena osatyökykyisten työllistymisen edistäminen, on lähtökohdan oltava, että yhteistyöstä hyötyvät molemmat osapuolet, jotta tuloksia saavutetaan. Aineiston perusteella työnantajan kiinnostuksen herättämiseen löytyi erilaisia keinoja. Suurella työnantajalla työkyvyttömyyseläkekustannusten välttäminen näytti avainasialta, kun alettiin neuvotella työnantajaan työsuhteessa olevan työntekijän työhönpaluun mahdollisuuksista. On luultavaa, että tämä ei kuitenkaan yksin riitä perusteeksi työnantajan usein merkittävillekin panostuksille työntekijän työhön paluun tukemiseksi ja uuden sopivan työtehtävän löytämiseksi. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että työntekijän työn tekemisen asenteella, motivaatiolla ja osaamisella on suuri merkitys näissä tilanteissa.

T: Mut se mikä tulee sun puolelta niin on se, että tota kun se työkokeilu, niinkun ensimmäinenkin työkokeilu alko, niin kyllä tota se, että ku sä taas oot täällä ikään kuin ollu ja ollu duunissa ja ollu työkaveriites kanssa ja täällä lailla, niin kyllähän se on niinku saanu myönteistä palautetta koko ajan. (H: Esimieheltä tai työnantajalta?) Esimieheltä, esimieheltä. Et vaikka tota noin niin, välillä sä, niinku mitä sä äsken sanoit, jankkaat tai kinaatkin, kinaatkin tota esimiehen kanssa, mutta että siis palautehan siitä, että sä täällä oot ollu ja tehny niitä hommia mitä nyt oot millon tehnykin, niin tota ainakin ääneen on myönteistä kuitenkin niinku se palaute ollu. (3)

Merkittävin asia työnantajan sitouttamisessa yksittäisen asiakkaan kuntoutusprosessiin pitkäjänteisesti on luonnollisesti työvoiman tarve. Ilman ajankohtaista tai ennakoitavissa olevaa

työvoiman tarvetta ei työllistymisponnistuksilla ole kantavuutta. Tutkimusajankohdan heikko työllisyystilanne kuului aineiston puheessa. Erityisesti pienet yritykset joutuvat reagoimaan tuotteidensa ja palveluidensa kysynnän vaihteluun hyvin nopeasti. Yrityksellä saattoi olla kiinnostusta yhteistyön tekemiseen asiakkaan kanssa, mutta senhetkinen heikko taloudellinen tilanne ja epävarmat tulevaisuudennäkymät eivät luoneet edellytyksiä yhteistyön aloittamiselle. Toisaalta firmoissa todettiin, että tilanne saattaa muuttua nopeastikin.

Ennen työkokeilun alkua pidetyllä työhönvalmentajan, asiakkaan ja työnantajan välisellä neuvottelulla näytti olevan monessa mielessä tärkeä merkitys kuntoutusprosessin etenemisen kannalta. Kun asiakas tai asiakas ja työhönvalmentaja olivat saaneet työnantajan kiinnostumaan työkokeilun järjestämisestä, pidettiin kolmikantapalaveri, jossa sovittiin työkokeilun tavoitteesta, aloittamisajankohdasta, kestosta, työtehtävien sisällöstä, työpäivien pituudesta, työkokeilijan ohjauksesta sekä yhteydenpidosta kokeilun aikana. Aineiston perusteella työllistymistavoite otettiin palavereissa puheeksi useimmissa tapauksissa, vaikka työnantaja ei luonnollisesti voinut etukäteen sitoutua asiakasta palkkaamaan. Keskustelulla kuitenkin kartoitettiin sitä, oliko työnantaja vakavissaan kiinnostunut asiakkaasta mahdollisena työntekijänä vai ainoastaan ilmaisena tilapäistyövoimana. Tällä pyrittiin välttämään pelkkää ”työkokeiluttamista”.

A: ... Työhönvalmentaja sillai niinku selkeesti sano, mun mielestä sekin oli hyvä, että siinä sano, että tässä niinku kuitenkin haetaan (T: Joo, siinä alotuspalaverissa) niin oli, (H: Joo) joo, että se siinä niinku mun mielestä oli hyvä, että siinä ilmotettiin se, että tässä niinku yritetään (T: Joo), ei se ollu semmonen, että ”tässä ny työkokeillaan” ja se sit on siinä, vaan että siinä niinku selkeesti sanottiin, että työkokeilua tehdään sen takia, että saatas ehkä se työpaikka. (H: Joo) Se oli mun mielestä niinku semmonen positiivinen asia. Sit taas Henkilöstöpäälliköltä tuli viesti, että he ei pysty mitään lupaamaan (...)

T: Kyllä mun mielestä niinku ihan alusta alkaen semmonen varovaisen myönteinen se (henkilöstöpäällikkö) oli sille ajatukselle. Jos hän ois pystynyt lupaamaan, niin sitä ois voinu varmaan niinkö ehkä alussakin jotain varmempaa sanoo. Mut toisaalta sitte, ku tullee ihan uutena työyhteisöön, niin oishan sillon aika ihmeellistä, että ”hei, että totta kai oppisopimukseen”, että ”siitä vaan, me ei tunneta sua, mutta hieno mies”. (5)

Työnantajia lähestyttäessä oli tärkeää osata tuoda heti alussa selvästi esiin yhtäältä se, mitä yhteistyöllä asiakkaan kannalta tavoiteltiin (työhön tutustuminen, alan soveltuvuuden selvittely, oman työkunnan kokeileminen, mahdollinen työllistyminen) ja toisaalta se, mitä etua työnantajalle voisi kokeilusta olla. Tärkein aspekti lienee se, että kokeilija on työnantajalle lisäresurssina ilman työsuhteeseen liittyvää palkanmaksuvelvoitetta ja vakuuttamisvastuuta. Vastaavasti työnantaja sitoutuu opastamaan ja perehdyttämään työkokeilijan työtehtäviin ja osallistumaan työkokeilun arviointiin. Mikäli työnantajalla on rekrytointitarvetta, kokeilu voi toimia ilmaisena koe- ja

perehdyttämisaikana, jolloin on mahdollisuus varmistua yhteistyön jatkamisen edellytyksistä molemmin puolin. Monissa haastatteluissa tuli esiin, miten työhönvalmentaja jo alussa selvitti työnantajalle mahdolliset prosessin jatkotukitoimet, jos työkokeilu sujuisi hyvin ja työllistyminen näyttäisi mahdolliselta.

T: Me käytiin siellä siis päivää ennen ku työkokeilu alko, niin käytiin tekemässä ikään kun tää työkokeilusopimus, missä määriteltiin työaika ja työn sisällöt. Ja siinä vaiheessa puhuttiin myös siitä, että työhallinto on luvannu sulle myöskin palkkatukea. Et on puhuttu, tai me puhuttiin oikeestaan siitä, että työkokeilu, kesto, voi olla se kolme kuukautta, ja on myöskin puhuttiin siitä, että sitä työkokeilua eläkeyhtiön piikkiin voisi jatkaa toisella kolmella kuukaudella työhönvalmennustyyppisellä jaksolla. Ja sitten tuotiin myös esiin sitä, että tota työhallinnolta niin palkkatuki vois tulla sitten myös kysymykseen, jos ikään kuin sen heidän kiireisen vuoden aikana jatkuis. Et tavallaan niinkun petattiin siinä vaiheessa tää niinku reitti tai jatkumo sinne asti. Heidän viesti oli sen kaltanen, että tosiaan se iso tilaus on ikään kuin sovittuna ja että työtilanne seuraavaks vuodeks on tosi kiireinen. (2)

Mahdollisuus työkokeilun jatkamiseen työeläke- tai tapaturmavakuutusyhtiön kustantamana pidempänä työhön perehdyttämisenä (työhönvalmennuksena), tuen myöntäminen oppisopimuskoulutukselle tai TE-toimiston kanssa valmiiksi neuvoteltu palkkatukimahdollisuus ovat kaikesta päätelleen työnantajille merkittäviä kannustimia tavoitteelliseen työnantajayhteistyöhön pyrittäessä. Lisäksi aineistosta on pääteltävissä, että työhönvalmentajan työnantajalle antama neuvonta ja tuki sopimusten solmimisessa ja muussa byrokratiatyössä sekä mahdollisuus turvautua työhönvalmentajan tukeen ongelmatilanteissa, edistävät asiakkaan työhön kiinnittymisen mahdollisuuksia. Seuraavassa aineisto-otteessa työhönvalmentaja pohdiskelee, mikä muutti työnantajan suhtautumisen asiakkaan työhönpaluumahdollisuuksien selvittämiseen tällä kerralla, kun työnantaja oli aiemmin jo kahteen kertaan todennut, ettei vaihtoehtoja ollut tarjolla. Asiakkaan näkemyksen mukaan työhönvalmentajan mukaantulo prosessiin oli ratkaiseva tekijä asioiden etenemisen kannalta.

*T: Mä en oikeen tiedä, että minkä takia sitte se tää työkokeilu, kuitenkin niinkun sitä sun asiaa kuitenkin pohdittu pariin otteeseen, et mä en oikein tiedä miks se muuttu se työnantajan ajattelu nyt tähän työkokeilun suhteen. Mitä, mitä nyt tehtiin niinku erilailta, kun aikasemmin, niin sitä mä en oikeen tiedä. Teinkö minä muka jotain eri- erilailta, vai teitkö sä jotakin erilailta, (A: No en mä...) niin sitä mä en oikeen osaa sanoo.
A: En mä tiä, ku mä oon koko ajan vaan vähän arvostellu työnantajan toimintaa täs, niinku vakuutusyhtiönkin, enkä mä oo sitä kantaani muuttanu vieläkään. Niin kyl se sit varmaan sulla on. (T: Niin) Et se tuli sun taholt sit se muutos, et työnantaja... (3)*

Jos työnantajan kiinnostuksen herättäminen on työnantajayhteistyön ensimmäinen kriittinen piste ja työkokeilun tavoitteista ja aloittamisesta sopiminen toinen, on työkokeilun aikainen yhteistyö ja

työkokeilun arviointi sen kolmas kriittinen vaihe. Aineiston perusteella työkokeilujen arvioinnit toteutettiin samalla tavoin kolmikannassa kuin työkokeiluista sopiminen. Työkokeilun arviointipalaverit olivat tyypillisesti prosessin ratkaisun ja suunnan tarkistuksen paikkoja. Työnantajan palaute asiakkaan osallistumisesta, työpanoksesta, vahvuuksista ja kehittymiskohteista sekä tieto alustavista palkkausmahdollisuuksista oli arvokasta tietoa, jonka varassa prosessin jatkoa oli mahdollista suunnitella. Ainakin kahdessa tapauksessa yhteinen arviointi vei prosessia merkittävästi uuteen suuntaan: toisessa tapauksessa todettiin, että asiakkaalle oli alettava rakentaa aivan uudenlaista tehtäväkuvaa, ja toisessa tunnistettiin osaamisen aukkoja ja koulutustarpeita suhteessa kokeiltavaan työtehtävään. Joissakin tapauksissa taas voitiin todeta, että kokeilu etenee ongelmitta ja alkuperäisessä suunnitelmassa voidaan edetä.

T: Et siis viimesimmissä palavereissa sitte Työpaikalla niinku arvioitiin sitä, et miten se meni, niin se tota palautehan oli aluks sitä, että sun pitää rohkeemmin, tai Esimieshän anto aika selkeetäkin palautetta siitä, että rohkeemmin pitää siihen asiakaspalveluun ja myyntihommaan lähtee mukaan, ettei riitä pelkkä se varastossa trukilla-ajelu. (...)

T: Mut sit sen Esimiehen palautteen jälkeen niin se viimeinen kuukausi niin sittehän sä oikeestaan keskityit vähä tyyliin, et sua ei päästetty enää varastolle. (A: No joo niin) Ihan tota noin teit sitä asiakaspalvelua ja sähän sait siitä sit tosi hyvää palautetta. (...)

T: Ja silloin oli ajatuksena sitte tietysti, että siihen atk:hon sua opastettas, mut käytännössä niin eihän se sen kuukauden aikana siellä työntekijät niin hirveesti sua kyllä niinku atk:hon pystyny opastamaan, ja se todettiin sitten semmoseks niinkun hidasteeksi siinä työssä, että ne puutteelliset atk-aidot. (4)

Aineiston valossa näyttää siltä, että yhteydenpidon tiiviys työnantajaan ja asiakkaaseen työkokeilun aikana on yksilöllinen ja tapauskohtaisesti harkittava asia. Työeläke- ja LITA-kuntoutuksen asiakkailla työelämässä toimimisen perustaidot ovat yleensä hallinnassa aiemman työuran pohjalta, joten tässä suhteessa he eivät tarvitse erityistä valmentajan tukea tai ohjausta. Työtehtävissä saattaa olla tuttuja elementtejä asiakkaan aiemmalta työuralta, eikä työhönvalmentajasta välttämättä muutoinkaan olisi perehdyttäjäksi itse työtehtävässä. Tältä pohjalta työpaikkakäyntien tarve arvioitiin monen asiakkaan kohdalla melko vähäiseksi. Tapaamisten tiheys vaikuttaa myös tilaajan kustannuksiin, eikä ”ylimääräisiä” käyntejä työpaikalla siitäkään syystä suosita. Aineiston perusteella yhdestä kahteen työpaikkakäyntiä keskellä yhtä työkokeilujaksoa vaikutti useimmiten riittävältä. Sen lisäksi työhönvalmentaja piti yhteyttä asiakkaan kanssa puhelimitse ja joskus sähköpostilla. Kahdessa arviointikeskustelussa tuli kuitenkin esiin myös muunlaisia tarpeita. Ensimmäinen liittyi tilanteeseen, jossa työhönvalmentaja oli ollut aktiivisessa ja keskeisessä roolissa työkokeilukohteen löytämisessä kylmäkäynnin avulla. Työhönvalmentajasta tuntui, että hyvä yhteistyö työnantajan kanssa olisi edellyttänyt käymistä työpaikalla suunniteltua useammin –

varsinkin kun työkokeilu keskeytyi yllättävästi niin, ettei työhönvalmentaja ollut ehtinyt tavata työnantajaa sitten työkokeilusopimuksen solmimisen. Olettaisin, että erityisesti uusien työnantajakontaktien ja pk-yritysten kanssa toimittaessa työhönvalmentajan kasvokkainen kontakti työnantajan kanssa lisää keskinäistä luottamusta ja helpottaa yhteistyötä.

T: Tää sopimuksen teko niin sekä työnantajan puolesta että tän Tilaajan puolesta niin se suju kanssa mun vinkkelistä sillä lailla tosiaan kivasti. Mut sitte tää työkokeilu, joka siinä niinkun alko aika selvin askelmerkein, niin sit tietysti jotenki ehkä työhönvalmentajana vois olla kivaki se, että vois olla ikäänkuin semmoset vapaatkin kädet vaikka käydä vähän epävirallisesti morjestamassa tai näin, niin näkis et miten se homma siellä menee, mutta taas näihin työhönvalmennuskuvioihin niinkun meidän ja Tilaajan välillä taas sitten liittyy tämmöset moduulikäytännöt. (H: Mmm) jotka vähä sitoo sit sitä, että miten tätä työkokeilun seuranta tehdään ja tässä (H: Paljonko on aikaa käytettävissä siihen) paljonko on aikaa käyttää ja tässä kun oli aika tämmönen selkeen olonen juttu, elikä siinä mielessä selkee, että sä olit omalla alalla ja työtehtävissä, jotka sä aika hyvin osaat, niin Tilaajan suuntaan sitten sovittiin niin, että tämmösellä löyhällä seurannalla, joka tarkoitti sitä että, että kolme tämmöstä seurantatapaamista. Ja se yleensä sit sitoo käsiä sillä lailla, että (A: Mm) mun ajatus oli se, että mä käyn ehkä joskus tammikuussa kerran ja sitten niihin lopettelu- tai uuden sopimuksen tekoaikaan sitten toinen kerta ja sitte yks ikään kun jemmaan. (H: Joo) (A: Mm) Elikä tää yhteydenpito ja seuranta niin käytännössä oli ja olis jatkossakin ollu tämmöstä puhelinyhteyttä. (...)

T: Ja jotenki mä aattelen sitä myös sen työnantajan kannalta, että se, että siellä niinkun ikään kun se joka on niinku hääränny siinä asian ympärillä, niinku vois olla ehkä mukava että naama näyttäytyis siellä, ettei ikään kuin häivyy vaan jonnekin. (2)

Toinen tilanne, jossa työhönvalmentaja pohdiskeli, olisiko tiiviimmästä työpaikkayhteistyöstä ollut hyötyä, oli sellainen, jossa asiakkaalta puuttuivat tietotekniset perustaidot, joita työssä olisi tarvittu. Työpaikalla oli nimetty kaksi työntekijää, joiden oli määrä opastaa asiakasta atk-ohjelman käytössä, mutta pian kävi ilmi, ettei näillä ollut aikaa eikä motivaatiota niin perusteelliseen ja rauhalliseen opastamiseen, kuin asiakas olisi tarvinnut. Tilanne muodostui asiakkaalle varsin stressaavaksi ja muun muassa työtovereiden suhtautuminen häneen muuttui nuivaksi. Työhönvalmentaja jäi arviointikeskustelussa miettimään, olisiko hän voinut jalkautua työpaikalle opastamaan asiakasta päiväksi tai pariksi atk-asioissa, jotta tämä olisi päässyt alkuun ja pahimman yli.

T: En tiä olisko siitä ollu apua, et jos sitä atk-hommaa ois sitte voinu niinku yhessä treenailla siä Työpaikalla, et jos ois semmosta mahdollisuutta, et mä oisin irrottautunu sinne käymään. En tiä. (...)

T: Mut ettei se varmaan niinku työnantajan puolesta mikään helppo yhtälö oo, et siel ois niinku kaks äijää pyörittäny päätään ja kyselly koko ajan.

A: Joo, kyllä, ei, ei, kyllä siin oli vähä semmosta, semmonen se henki siellä, että ei ne oikeen niinku hyvällä kahtonu sitä.

T: Nii, se oli semmonen aika kova, tämmönen tuloksentekehän siellä. (A: On, se on)

H: Nii, että ne ei kauheen hyvällä kattonu, niinku tätä työkokeilua ylipäänsä?

A: No ei, siin siinä vaiheessa ku mä rupesin sitä konneien kans, (H: Just, joo) siihe astihan se meni oikein hyvin... (4)

Työkokeilun onnistumisen yhtenä tekijänä on työpaikan työyhteisön suhtautuminen työkokeiluun ja työkokeilijaan. Arviointikeskusteluissa työyhteisön osuuteen viitattiin useassa kohdassa. Yhdelle asiakkaista työnantaja olisi halunnut tarjota työkokeilumahdollisuuden, mutta aiempien yt-neuvottelujen takia työpaikan ammattiyhdistys vastusti sitä, vaikka laillista estettä kokeilulle ei ollut. Kokeilijoille olikin tärkeää kokea tulevansa hyväksytyksi työyhteisöön siten, ettei heidän koettu vievän jonkun työpaikkaa, vaan mieluummin olevan apuna vähentämässä työmäärää ja -painetta.

H: Mites siellä suhtauduttiin siellä töissä suhun?

A: Kyllä siellä ihan hyvin että vaikka vois, vois olla, että minähän tavallaan niinkun, tai toistaalta se oli ku niillä oli semmonen kiire, kiireaika sillon, niin se tavallaan oli vähä niinkun, sanoisko tavallaan meni niinku avuks sinne, sitä kiirettä, että. Sielt ois joku muu sitten joutunu tekemään niitä hommia mitä mää tein siellä.

H: Joo. Siinäkin mielessä oli niinku helppo mennä?

A: Joo, ettei siinä mitenkään semmosta kukaan niinku sanonu, että mitäs sä tänne tuut viemään työpaikan (naurahtaa). (H: Joo, joo) Ei niinku semmosta suhtautumista ollu. (2)

Yksi arviointikeskusteluista poikkesi muista siten, että siinä työkokeilupaikan työnantajasta ei puhuttu juurikaan, mutta työyhteisön merkitystä painotettiin. Tässä tapauksessa asiakas sopi työkokeilusta työnantajan kanssa ilman työhönvalmentajan läsnäoloa ja ensimmäinen kolmikantapalaveri järjestyi vasta noin kuukausi kokeilun alkamisen jälkeen. Haastattelun jälkeen työhönvalmentaja kertoi, että kyseistä työnantajaa oli ollut hyvin vaikea saada kiinni ja mukaan keskusteluun, joten tämä oli jäänyt etäiseksi. Yhteyttä oli pidetty lähinnä asiakkaan kautta. Jää epäselväksi, miten tietoinen työnantaja oli kuntoutukseen sisältyvästä työllistymistavoitteesta. Arviointikeskustelun perusteella näyttääkin siltä, että työkokeilun painopisteenä oli ensisijaisesti jokin muu kuin työllistyminen. Valmennuksen päällimmäisinä tavoitteina vaikuttavat olleen asiakkaan ammatillisen itsetunnon tukeminen, ammatillisten toiveiden ja tavoitteiden erittely sekä rohkaiseminen työelämäkynnyksen ylittämiseen. Työhönvalmentajan ja asiakkaan kertomuksessa työkokeilun ja työnantajayhteistyön keskeiseksi merkitykseksi piirtyi mahdollisuus turvallisesti kokeilla työssäoloa ja työyhteisön jäsenyyttä ilman suoritusvaatimuksia ja samalla oppia uusia taitoja. Keskustelussa tuli merkityksellisenä tekijänä esiin myös työyhteisön ja organisaation arvojen yhdenmukaisuus asiakkaan arvostusten kanssa. Asiakkaan voi luonnehtia työssäolovaiheen aikana voimaantuneen, vaikka työkokeilu ei näyttänytkaan johtavan työsuhteeseen.

T: Niin must täs on ollu, mä haluun nostaa sen esiin, et se on sua voimaannuttanu aika pa-, et sä pystyt uskoon todella tähän työhön mitä sä teet, et täl on niinku merkitys, monel tapaa siis, tää ei oo pelkkä työkokeilupaiikka, jossa sä oot saanu onnistumisii, vaan jotenki tää työ tukee sun arvoja, (A: Niin, joo, kyllä joo) ja sitä kautta koko sitä ihmisyyttä ja uskoa niinkun siihen kuka sä olet ja mihin sä pystyt. Tää jotenki silleen aivan on niinku valtava kehitys tapahtunu lyhyes ajas (A: Niin, joo), ohjauksellises mieles. (...)

A: No mulle on kyllä siis, mä mä annan Työhönvalmentajalle kymppi plus hänen niinkun rohkasustaan, mut et siis et mä sain sen työkokeilun, niin kyllähän se oli niinku ihan ratkaseva, siis sekä siltä kannalta, että oli niinku sitte tavallaan niinku rohkeus ja semmonen pehmee lasku (H: Joo), lähtee vähä niinku opettelemalla ja kattomalla, et kuinka se menee, et ei niinku heti odotettu sitä, et tarvii (H: Sataa prosenttia) välttämättä olla sataprosenttinen niinkun, ja siis ylipäänsä se niinkun, et se helpotti, helpotti niinkun ihan hirveesti tätä, et mä nyt oon niinku kuitenkin jalka oven välissä tietyl tavalla (...)

A: No mää oon niinku päässy käsiks tohon niinku siis semmoseen niinkun taitoihin, siis kauheen oikeestaan niinkun laajalla alueella, et se on niinku siis sekä tietysti siis semmost ihan niinku teknisest, tekninen taito tavallaan, ja sitte, mut et myöskin sitte se niinku semmonen, et niinku tavallaan näkee, et kaikki yhteistyö sujuu, tiimityö sujuu, (H: Joo) et kyllhän mä nyt niinku käytännössä aika jännittyneenä tulin, ku mä tulin... (6)

Yhteenveto

Suunnitelmallinen työnantajayhteistyö lienee työhönvalmennuksessa sen vaativin mutta samalla tärkein työmuoto, joka myös erottaa sen perinteisistä ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteistä, jotka ovat useimmiten toteutuneet kuntoutus- ja palveluorganisaatioiden sisäisinä tai välisinä toimintoina. Aineiston perusteella työnantajien kanssa työskentely muodosti työhönvalmennuspalvelun sisällöstä merkittävän osan. Työnantajan osallistaminen prosessiin tuo työhön kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen ajantasaisen, välittömän ja erityisen työelämän asiantuntemuksen.

Työskentely työnantajien ja yritysten kanssa sijoittuu työhönvalmennusprosessissa yleensä toimintasuunnitelman toteutusvaiheeseen, työssäolovaiheeseen ja ratkaisuvaiheeseen. Työnantajat ovat harvoin valmiiksi aktiivisesti mukana asiakkaan työhön kuntoutuksen prosessissa, joten ne täytyy siihen varta vasten motivoida ja osallistaa. Työnantajayhteistyössä näyttää työhönvalmennusprosessin aikana olevan ainakin kolme kriittistä kohtaa: a) kontaktin luominen ja työnantajan kiinnostuksen herättäminen, b) työkokeilusta ja sen tavoitteesta sopiminen sekä käytettävissä olevien tukitoimien konkretisoiminen ja c) työkokeilun aikaisen yhteistyön onnistuminen ja jatkosuunnitelmasta sopiminen. Toiminta näissä vaiheissa riippuu osaltaan siitä, onko kyseessä asiakkaan oma työnantaja vai uusi potentiaalinen työnantaja.

Taulukkoon 5 on koottu työnantajayhteistyöhön liittyviä työhönvalmennusprosessin etenemistä ja tuloksellisuutta edistäviä ja vahvistavia sekä hidastavia tai uhkaavia tekijöitä asiakkaan ja työhönvalmentajan näkökulmasta. Tekijät on jaoteltu sen mukaan, missä vaiheessa yhteistyötä niiden vaikutus korostuu.

TAULUKKO 5. Työnantajayhteistyöhön liittyvät työhönvalmennusprosessin etenemiseen vaikuttavat tekijät yhteistyön eri vaiheissa

	EDISTÄVÄT TEKIJÄT	UHKAAVAT TEKIJÄT
a) Kontaktin luominen, kiinnostuksen herättäminen	asiakkaan <u>oman työpaikan mahdollisuuksien huolellinen kartoitus</u> työhönvalmentajan tuella	oman työpaikan mahdollisuuksien huomiotta jättäminen ilman perusteellista asian selvittämistä
	sopivien mahdollisten <u>työkohteiden kattava kartoitus ja valikointi</u> asiakkaan tavoitteen mukaisesti	työkohteiden pintapuolinen kartoitus ilman pitkäntähtäimen tavoitetta
	asiakkaan aiempaan työhön liittyvien <u>verkostojen hyödyntäminen</u>	unohdetaan asiakkaan verkostojen potentiaali
	asiakasta kannustetaan ottamaan itse ensikontakti yritykseen	tehdään asioita asiakkaan puolesta silloinkin, kun se ei ole välttämätöntä
	<u>asiakkaan määrätietoinen ”markkinointi”</u> työnantajalle asiakkaan vahvuuksia esille tuoden (tarvittaessa esim. kylmäkäynnein)	työkokeilupaikan etsimisestä luopuminen, mikäli asiakas ei siinä itse onnistu
	työhönvalmentaja <u>tuntee työnantajien ajattelutapaa ja osaa kertoa selvästi</u> työhönkuntoutuksen mahdollisuuksista ja eduista työnantajan näkökulmasta	työhönvalmentajan viesti ei tavoita työnantajan kokemusmaailmaa
	keskitytään <u>pienten ja keskisuurien yritysten</u> tavoittamiseen	suurten yritysten lähestyminen ja kiinnostuksen herättäminen vaikeaa
b) Työkokeilusta sopiminen	työkokeilun <u>tavoitteen kirkastaminen työnantajalle alusta lähtien</u> , työllistymismahdollisuuden valmistelu	työkokeilun tavoite jää työnantajalle epäselväksi → työnantaja suhtautuu kokeiluun ”vain” kokeiluna
	työkokeilun toteutuksen <u>tukitoimet tarvittaessa käyttöön</u> (esim. apuvälineet, lyhyt kurssi/koulutus)	ei selvitetä työkokeilun toteutuksen mahdollisia esteitä ja tarvittavia tukitoimia
c) Työkokeilun aikainen tukeminen	työhönvalmentajan <u>aktiivinen ja riittävä tuki asiakkaalle ja työnantajalle työkokeilun aikana</u> (mm. ohjaus ja neuvonta sopimusten solmimisessa ym. paperiasioissa, sopivien työtehtävien tunnistamisessa, työkokeilun arvioinnissa, yllättävissä pulmatilanteissa)	työhönvalmentajalla ei ole mahdollisuutta riittävän joustavaan työnantajayhteistyöhön palvelun rakenteen takia
	työkokeiluprosessissa mukana riittävän <u>päätösvallan omaavat</u>	työpaikalta ei saada neuvotteluun mukaan sellaisia henkilöitä, joilla

	<u>henkilöt työpaikalta</u>	olisi valtaa tehdä työkokeilua koskevia ratkaisuja
	työpaikan <u>työyhteisön huomioiminen</u> työkokeilun aikana	työyhteisöä ei huomioida työkokeiluvaiheessa (työkokeilija koetaan esim. uhkaksi)

Työhönvalmennuspalvelussa olevalla asiakkaalla on harvemmin mahdollisuutta jatkaa entisessä työsuhteessaan, mutta mikäli sellainen on olemassa, on tärkeää varmistua siitä, että oman työpaikan työmahdollisuudet on huolella selvitetty. Ammatillisen kokemukseni perusteella näin ei aina ole, vaikka työnantaja olisikin siitä kirjallisesti ilmoittanut. Keskustelu työnantajan kanssa voi joskus avata yllättäviä mahdollisuuksia, kun työnantajalle konkretisoituu työeläke- tai tapaturmayhtiön taloudellisen tuen lisäksi työhönvalmentajan tarjoama käytännöllinen tuki työhönpaluun mahdollisuuksien selvittelyssä.

Tavallisesti tilanne on se, että asiakkaan tavoitteisiin sopivaa työkohdetta lähdetään etsimään puhtaalta pöydältä. Tässä on tärkeää, että työnantajia ei lähestytä umpimähkään tai ”kunhan jotain kokeillaan” -asenteella, vaan että työskentely on suunnitelmallista ja palvelee asiakkaan työhön kuntoutumista pitkällä tähtäimellä. Useimmiten mahdollisuus työeläkekuntoutukseen on asiakkaalle ainutkertainen tilaisuus. Asiakkaan omien työhön ja muuhunkin elämään liittyvien verkostojen läpikäyminen on usein hedelmällistä.

Kontaktin luomisessa ja työnantajan kiinnostuksen herättämisessä on tärkeää, että asiakas itse osoittaa aktiivisuutta työnantajia lähestyttäessä. Asiakkaan on osattava ”markkinoida” itseään ja työhönvalmentajan asiakasta. On tuotava esiin asiakkaan vahvuudet, mutta myös työkyvyn rajoitteet siltä osin kuin ne vaikuttavat työntekoon. Työeläkekuntoutuksen perusteen esiintuominen – työkyvyttömyys tai sen uhka entisessä työssä – on luonteva lähtökohta tilanteen hahmottamiselle työnantajalle ja samalla niiden etujen esittelemiselle, jotka tilanteessa ovat käytettävissä ja hyödyttävät työnantajaa. Työhönvalmentajalta tämä vaatii taitoa viestiä kuntoutuksesta työnantajalle kielellä ja tavalla, jota tämä ymmärtää. Erilaisten ja erikokoisten työnantajien kohdalla on osattava ottaa huomioon hieman eri asioita. Kokemuksen mukaan, kun tavoitteena on löytää uusi työpaikka, pk-yritysten lähestyminen on tuloksellisempaa. Lisäksi työnantajayhteistyön tuloksellisuuteen vaikuttaa luonnollisesti senhetkinen työllisyystilanne.

Kun työnantaja on halukas lähtemään yhteistyöhön asiakkaan kanssa, yleensä tarjoamalla mahdollisuuden työkokeiluun, on viimeistään työkokeilusopimusta solmittaessa syytä varmistua siitä, että työnantaja on tietoinen työkokeilun tavoitteesta. Työkokeilun toteutuksen huolellinen suunnittelu ja työhönvalmentajan mukanaolo sopimusta solmittaessa edistää työnantajan sitoutumista prosessiin ja sen jatkotavoitteisiin, esimerkiksi työllistymiseen. Jo työkokeilun toteutus voi edellyttää tukitoimenpiteitä, samoin kuin myöhempi työllistyminen. Näistä tukimahdollisuuksista on syytä ottaa etukäteen selvää ja informoida niistä työnantajaa selvästi.

Millaista tukea asiakas ja työnantaja työssäolovaiheen aikana tarvitsevat, vaihtelee tilannekohtaisesti. Yhteydenpito työhönvalmentajan kanssa sovitusti, tavalla tai toisella, on tärkeää, vaikka mitään erityistä pulmatilannetta ei ilmaantuisi, jotta jatkosuunnitelmien kypsyttely etenee ja elävä yhteys asiakkaan ja työpaikan kanssa säilyy. Aineiston tapaukset osoittavat, että työssäolovaiheeseen liittyvät usein prosessin ratkaisevimmat tilanteet ja yllättävimmät käännteet. Keskeistä on, että työhönvalmennusprosessin toimijat, asiakas ja työhönvalmentaja, saavat työkokeilun puitteissa kontaktin niihin organisaation henkilöihin, joilla on valtaa vaikuttaa asiakasta koskeviin tärkeisiin ratkaisuihin työpaikalla, esimerkiksi työn räätälöintiin tai työsuhteesta päättämiseen. Lisäksi työnantajayhteistyössä tulisi huomioida työyhteisö. Tämän aineiston tapauksissa työyhteisöön vaikuttaminen oli välillistä ja lähinnä työnantajan ja asiakkaan toiminnan kautta tapahtuvaa. Sen pohdinta, miten työhönvalmentaja voisi huomioida työpaikan työyhteisöä siten, että se edistäisi työhönvalmennuksen tavoitteita, jäi aineistossa vähäiseksi. Lähinnä esiin tuli ajatus, että työhönvalmentajasta saattaisi jossain tilanteessa olla apua työyhteisölle asiakkaan perehdyttämisessä.

6.3 Työhönvalmentajan ja asiakkaan roolit ja asiantuntemus

Edellisessä kolmessa luvussa olen käsitellyt sitä, millaisena työskentely keskeisimpien yhteistyökumppanien ja verkostotahojen kanssa näyttäytyy ja millaista asiantuntijuutta ne prosessiin tuovat työhönvalmentajan ja asiakkaan arvioimana. Eri toimijoita käsitellessäni olen jo sivunnut asiakkaan ja työhönvalmentajan tehtäviä suhteessa näihin toimijoihin. Tässä luvussa keskityn asiakkaan ja työhönvalmentajan välisen suhteen, keskinäisten roolien ja asiantuntijuuden tarkasteluun aineiston valossa.

Asiakas ja työhönvalmentaja ovat työhönvalmennuspalvelun toteutuksen keskeisimmät toimijat. Vaikka palvelun toteutukseen osallistuu lisäksi työhönvalmentajan työpari ja joskus myös muita työntekijöitä, esimerkiksi resurssiselvityksen tekevä psykologi, on työhönvalmentaja se palveluntuottajaorganisaation työntekijä, joka ensisijaisesti vastaa palvelun toteutuksesta ja jota asiakas eniten tapaa. Se, että palvelu itsessään koostuu leimallisesti työhönvalmentajan ja asiakkaan yhdessä työskentelystä, oli keskeisin syy siihen, miksi valitsin heidät arvioimaan työhönvalmennuspalvelua ja sen prosessin kulkua.

Aineistosta löytyy paljon kuvausta ja ilmauksia niin työhönvalmentajan kuin asiakkaankin toiminnasta ja tehtävistä prosessissa. Asiakkaan ja työhönvalmentajan rooleja ja asiantuntijuutta voi tarkastella tiettyyn pisteeseen saakka erillään, kuten olen seuraavissa luvuissa tehnyt. Osa työhönvalmentajan ja asiakkaan tehtävistä näyttävät kuitenkin kulkevan niin tiiviisti käsi kädessä, että niitä on vaikea erottaa toisistaan. Tätä asiakkaan ja työhönvalmentajan jakamatonta asiantuntijuutta käsittelen luvun 6.3.2 lopussa.

6.3.1 Työhönvalmentajan ja asiakkaan roolit

Palvelu-sana käsitteenä tuo mieleen asetelman palvelun tuottajasta tai antajasta sekä palvelun käyttäjästä tai vastaanottajasta. Työhönvalmennuspalvelussa on kyse työntekijä-asiakas -suhteesta. Tämän aineiston perusteella työhönvalmennuspalvelun asiakkaan ja työntekijän roolit voi tiivistää luonnehdintoihin *aktiivinen ja sitoutunut kuntoutuja* ja *asiantunteva ja rinnalla kulkeva ohjaaja*. Asiakkaan ja työntekijän roolit ja niihin liittyvä asiantuntemus ovat sidoksissa toinen toisiinsa, minkä vuoksi pyrin kuvaamaan asiakkaan ja työhönvalmentajan roolien piirteitä rinnakkain.

Yksi aktiivisen ja sitoutuneen kuntoutujan rooliin liitetty ominaisuus on *avoimuus*, valmius kertoa rehellisesti omasta tilanteesta ja jakaa ajatuksia työhönvalmentajan kanssa. Tämä edellyttää vastaavasti työhönvalmentajalta luotettavan, asiakkaaseen kunnioituksella suhtautuvan ja ymmärtävän *kuuntelijan* rooliin asettumista. Osalla asiakkaista oli takanaan vaikeita tilanteita, pettymyksiä ja ikäviä kokemuksia kohtaamisesta palvelujärjestelmän kanssa. Aineistosta kävi ilmi, miten tärkeää asiakkaan oli kokea, että häntä kuullaan, hänen kokemuksensa otetaan todesta ja sitä ymmärretään. Kuulluksi tulemisen tärkeys korostui erityisesti valmennusprosessin aloitusvaiheessa, jolloin asiakas ja työhönvalmentaja tutustuivat toisiinsa ja luottamukselliselle työskentelysuhteelle luotiin pohjaa.

A: Mut se oli kyllä niinkun, siis mun täytyy sanoa, et yks sit ku sä kysyit niitä mitkä, mikä on ollu tärkeätä, niin kyllä se oli niinku mulle kyllä arvokas juttu, siis semmonen niinku määrättyl taval niinku validointi, (H: Niin?) et joku ottaa sen kokemuksen tosissaan, et mitä on tapahtunu. (H: Just) Et joku niinku tunnustaa, et se on niinku todellinen kokemus, (H: Joo) eikä vaan niinkun et et sä oisit jotenkin nyt niinkun tunnevammanen taikka vaan... (...)
A: Et se oli niinkun, ja siis nimenomaan kertoo jollekin, joka pystyy niinkun ymmärtämään sen, et siis niinku työelämän kannalta, ammattilliselta kannalta (H: Joo, joo) (T: Mm), koska ammattilliselta kannalta sitä ei niinku oikeen kukaan ollu siis, et se on niinku tosi, et sil on niinku ollu suuri merkitys nimenomaan ammattilliselta kannalta, ammatti-identiteetin kannalta. (6)

Asioiden avoimeen käsittelyyn liittyi myös palvelun hyödyllisyyteen tai koko kuntoutusprosessin mielekkyyteen liittyvien epäilyjen käsittely. Asiakkailta saattoi olla hyvin pessimistinen käsitys mahdollisuuksistaan löytää terveydentilalleen sopivaa työtä ja palata työelämään. Palveluun oli tultu, kun muita vaihtoehtoja ei enää ollut. Näissä tapauksissa työhönvalmentajan tehtävänä oli toimia paitsi kuuntelijana, kokemuksen vastaanottajana ja ymmärtäjänä, myös tuoda aktiivisesti esiin kuntoutuksen tarjoamia mahdollisuuksia ja ohjata asiakas pohtimaan tilannettaan ja tulevaisuuttaan eri näkökannoilta. Työhönvalmentajan rooliksi muotoutui näissä tilanteissa eräänlainen *muutosagentin*, motivoijan tai suostuttelijan rooli. Seuraavassa aineisto-otteesta asiakas ja työhönvalmentaja muistelevat valmennuksen aloitusvaihetta ja asiakkaan vaikeutta motivoitua työhönpaluun suunnitteluun pitkän ja turhauttavan sairauslomavaiheen jälkeen. Asiakas toteaa valmennuksen myötä oman ajatusmaailmansa ja asennoitumisensa muuttuneen. Aktiivinen ja sitoutunut kuntoutuja on siis valmis *joustamaan* ja tarkistamaan omia näkökantojaan.

H: No millä mielellä sä lähit site tähän?

A: No, suoraan sanoen en ollu oikeen innostunu. (H: Joo, joo) Mä olin niin pitkään ollu pois ja kukaan ei ollu välittäny. Niinkun tota, tämä mister Työhönvalmentajakin sano yhdessä vaiheessa palaveria, ettei sul oo niinku mielenkiintoo. Ku mä sanoin, että miks mulla pitäis olla mielenkiintoo, kun ei oo näillä maksajillakaan ollu mielenkiintoo koko asiaan? Niin kyllä mun mielenkiinto on häipyny siit jo. (H: Joo, joo) Niin nyt taas, nyt hypätään nykypäivään, et mennään aika pitkään ton janan toiseen päähän, niin tota ainoo mikä tässä nyt on, et semmosii töitä ei oo ollu, mitä on sovittu. Et täst tulevaisuudestaan tiedä löytyyks niit töitä missä mä olin koulutuksessakin tos välillä. Mutta kyllä se epäselvyys siin sairaslomaan, kun ei tienny mitä täs on, niin kyl mä lähdin ihan miellelläni tähän (työkokeiluun) silloin syyskuun alussa ku alko tää työkokeilu. (...)

A: Mut et kyllä sieltä mulle tullu pikkasen niinku ajatusmaailma erilaiseks... Se oli aika tyrmäävää, vastenmielist silloin alkuun, muistat varmaan?

T: Ei se vastenmielistä ollu.

A: No mut ajatus...

T: Vastentahtoista (yhteistä naurua). (3)

Työhönvalmennusprosessi näyttäytyy aineistossa muutosprosessina. Työhönvalmentajan ohjaajan rooliin näyttää kuuluvan keskeisesti monenlainen *henkisen tuen antaminen* asiakkaalle tämän muutosprosessin aikana. Aineistossa on lukuisia asiakkaiden ilmaisuja siitä, miten työhönvalmentajan kannustuksella, rohkaisulla ja henkisellä tuella oli ollut asiakkaalle prosessin aikana suuri merkitys. Yksi haastateltavista vertasi työhönvalmentajan tarjoaman henkisen tuen merkitystä itselleen psykologi- tai psykiatrisuhteeseen, tosin työhönvalmentaja itse ei tahtonut tätä luonnehdintaa itselleen hyväksyä. Vertaus kuitenkin kertoo siitä, kuinka iso merkitys työhönvalmentajan persoonallisella panoksella ja ymmärtävällä ja myötäelävällä suhtautumisella oli luottamuksellisen valmennussuhteen syntymiselle.

A: Ja myös sitte sitä niinku mä sanoin, että hän ollu psykiatri ja psykologi (T ja H nauravat) ja kaikkee muuta että tota...

T (nauraen): Tota mä en allekirjota!

A: Se on ihan totta. Et se on uskomatonta, sitä ei ihmiset monesti huomaakaan, et se vaatii tietynlaista persoonaa ja se vaatii tietynlaisen niinku semmosen ihmisluonteen ja muuta. Ja se, että kun se syntyy se luottamus niin sille on helppo puhua. Ja silloin on helppo olla avoinkin. (1)

Työhönvalmentajan rooliin tukijana liittyi toisinaan selvästi myös kontrolloiva puoli. Työhönvalmentaja toimii kuntoutusprosessin eräänlaisena *katalysaattorina* ja *koordinaattorina*, joka pitää huolen siitä, että prosessi etenee. Työhönvalmennuspalvelu pitää sisällään jo valmiiksi ajatuksen tavoitteellisesta ja suunnitelmallisesti etenevästä prosessista, jolla on rajallinen kesto. Työhönvalmentaja on ”moottori”, joka osaltaan varmistaa, ettei asiakas lykkää yhdessä sovittujen asioiden hoitamista. Tämä edellyttää vastaavasti sitä, että työhönvalmentaja pitää kiinni omista lupauksistaan asiakkaalle. Samalla työhönvalmentaja auttaa asiakasta jäsentämään ja hahmottamaan prosessin kulkua ja siihen liittyviä toimenpiteitä. Tuen kaksinainen ulottuvuus tulee hyvin esiin seuraavasta aineisto-otteesta.

H: Mitä sä aattelet, mikä sulle oli sen merkitys, että tähän tuli tää tämmönen valmentaja mukaan?

A: No mulle sitte loppujen lopuks aika suuri. Että niinkun, käytännössä katsoen mähän oisin voinu itekin hakee saman tien niitä kaikkia paikkoja ja niin pois päin, mutta ehkä siinä oli kuitenkin se ”lykkyä pyttyyn”-efekti, taputellaan selkään, niin se tekee kuitenkin sen, että siel on joku, joka niinku antaa vähän niinku sitä virtaa, kautta tekee niinku vähä pakolliseksi sen, että täytyy niinku tehdä jotain (H: Joo), että siin on niinku tietyn näköset kuitenkin aikarajat ja muut vastaavat, että se niinku sanoo, että minkä sisällä niinku tässä nytte toimitaan ja mitä tässä haetaan (H: Kyllä). Kyllä ihmiset tarvii niinku vaan... (T: Mm)

H: Joo. Raamia, ryhtiä?

A: Niin, raamia ja ryhtiä. (5)

Asiakkaan rooliin liittyvinä ominaisuuksina mainittiinkin hyvin usein sellaisia piirteitä kuin *aktiivisuus*, yritteliäisyys, toiminnallisuus tai omatoimisuus. Osaltaan tällä viitattiin siihen, että asiakkaan arjen asiat olivat hänen hallinnassaan niin, että työelämään paluuseen keskittyminen oli mahdollista. Aineiston perusteella kokonaisvaltainen palveluohjaus ei kuulunut työhönvalmentajan tehtäviin, vaan asiakas hoiti itse ”muuhun elämään” kuuluvat asiat ja palvelussa keskityttiin nimenomaan ammatillisiin ja työhönpaluuseen liittyviin asioihin. Vaikka aineiston asiakkailla ei tuntunut olevan erityisiä arjen sujumiseen tai elämänhallintaan liittyviä pulmia, käy seuraavasta työhönvalmentajan puheenvuorosta ilmi, että sellaisiakin asiakkaita on, jotka tarvitsevat monipuolisempaa ja konkreettisempaa tukea päästäkseen asioissaan eteenpäin. Samalla otteesta käy ilmi asiakkaan itsenäisyyden ja autonomian korostaminen.

T: ... Ja sitte toisaalta taas se, että sä oot kuitenkin kauheen omatoimisesti hoidellu asioita, mikä on aina mulle helpompaa, että kun on semmosia asiakkaita jotka tarvii paljo myös sitä ihan konkreettista apua, että soita puolesta ja tee tää mun puolesta. Niin sä oot kyllä niin kun silleen, niinkun oman elämäsi (naurahtaa) hoidat (A: Juu, kyllä, kyllä) tavallaan eteenpäin, ettei tarvi, sä et tarvi semmosta apua, mikä on taas niinku itelle helpompaa. Että koska, sillä tavalla mä niinku sitä haluaisinkin rajata, että (A: Mm) sä ite hoidat niinku tavallaan ne konkreettiset asiat. (A: Kyllä, mun...) Ja ne on sun käsissä. (1)

Aktiivisen kuntoutujan rooliin kuuluu, että hän tekee viime kädessä päätökset itseään koskevista asioista ja vastaa niistä. Asiakkaan *oman vastuun* ja itsemääräämisoikeuden korostaminen tuli esiin useammassa kohden aineistoa. Asiakkaan autonomista roolia pyrittiin tukemaan myös haastattelun kuluessa, kuten seuraavasta aineisto-otteesta käy ilmi. Tämä asiakas oli valmennuksessaan vasta tavoitteen ja toimintasuunnitelman muokkausvaiheessa.

H: No miltä sust on tuntunu käydä täällä?

A: Ihan mukavalta. On ollu vähä niinku et tuntee, että joku niinku yrittää auttaa, tos ku ite ei niinku osaa päättää mitään (naurahtaa) (T: Mm, mm). Varmaan se teillekin on vaikeeta päättää niinku, et mikä vois tolle sopii (naurahtaa)?

T: Eikä mekään sitä tietenkään päätetä, (A: Niin, niin) mutta niinku koitetaan mieltä sitä.

A: Niinku ohjata niinko yhessä, joo, joo. (7)

Vaikka asiakkailla ei varsinaisen palveluohjauksen tarvetta ollutkaan, tuli aineistossa esiin työhönvalmentajan rooli *ammatillisen kuntoutuksen asiantuntijana ja neuvojana*. Neuvonta liittyi muun muassa etuusasioihin ja ylipäänsä toimeentuloon ja kuntoutukseen liittyvään byrokraatiaan, minkä osa asiakkaista koki hankalaksi. Työhönvalmentaja hoiti pääsääntöisesti yhteydenpidon tilaajaan, mikä helpotti varsinkin niitä asiakkaita, joille vakuutusyhtiön kielen ja toimintatapojen

hahmottaminen oli hankalaa. Näissä tapauksissa työhönvalmentaja oli eräänlaisen *tulkin ja välittäjän* roolissa, jotta yhteistyö sujuisi mahdollisimman mutkattomasti ja yhteisymmärryksessä.

T: ... Ja siinä saatto olla semmosta pientä kipuulua ehkä sun puolelta, että se ei ollu kovin miellyttävä aina asioida sitte sinne virkailijan suuntaan Tilaajaorganisaatiossa ja.

A: Niin, et siin oli se, että must oli ainaki hyvä, että mul oli joku, joka otti sinne yhteyttä.

T: Välittäjäksi...

A: Välitti, (H: Joo, joo) ja kysy sen, että (T: Joo) siin oli niinku, tuli selkeemmäks tietyt. (5)

Toisaalta asiakkaan aktiivisuuden korostus liittyi hänen halukkuuteensa ja valmiuteensa työstää ammatillista suunnitelmaa, *olla mukana pohtimassa* vaihtoehtoja ja tuottaa työskentelyyn ideoita, näkemyksiä ja ajatuksia. Vastaavasti työhönvalmentajan tehtävänä oli *auttaa asiakasta pohtimaan*, erittelemään ja visioimaan ammatillisia toiveitaan ja tavoitteitaan ja tunnistamaan omia vahvuuksiaan. Monissa tapauksissa toteutuksen asteelle edenneet ammatilliset ideat olivat viime kädessä asiakkaalta itseltään lähtöisin, vaikka niitä yhdessä etsittiin ja muokattiin.

T: Kaiken kaikkiaan siis koko ajan tässähän on ollu meikäläisen kannalta niin siinä mielessä mukava, mukava tilanne, että näitä ideoita ja tämmöstä aktiivisuutta on sulta päin tullu, että ei oo mun tarvinnu mitään syötellä tai maanitella johonkin tiettyyn suuntaan, vaan et ne on aika pitkälti sun omia, omia ajatuksia ja joista, joita sit on niinku lähetty selvittämään.

A: Niin, mut kyllähän sitä sillon alussa kateltiin paljon. (4)

Asiakkaan aktiivisuuden merkitys tuli esiin myös siinä vaiheessa, kun ammatillinen suunta oli valittu ja oli aika lähestyä työnantajia. Monessa haastattelussa todettiin, että oli parempi, että asiakas otti itse yhteyttä työnantajiin ja viestitti siten oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta myös työnantajan suuntaan.

T: Tosta vaiheesta kun näitä alettiin ikään kuin lähestymään näitä yrityksiä, niin täytyy näin niinkun työhönvalmentajan näkökulmasta sanoa se, että tota oli hienoo tietysti se, et sä olit itte näissä aktiivinen ja sä, varmasti niinku hyvä hyväkin tapa näin, että tota sinä olit se, joka niinku näitä yhteyksiä lähti sieltä hakeen ja osotit sitä semmosta aktiivisuutta ja tämmöstä. Niin se on ihan varmasti niinkun hyvä, hyvä viesti sinne työnantajien suuntaanki, että varmasti se on aina parempi kun se, että se lankeis pelkästään työhönvalmentajalle tehtäväks. (2)

Tavoitetta tarkennettaessa ja toimintasuunnitelmaa muokattaessa työhönvalmentajan luonnehdittiin toimivan myös eräänlaisena ideoitten seulojana, *realisoijana* tai ”järkenä”, kuten eräs haastateltavista kuvasi. Joskus työhönvalmentaja saattoi myös pidätellä asiakasta tekemästä hätiköityjä päätöksiä. Työhönvalmentaja auttoi asiakasta kanavoimaan toimintaenergiaansa

sellaiseen suuntaan, että suunnitelmissa voitiin edetä yhteisymmärryksessä tilaajan kanssa. Tässä näkyy jälleen työhönvalmentajan rooliin liittyvä sääntely- ja kontrollitehtävä. Työhönvalmentaja ei silti edustanut asiakkaalle sanktioivaa viranomaistahoa, vaan ennemminkin neuvojaa ja ohjaajaa.

A: ... Työhönvalmentajahan on niin kuitenkin semmonen ehkä, eihän se niinkun käytännössä asetta mitään niinku rajojakaan tiettyjä, että se on sillai niinku, ne raamit justiinsa (H: Mm). Eli ei siinä niinku kukaan sano, että jos sulta jää Työhönvalmentajan kanssa tapaaminen väliin, niin sieltä tulee sakkoo perästä. (H: Mm) (T: Joo) Että se on ehkä just se, että se on mun mielestä hyväkin, että se on niinku se valmentajan rooli semmonen neuvova kuitenkin (T: Kyllä), kun vakuutusyhtiön rooli on semmonen taas sitte enemmän, enemmän määräävä. (T: Joo) (H. Aivan)

T: Ja mä näkisin melkein, että kuunteleva, sillee, että (A: Kyllä), et sen mahollisuuden pystyy niinku työhönvalmentajana tarjoamaan. Ei oo se byrokraattisuus siinä kohdassa. (5)

Työhönvalmentajan asiakkaan *tukemiseen* liittyvä rooli nousi aineistosta esiin yllättävän moni-ilmeisenä ja vahvana. Tukeminen ilmeni paitsi aiemmin mainittuina rohkaisuna ja kannustuksena myös esimerkiksi yhteydenpitoa asiakkaaseen puhelimitse ja konkreettisena jalkautumisena työpaikoille yhdessä asiakkaan kanssa. Kaksi asiakasta mainitsi erikseen työhönvalmentajan yhteydenpidon lisäävän turvallisuuden tunnetta prosessissa, johon sisältyi paljon epävarmuutta.

H: Millä lailla se (työhönvalmentajan yhteydenpito) on sulle tärkeätä?

A: Jaa-a, miten tuon nyt sanois. Kyllä se vaan niinku semmonen turvallisuuden olon tullee, että ei yksistään tappele nuien firmojen kans.

H: Just, niin, että myös niinku työnantajien kanssa vai tarkotaksä firmoilla Tilaaajaorganisaatiota?

A: No Tilaaajaorganisaatiota lähinnä. (4)

Työhönvalmentajan tuki näyttäytyi myös aktiivisena *toivon ylläpitämisenä* ja huomion kiinnittämisenä positiivisiin mahdollisuuksiin uhkien sijasta, jotka joka tapauksessa olivat tilanteessa ilmeisiä. Yksi työhönvalmentajan tärkeä ominaisuus näyttäisi olevan *sinnikkyys* ja kärsivällisyys: jos asiakkaan ja työhönvalmentajan laatima suunnitelma ei etene toivotulla tavalla, tehdään toinen etenemissuunnitelma ja yritetään uudelleen. Kun asiakas toi arviointitilanteessa esiin epäilyjään työhönpaluun suunnitelman onnistumisesta, työhönvalmentaja saattoi muistuttaa asiakasta varasuunnitelmista, joihin voitaisiin tarttua, mikäli alkuperäinen suunnitelma ei toteutuisi. Seuraavassa aineisto-otteesta asiakas kuvaa, miten työhönvalmennus on merkinnyt hänelle työelämään paluun mahdollisuuden elossa pitämistä, vaikka vielä sinne saakka ei ollut päästykään.

H: Mitä sä aattelet että minkälaista, onks täl ollu minkälaista vaikutusta tai merkitystä tällä prosessilla sulle, tällä?

A: Siis sillä on henkinen, henkisestikin aika suuri vaik- tai tämmönen psyykkisesti suuri vaikutus, koska sillä pidetään tietyllä tavalla sitä työmahdollisuutta elossa. (H: Just) Ja sitä, että mulla olis vielä mahdollisuus palata töihin. Et jos mä olisin jääny siihen miettimään kotona näitä asioita, niin kyllähän sitä ois hulluks tullu. Ja näitä koukeroita ja muita mitä täs on. Et annetaan tietyllä tavalla semmonen portti sillä, et vielä jossain vaiheessa elämää pääsis töihin takasin. (1)

Seuraavaa aineisto-otetta on edeltänyt haastattelijan asiakkaalle esittämä kysymys, mistä asiasta tai tekijästä valmennuksessa on ollut asiakkaalle hyötyä tai apua. Vastauksesta käy havainnollisesti ilmi sekä työhönvalmentajan konkreettisen että henkisen tuen merkitys prosessin etenemiselle.

A: Niin. Kyl se varmaan niinku yksin varmaan aika jotenki ... lähtee noita työnantajiaki lähestymään niin vaikeeta. Ainaki alkuun, varmaan ois... (H: Niin, sehän on mahdollista...) Niinkun auttanu paljon, paljon kyllä. Ja se on varmaan, ku aattelee, että noin yli puoltoista vuotta ku on ollu, ettei oo töissä ollu, niin se varmaan se kynnys on jotenki vaikee niinku lähtee niinku itte kuitenkin. (...)

A: Sitäki kuvitteli, että ku on on tää lama, että se voi olla aika vaikee niinkun saada tämmöstä työkokeilupaiikkaa, tuntu että (naurahtaen) ei sitä varmaan saa semmosta. Kuitenki oli, kuitenkin sai. (2)

6.3.2 Työhönvalmentajan ja asiakkaan asiantuntemus

Asiakkaan ja työhönvalmentajien rooleihin liittyi erilaista asiantuntemusta, tietämistä ja osaamista, jota prosessin kuluessa hyödynnettiin. Asiakkaan asiantuntemus näyttäytyi aineistossa kauttaaltaan melko yhtenäisenä ja liittyi oman työkunnan tuntemiseen, omien työhön ja työn tekemiseen liittyvien ominaisuuksien, kiinnostusten ja arvostusten tuntemiseen, oman ammattialan tuntemukseen sekä ammattitaitoon aiemmassa työssä. Lisäksi asiakkailla oli paikallista tietoa omasta työpaikastaan, sen verkostoista sekä oman lähiympäristön elinkeinorakenteesta ja työpaikoista. Työhönvalmentajan asiantuntemus ja tietäminen liittyivät puolestaan työhönkuntoutuksen etuus- ja palvelujärjestelmän tuntemukseen, tietoon eri ammateista ja koulutusmahdollisuuksista, taitoon työskennellä työnantajien kanssa, uraohjauksen osaamiseen, työkunnan, kuntoutustarpeiden ja -mahdollisuuksien arviointiin ja palveluprosessin hallintaan. Osa asiakkaan ja työhönvalmentajan tehtävistä ja asiantuntemuksesta prosessissa kuvattiin niin yhteisinä, ettei niitä voinut erotella vain jommankumman rooliin kuuluvaksi. Tällaisia tehtäviä olivat asiakkaan työkunnan ja työn sopivuuden arviointi sekä jatkosuunnitelman työstäminen.

Yksi keskeinen asiakkaan asiantuntemukseen pohjaava tehtävä oli asiakkaan työkunnan ja terveydentilan aiheuttamien rajoitteiden huomioiminen työhönpaluun suunnittelussa. Aineiston

perusteella vaikutelmaksi tuli, että prosessin alun lääkärinlausuntoihin ja toimeksiannon työkykyluonnehdintoihin perehtymisen jälkeen työhönpaluun suunnittelussa luotettiin ensisijaisesti asiakkaan omaan tuntemukseen ja arvioon työkunnostaan ja sen rajoitteista. Tämä on ymmärrettävää, sillä työhönvalmentaja ei edusta lääketieteen asiantuntemusta, eikä hänellä ollut sitä välittömästi käytettävissään kuin yhdessä haastatelluista tapauksista, jossa asiakkaan työterveyslääkäri osallistui prosessiin. Silti myös työhönvalmentajan oli osattava muodostaa perusteltu näkemys asiakkaan työkunnosta ja soveltuvuudesta tavoiteltaviin työtehtäviin sekä ammatillisen suunnitelman tekovaiheessa että työssäolovaiheessa. Vaikka työhönvalmentajan tehtäväksi ei aineistossa mainittu asiakkaan työkunnan arviointia, se tuntui ikään kuin sisältyvän siihen asiantuntemukseen, jota työhönvalmentajan odotettiin edustavan. Työhönvalmentajan piti osata perustella tehty ammatillinen suunnitelma tilaajalle asiakkaan työkyvyn näkökulmasta kestäväällä tavalla. Aineiston perusteella vaikutelmaksi tuli, että työhönvalmentajan arvio asiakkaan työkunnosta ja soveltuvuudesta tiettyihin tehtäviin pohjautui sekä asiakkaan omaan arvioon että työhönvalmentajan näkemykseen, jonka hän muodosti valmennuksen kuluessa asiakkaan kanssa keskustelemalla sekä asiakasta seuraamalla ja havainnoimalla. Työkokeilu toimi keskeisenä työkunnan arvioinnin välineenä. Asiakkaan ja työhönvalmentajan työkyvyn ja työn soveltuvuuden arvioinnin menetelmät olivat siis hyvin käytännönläheisiä, ja kuvaa asiakkaan työkunnosta rakennettiin prosessin kuluessa hyvin tiiviisti yhdessä, kuten oheisesta aineisto-otteesta ilmenee.

T: Tää terveydentilajuttu, niin totta kai se pitää niinku huomioida ja mut se että miten se sitte niinku huomioitu, niin kyllähän tässäkin nyt aika pitkälti oli sitä sun omaakin arviota siitä, että kuinka hyvin sä oot kuntoutunu vaikka vuoden takaiseen nähden ja arviota siitä, että kuinka vahvoilla, vahvasti sä uskallat lähtee niinku työkokeilun suuntaan, sekä tää fysiikkapuoli että sit se psyyke, psyykepuoli. Mutta siis semmosta ikään kuin asiantuntija-, terveydenhuollon tai terveyden puolen asiantuntijata~~h~~oa, joka olis niinkun ollu tukena tai antanu vihreetä valoo, niin semmostahan ei tietyllä tavalla niinku ollu. (A: Joo) (...)

T: Mutta että kyllähän tietynlainen kysymysmerkkihän, totta kai, sekä tää fysiikka että että psyyke niin oli, kun työkokeiluun niinkun lähettiin, (A: Mm) että kyllä se sillä lailla niinkun tiedostettiin varmaan molemmat, ettei me tiedetä, että kuinka olkapää kestää. Eikä me tiedetty, että kuinka tota noin niin, miten se unipuoli esimerkiks, että tuleeks tää siihen vaikuttamaan vai ei. Mutta tota, kyllä me todettiin sit myöskin se, että on kyse kokeilusta, työkokeliusta, joka tota, että se on yhtä niinku antia mitä se työkokeliu antaa, että pääset ja päästään arvioimaan sitä, että vaikuttaaks se päivittäinen lähteminen taas sit näihin asioihin. (A: Mm) (2)

Toinen alue, jossa korostettiin asiakkaan asiantuntemusta, oli ammatilliseen suunnitteluun liittyvä omien työhön liittyvien ominaisuuksien, kiinnostusten, arvostusten ja vahvuuksien tunteminen. Vastaavasti työhönvalmentajan kuvattiin hallitsevan keinoja ja menetelmiä auttaa asiakasta tarkastelemaan itseään ja intressejään. Työhönvalmentajan asiantuntemukseen sisältyi näin

uraohjauksen osaamista ja asiantuntemusta. Asiakkaan ammatillisia kiinnostuksia ja ajatuksia kartoitettiin sekä keskustellen että käyttäen apuna erilaisia ammatinvalinnan tueksi laadittuja itsearviointitehtäviä, jotka auttoivat asiakasta peilaamaan itseään ja ammatillisia tavoitteitaan. Samalla ne antoivat työhönvalmentajalle tietoa asiakkaan ominaisuuksista ja kiinnostuksenkohteista. Työhönvalmentajan asiantuntemukseen liittyi myös sen arvioiminen, milloin tarvittiin oppimisvalmiuksien arvioimista, esimerkiksi lukitestiä tai laajempaa psykologin tutkimusta kognitiivisista kyvyistä. Seuraavassa aineisto-otteessa työhönvalmentaja muistelee, miten asiakas oli urasuunnittelutehtävän avulla tarkastellut omia työhön liittyviä ominaisuuksiaan ja ajatuksiaan.

T: Nii, aika jotenkin mun mielestä niinkun hyvin sä ittees aika selkeesti analysoit siinä, että siellä tuli nää sanat tarkkuus, huolellisuus ja töihin sitoutuminen ja hyvän laadun tekeminen, niin ne oli niinkun niitä semmosia (H: Joo) (A: Joo) mitä me siitä niinkun poimittiin esiin. (2)

Työhönvalmentajan ja asiakkaan urasuunnittelutyöskentelyssä hyödynnettiin lähes poikkeuksetta asiakkaan aiempaa ammatillista osaamista ja työkokemusta. Jokaiselle haastateltavista asiakkaista oli kertynyt työvuosia ja niiden myötä ammattitaitoa ja monenlaista tietoa oman alan työtehtävistä ja käytännöistä. Mikäli työhönpaluun suunnittelussa suuntauduttiin joko paluuseen omalle työpaikalle tai entistä työtä sivuaviin tehtäviin, oli tämä asiakkaan erityisasiantuntemus erityisen arvokasta ja toimi suunnittelun pohjana. Suunnittelussa saatettiin myös hyödyntää asiakkaan entisen työn kautta syntyneitä verkostoja työkokeilupaiikkaa haettaessa.

T: Joo, se oli se ajatus sit aika pitkälti, et siihen vois yhittää sitä omaa vanhaa osaamista ja (A: Mm) ja sitten myös niitä sun niinku valmiita kontakteja, mitä pitkän työuran aikana sieltä Kotipaikkakunnan niinku liikkeistä, (A: Niin, niistä tukuista) niin, tukut niin, oli tuttuja sulle. (4)

Myös kuntoutujan muuta omaan lähiympäristöön ja asuinseutuun liittyvää paikallista tietoa ja asiantuntemusta käytettiin suunnitelmaa laadittaessa hyväksi, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

T: Ja sitte taas siinä että niin sun paikallistietous Kotipaikkakunnasta niin astu niinku kuvaan. (A: Mm) Et tavallaan sillä sun sisäpiiri-, Kotipaikkakunnan sisäpiiritiedolla, niin se rupes tuomaan siihen niinku tota sitten ihan tämmösiä yrityksiä (A: Joo) mitä ruvettiin kelaamaan ja miettiin että onko nää semmosia mihin, mitä vois lähestyä. (2)

Edellä kuvatut työhönvalmennusprosessin asiantuntemuksen alueet pohjautuivat pitkälti asiakkaan tietoon ja asiantuntemukseen. Aineistosta löytyi kuitenkin myös selvästi työhönvalmentajan rooliin

liittyvää asiantuntemusta. Ensinnäkin työhönvalmentaja toi prosessiin *asiantuntijatietoa kuntoutusjärjestelmän toiminnasta* ja siihen liittyvistä etuuksista sekä yleistä *tietoa työelämästä, eri ammasteista ja koulutusmahdollisuuksista*. Tämän tiedon pohjalta työhönvalmentaja saattoi yleisellä tasolla arvioida asiakkaan ammatillisten toiveiden ja tavoitteiden realistisuutta ja ohjata ammatillista suunnittelua kokemuksensa perusteella mahdollisille urille. Merkillepantavaa on, että aineistossa työhönvalmentajat kuvasivat usein *etsivänsä* tietoa tilanteen ja tarpeen mukaan. Tietoa ja tietämistä hankittiin ja rakennettiin asiakkaan tarpeista riippuen ja kulloiseenkin tilanteeseen liittyen. Aineistosta välittyi kuva, että työhönvalmentajilla oli yleistä tietoa esimerkiksi koulutusreiteistä jollekin alalle, mutta jokaisessa yksittäisessä asiakastilanteessa tieto piti kuitenkin erikseen selvittää ja tarkentaa, valmiita toimintamalleja tai ratkaisuja ei ollut olemassa. Työhönvalmentajan tärkeä osaamisen alue oli siis *tiedon ja mahdollisuuksien etsiminen asiakkaan tilanteen ja tavoitteiden pohjalta*, kuitenkin tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työhönvalmentajan työ näyttäytyy ongelmanratkaisutyönä.

T: Ja sitte must tuntuu et me ollaan hyvä työpari siinä suhteessa, että sä oot sen oman elämäsi ja oman sairautesi ja omien oireittesi ja sen asian- niinku siinä mielessä asiantuntija, et sä niinku tuot sen, et mitä sä pystyt ja mitä et ja mitä sä haluat ja mitä et. Ja sitte mä yritän olla se, joka niinkun sitte realisoi niitä mahdollisuuksia.

A: Mä meinasin just sanoo et (yhteistä naurua) se, joka realisoi nää asiat.

T: Joo, ja otan selvää, että onko ne mahdollisia ja miten ne olis mahdollisia. (1)

Toinen tärkeä työhönvalmentajan asiantuntijuuden alue oli *työnantajien lähestyminen ja niiden kanssa työskentely* asiakkaan työhönpaluun edistämiseksi. Tämä on perinteisesti ollut ammatillisen kuntoutuksen työntekijöille haasteellinen osaamisalue. Kuntoutuksen työnantajayhteistyö edellyttää työhönvalmentajilta työnantajien ajattelutavan ymmärtämistä ja asioiden lähestymistä heidän näkökannaltaan. Aineistossa korostettiin erityisesti hyviä neuvottelutaitoja työnantajien kanssa työskenneltäessä. Myös asioiden etenemisen rytmiin työnantajien ehdoilla oli osattava sopeutua. Pienen yrityksen kohdalla se saattoi merkitä hyvin nopeaa reagointia ja suuren yrityksen kohdalla vastaavasti hidasta ja kärsivällisyyttä koettelevaa asioiden etenemistä. Työnantajien lähestymiseen liittyy myös kyky markkinoida ”myytävä tuote” – eli ammatillisen kuntoutuksen asiakas ja käytettävissä olevat tukimuodot – työnantajalle tätä kiinnostavassa muodossa. Seuraavasta aineistotteesta ilmenee, miten työhönvalmentaja on hyödyntänyt taitavasti asiakkaan vahvuuksia – ammattitaitoa ja alan tuntemusta – työnantajia lähestyttäessä ja näiden kiinnostusta herätettäessä.

T: ... sinänsä niinku tää meidän taktiikkahan oli suorastaan erinomainen, että tota se muotoutu siinä sen päivän aikana, että mentiin sisään ja mä esitin meidän ikään kun asian,

ja tota sitte pikkuhiljaa nii sää otit ohjat ja rupesit katteleen niitä firman koneita ja paikkoja ja mä tota vetäydyin siihen taaemmas ja sä juttelit enemmänki näitten työnantajien kanssa. (...)

T: ... Mut et kyl mä jotenki niinku edelleen vielä haluan korostaa sitä, että se sun niinkun ammattitaito ja tietämys alasta, niin se oli niinku äärettömän tärkeitä niissä käynneissä ja niissä jäi niinku tavallaan se semmonen myönteinen kuva ja meivät otettiin myönteisesti vastaan. (2)

Kolmas selvästi työhönvalmentajan asiantuntemukseen liittyvä asiantuntemuksen alue oli asiakkaan palveluprosessin hallintaan liittyvä työ. Haastatteluaineistossa palveluprosessiosaaminen tarkoitti muun muassa sitä, että työhönvalmentajan tuli osata mitoittaa palvelun laajuus ja kesto asiakkaan tuen tarpeen mukaan. Asian voi nähdä myös toisin päin: työhönvalmentajan piti kyetä tarjoamaan asiakkaalle riittävä tuki sovittujen palveluostojen puitteissa. Tämä vaati työhönvalmentajalta ennakkointia ja eräänlaista pelisilmää, miten varata ja jaksottaa käytettävissä olevia tapaamiskertoja prosessin ajalle, jonka kestosta ja käänteistä ei ollut varmuutta. Joka tapauksessa työhönvalmentajan tehtävänä oli pitää huolta siitä, että asiakas sai palvelun puitteissa sen, mitä oli sovittu. Aineiston perusteella yksi prosessin hoitamisen keskeisimpiä osaamisalueita oli osata *kuvata ja raportoida asiakasprosessin kulku*, sen aikana tehdyt valinnat, päätelmät ja niiden perustelut tilaajalle ja muille tarvittaville tahoille niin selkeästi ja kattavasti, että näillä oli käytössään ratkaisujensa perusteeksi kaikki asian kannalta merkittävä tieto. Myös toteutumattomien ja asiakkaalle syystä tai toisesta soveltumattomaksi osoittautuneiden läpikäytyjen vaihtoehtojen kuvaus oli tarpeen, sillä joskus valmistusprosessissa päädytään siihen, ettei työhönpaluun suunnitelmaa synny, jolloin kyseinen tieto on jatkotoimenpiteistä päätettäessä arvokasta.

T: Ja siinä me just sinä aikana ja niitten tapaamisten aikana me näit pyöriteltiin näitä niinku vaihtoehtoja, että mitä, mikä se sitten on, jos tää ei käy ja mikä, mikä se sitten vois olla. Ja puhuttiin erilaisist hitsaustöistä ja tota noin niin, aika paljoki, paljoki ihan sitte tämmöst niinku käytännön tota tietoo. Lähinnä sää oikeestaan toit sitä esiin, et minkä näkösiä, mitä se edellyttää, että olis jossain hitsausduuneissa ja onnistuukse ton jalan puolesta. Ja ihan siis tämmöstä keskustelua, että. Mä laitoin niitä myöskin ylös aika tarkkaankin, että nähdäänkö me, et onks siellä vaihtoehtoja vai ei. (3)

Käydessäni aineistoa läpi systemaattisesti asiakkaan ja työhönvalmentajan roolien ja asiantuntemuksen näkökulmasta syntyi asiakkaan ja työhönvalmentajan työskentelysuhteesta yllättävän *vastavuoroinen ja dialoginen* kuva. Asiakas-työhönvalmentaja -suhdetta kuvattiin esimerkiksi yhdessä tekemisenä tai työpari-käsitteellä. Monessa kohden kerrottiin, miten idea tavoiteltavasta työstä oli syntynyt yhteisen keskustelun ja ajatusten vaihdon aikana: ajatus oli ikään kuin pulpahtanut pintaan dialogin myötä.

T: Se oli must se yks keskeinen, mist me lähettiin, itsetunnon, et kaivel-. Ja sit se alko hirveen nopeesti poikia (H: Joo), et sä sait, että kerroit et sua kiinnostaa Yritys1 oli ja sit tää (nykyinen työkokeilupaiikka). (A: Joo)

H: Eli sulla oli kaks niinku tämmöstä mielessä?

A: Kaks semmost mahdollista niinkun, joo.

H: Oliksä näitä miettiny jo pitempään vai tuliks nää sit vasta siinä ku te rupesitte yhdessä työskenteleen, niin nousiks nää sit vasta niinku mahdollisuuksiks?

A: No kyl mää nyt, joo, siis oli tavallaan pitempään kyllä ollu, ollu tota niinku mietinnässä, voi sanoo näin. (H: Joo, joo)

T: Mut se varmaan yks, niin muistan sulla semmosen ahaa-elämyksen oli, ku me puhuttiin niist järjestötöistä, et sitä kautta ehkä tuli joku...

A: Niin, sitä kautta vois olla ehkä sekin vois olla semmonen.

T: ... lähti uudelle raiteelle. (6)

Useammassa kohden aineistoa työhönvalmentaja kuvattiin asiakkaan kumppaniksi ja rinnalla kulkijaksi. Osasta aineistoa välittyi kuva, että prosessin etenemisen vaiheita elettiin yhdessä ja myös voitot ja tappiot koettiin yhteisinä. Työhönvalmentaja tarjosi asiakkaalle paitsi asiantuntemusta myös kumppanuutta epävarmassa ja haastavassa elämäntilanteessa. Tällaisessa asiakas-työntekijä -suhteessa kumpikin osapuoli saattoi olla vastaanottavana osapuolena, ei vain asiakas. Yksi aineiston työhönvalmentajista totesi asiakasprosessin olleen hänelle itselleen erinomainen oppimisprosessi. Toisessa haastattelussa yhteinen huumori mainittiin voimavaratekijäksi, josta oli apua erityisesti silloin, kun suunnitelmissa edettiin ”kaksi askelta eteenpäin ja yksi taakse” (3) ja kärsivällisyys oli koetuksella. Yhdessä haastattelussa työhönvalmentaja kuvasi tilannetta, jossa asiakas olikin yllättäen ”vahvempi” osapuoli ja se, joka takaiskun jälkeen ensimmäisenä keräsi voimansa ja auttoi samalla työhönvalmentajaa orientoitumaan tilanteeseen uudelleen.

T: Muuten jos ajattelee tota väliä, niin mun versio tapahtuneesta, niin nää Tilaajaorganisaation vastaukset, niin ne tais ottaa meikäläisellä kovemmalle ku sulla, ja mä en meinannu niistä toipua, (hymähtelyä) toipua tota ollenkaan, ja tota noin niin, mut et sä aika nopeesti, jotenki yllättävän notkeesti käänsit, käänsit kelkkaa ja totesit, että otetaan sitte se, mitä ne tarjoo ja lähdit, lähdit sitä uutta työkokeilua niinku viemään taas itte, itte eteenpäin aktiivisesti. (4)

Kuntoutuksen asiantuntijuuden ihanteisiin kuuluu pyrkimys objektiivisuuteen. Kärjistetysti kuvattuna objektiivisuudella on tarkoitettu sitä, että asiantuntijat hankkivat asiakasta professionaalein menetelmin tutkien sellaista tietoa, jonka pohjalta tälle voidaan laatia realistinen ja toteuttamiskelpoinen kuntoutussuunnitelma. Objektiivisuuteen liittyy neutraalisuus ja puolueettomuus. Nähdäkseni työhönvalmennuksen kaltaista ohjaustyötä ei kuitenkaan voi tehdä neutraalina ja ulkopuolisena asiantuntijana, vaan dialogissa asiakkaan kanssa, jolloin molempien

tieto ja asiantuntemus on yhtä olennaista, ja työskentelyn lopputulos on jotain muuta, kuin vain toisen osapuolen näkemys asiasta. Aineiston valossa asiakkaan ja työhönvalmentajan työskentely perustuu parhaimmillaan molemminpuoliselle luottamukselle, jonka pohjana tulkitseen olevan sen, että asiakas kokee työntekijän olevan hänen kumppaninsa, häntä varten ja työskentelevän hänen asiansa edistämiseksi.

T: Että nyt on sitten monesta kiinni, mutta nyt jotenki tuntuu, että on vaan niinku itekin taistelen sen puolesta, et se ei jäis nyt tähän. (H: Joo) näin hyvällä päästiin. Tai jotain muuta keksitään sitte. (6)

Määrätietoinen asiakkaan asian puolesta toimiminen tulee esiin myös oheisessa asiakkaan vastauksessa haastattelijan kysymykseen, onko palvelulla ollut asiakkaan mielestä vaikutuksia ja jos on, niin minkälaisia. Tässä asiakkuudessa palvelun avulla oli saatu uudelleen avattua neuvotteluyhteys asiakkaan työpaikkaan ja edetty prosessissa työhönsijoittumisen kynnykselle.

A: No, en mä tiedä oikein kuinka mä sitä arvioisin enempää, se on aika lyhytsananen homma, mitä mä voin tohon sanoo. (H: Mm) Mut tuskin oisin täs tilantees jos mä Kiipulan kautta tätä, tai ei, on se sitte nyt ollu Kiipula mut mikä tahansa tämmönen (H: Mikä tahansa vastaava), niin vastaava ois hoitanu.

H: Niin luulet, että et olis nyt tässä, jos ei ois tullu joku tämmönen tähän mukaan?

A: Joo ei, ei siis. Itse mää en ois ainakaan pystynyt tätä hoitamaan. (H: Joo, joo) Eli, en mä mitään muuta pysty sanoon, että eiköhän se kaikki kunnia kuulu sitten järjestämisestä tohon Työhönvalmentajalle ja Kiipula-firmalle, et on yhteyttä pitäny työnantajaan ja saanu ajettua tän asian tähän malliin. (3)

Yhteenveto

Asiakkaan ja työhönvalmentajan roolit ja osallisuus prosessissa voidaan tiivistää luonnehdintoihin asiakkaasta aktiivisena ja sitoutuneena kuntoutujana ja työhönvalmentajasta asiantuntevana ja rinnalla kulkevana ohjaajana. Taulukkoon 6 on tiivistetty keskeisimmät aineistosta esiin nousevat asiakkaan ja työhönvalmentajan roolit ja toiminta niissä sekä asiakkaan ja työhönvalmentajan prosessiin tuoma asiantuntijuus, tieto ja osaaminen.

TAULUKKO 6. Asiakkaan ja työhönvalmentajan roolit ja asiantuntemus työhönvalmennusprosessissa

	Asiakas – aktiivinen ja sitoutunut kuntoutuja	Työhönvalmentaja – asiantunteva ja rinnalla kulkeva ohjaaja
Roolit/miten toimii, ominaisuudet	<u>Kertoo</u> avoimesti ja rehellisesti tilanteestaan, näkemyksistään ja	Luotettava, asiakkaaseen kunnioituksella ja ymmärryksellä

	ajatuksistaan...	suhtautuva <u>kuuntelija</u>
	... <u>myös epäilyistään</u> kuntoutuksen tavoitteen tai palvelun suhteen	<u>Suostuttelija</u> : ottaa käsittelyyn myös negatiiviset näkemykset, tuo esiin vaihtoehtoja ja realiteetteja
	On aktiivinen, <u>yritteliäs</u> ja omatoiminen	<u>Katalysaattori ja koordinaattori</u> : huolehtii, että prosessi lähtee liikkeelle ja etenee tavoitteellisesti
	<u>Sitoutuu yhteiseen työskentelyyn, tuottaa ideoita ja ajatuksia yhteiseen pohdintaan</u>	Auttaa asiakasta tilanteen ja <u>vaihtoehtojen kartoittamisessa ja vahvuksiensa löytämisessä</u>
	<u>Tekee itseään koskevat päätökset ja ottaa niistä vastuun</u>	<u>Seuloo ja realisoi ideoita</u> ; arvioi ideoiden toteuttamis- mahdollisuuksia kokemuksensa ja asiantuntemuksensa perusteella
		<u>Tulkki ja välittäjä</u> asiakkaan ja tilaajan (ja tarvittaessa muiden toimijoiden) välillä
		<u>Neuvoja</u> kuntoutukseen liittyvissä etuus- ja toimeentuloasioissa
		<u>Tukija</u> : rohkaisee ja kannustaa, on kärsivällinen ja sinnikäs (mm. varasuunnitelmat), pitää yllä toivoa tuomalla esiin mahdollisuuksia uhkien sijasta, pitää yhteyttä asiakkaaseen
Asiantuntijuus ja osaaminen/tehtävät prosessissa	<u>Oman työ- ja toimintakunnan tuntemus</u>	Kuntoutustarpeen ja mahdollisuuksien <u>arviointiosaaminen</u>
	Omien työhön/työn tekemiseen liittyvien <u>vahvuuksien, kiinnostusten ja arvostusten tuntemus</u>	Yleistä tietoa ammateista ja koulutusmahdollisuuksista, tiedonhakutaidot; <u>uraohjauksen osaja</u>
	Oma alan <u>ammattitaito ja alan tuntemus</u>	<u>Työnantajayhteistyön</u> osaaminen
	<u>Paikallista tietoa lähiympäristöstä</u> liittyen mm. omaan työpaikkaan, sosiaalisiin verkostoihin, elinkeinorakenteeseen	Työhönkuntoutuksen <u>etus- ja palvelujärjestelmien tuntemus</u>
		<u>Palveluprosessin hallinta</u> : palvelun mitoituksesta ja sisällöstä vastaaminen, raportointi ja kannanotot/perustelut
Yhteiset/erottamattomat tehtävät		
- asiakkaan työkyvön ja suunnitellun työn yhteensopivuuden arviointi		
- työhönkuntoutuksen toimintasuunnitelman ja jatkosuunnitelmien tekeminen		

Asiakkaan ja työhönvalmentajan vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä näyttää painottuvan kaksi peruselementtiä: yhtäältä luottamuksellisen ja turvallisen vuorovaikutussuhteen luominen ja toisaalta kummankin erityisasiantuntijuuden hyödyntäminen. Luottamuksellisen ja toimivan yhteistyösuhteen luominen perustuu työhönvalmennuksessa ohjauksen peruseräille, eli ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseen asiakkaalle (ks. esim. Onnismaa 2007). Ennen suunnitelmien tekemistä on tärkeää, että asiakas koee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Henkisen tuen antaminen, toivon ylläpitäminen realistisin perustein ja rinnalla kulkeminen korostuivat aineistossa merkityksellisinä työhön kuntoutumisen prosessia edistävinä tekijöinä. Silti työhönvalmennus ei ole pelkästään asiakkaan kuuntelemista ja henkistä sparraamista, vaan myös kuntoutuksen asiantuntijuuden ja tiedon määrätietoista soveltamista ja asiakkaan oman tiedon hyödyntämistä työhönkuntoutuksen tavoitteen mukaisesti. Työhönvalmentajan asiantuntijuudessa korostuvat hänen tietonsa ja aiempi kokemuksensa kuntoutusjärjestelmän toiminnasta, työmarkkinoista sekä työnantajien ja tilaajien kanssa työskentelystä. Asiakkaan asiantuntijuudessa painottuu puolestaan paikallinen ja henkilökohtainen tieto ja kokemus: oman työkyvyn ja sen rajoitteiden tuntemus arjen toiminnoissa, omien ominaisuuksien ja arvostusten tuntemus, tietyn ammattialan tuntemus ja ammattitaito, sosiaaliset verkostot ja lähiympäristön tuntemus. Työhönvalmentajan tehtävänä on asiakkaan asiantuntemuksen esille saaminen ja sen hyödyntäminen prosessissa niin, että tuloksena on yhteistyössä laadittu asiakkaan elämäntilanteeseen sopiva työhönpaluun suunnitelma ja sen toteutus.

Aineiston perusteella työhönvalmentajan ja asiakkaan vuorovaikutuksesta piirtyy kuva dialogille ja kumppanuudelle perustuvana yhteistyösuhteena. Aineiston ja oman tulkintani mukaan kumppanuus merkitsee jossakin mielessä asiakkaan puolelle asettumista ja tarvittaessa hänen puolestaan puhumista. Samalla kuntoutuksen asiantuntijalta edellytetään kuitenkin objektiivisuutta ja puolueettomuutta. Tämä tuo työhönvalmentajan rooliin jännitteen, mahdollisesti rooliristiriidankin. Nähdäkseni puolella oleminen ei kuitenkaan tarkoita esimerkiksi tilaajaa tai muita yhteistyökumppaneita vastaan asettumista, vaan ennemminkin se toimii tässä keinona viedä eteenpäin myös tilaajan asettamaa toimeksiantoa ja tavoitetta. Työhönvalmentaja ei saa sortua yksisilmäisyyteen, vaan hänen tehtävänä on pyrkiä toimimaan sillanrakentajana, välittäjänä ja mahdollisuuksien luoja, eräänlaisena ”luovijana” kuntoutusverkostossa. Työeläke- ja LITA-kuntoutus on lakisäätöistä toimintaa ja asiakkaalla on halutessaan esimerkiksi oikeus hakea muutosta päätökseen, johon on tyytymätön. Työhönvalmentajan pitää olla tietoinen asiakkaan lakisäätöistä oikeuksista ja tarvittaessa muistuttaa niistä. Hyödyttömien vastakkainasettelujen syntymistä ehkäisee käsittääkseni parhaiten mahdollisimman perusteellinen tieto

työeläkevakuutuksen ja tapaturmavakuutuksen perusteista ja toimintakäytännöistä, ammatillinen kokemus ja avoin vuorovaikutus tilaajan ja tuottajan välillä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Työhönvalmennuspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet

Työeläkekuntoutujille tehdyssä asiakaspalvelukyselyssä asiakkaat kokivat puutteita ammatillisen kuntoutusprosessin alkuvaiheen tiedottamisessa ja neuvonnassa. Lisäksi monet asiakkaat toivoivat henkilökohtaisia tapaamisia puhelinneuvonnan sijaan. (Tela 2010, 32.) Tämän tutkielman perusteella työhönvalmennuspalvelu pystyy vastaamaan juuri näihin kuntoutusasiakkaiden kokemuksiin tarpeisiin. Työhönvalmennus osoittautui asiakkaalle ensinnäkin merkittäväksi *asiantuntevan tiedon ja neuvonnan lähteeksi* kuntoutusprosessin aikana. Toisekseen työhönvalmennus kykeni tarjoamaan *henkistä tukea*, rohkaisua ja pitämään yllä toiveikkautta epävarmassa ja kuormittavassa elämäntilanteessa. Monimutkaistuvassa, tietoteknistyneessä ja yksilöllistyvässä maailmassa henkilökohtaiselle kontaktille ja yksilölliselle ohjaukselle on selvästi tarvetta ja kysyntää. Työhönvalmennuksen etuna on, että työhönvalmentaja voi asiakkaan kanssakulkijana auttaa tätä rakentamaan kuntoutussuunnitelmaa *prosessina*, vaihe vaiheelta, kokemuksista oppien, sekä ratkoa kuntoutuksen aikana eteen tulevia ongelmia sitä mukaa, kuin niitä ilmaantuu.

Toinen työhönvalmennuspalvelun vahvuus on sen suoma mahdollisuus *hyödyntää tehokkaasti asiakkaan omaa tietoa ja asiantuntemusta* ja sillä tavoin osallistaa asiakasta oman kuntoutussuunnitelmansa laatimiseen ja toteutukseen. Tutkimustulosten mukaan asiakkaan oma osuus, hänen esiin tuomansa ideat ja näkemykset, olivat suunnitelman muotoutumisessa merkittävässä roolissa. Uskon asiakkaan tiedon tulevan parhaiten esiin pitkäjänteisessä luottamukseen ja dialogiin perustuvassa yhteistyö- ja ohjaussuhteessa, jonka puitteissa on mahdollisuus myös *jalkautua* siihen ympäristöön, jossa asiakkaan kuntoutuminen tapahtuu.

Marja Koukkari (2010) on ensimmäisessä suomalaisessa kuntoutustieteen väitöskirjassaan tutkinut kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Vaikka Koukkarin tutkimusaineisto koostuu vaikeammin vammaisten henkilöiden haastatteluista, sen tutkimustuloksissa on yllättävän samansuuntaisia havaintoja kuin omassa aineistossani. Koukkari kuvaa kuntoutumista kumppanuuden etsinnäksi ja löytämiseksi kuntoutusjärjestelmän ja kuntoutujan välillä. Kumppanuus asettaa asiakkaalle sekä oikeuksia että vastuuta. (Mt., 199–200.)

Omassa aineistossani tämä tuli näkyviin asiakkaan rooliin liittyvän avoimuuden, aktiivisuuden, omatoimisuuden ja sitoutuneisuuden korostamisena. Edelleen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen sekä tieto kuntoutuksen organisoimisesta ja siihen kuuluvien ammattilaisten tehtävistä oli Koukkarin (2010) tutkimuksessa merkittävä tekijä kuntoutumiselle. Vastaavasti asiakkaan epätietoisuus kuntoutusprosessiin liittyvistä asioista, koordinaation puuttuminen ja tiedonkulkuun ja vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat kertoivat kuntoutusprosessin huonosta laadusta asiakkaiden kokemana ja synnyttivät pelkoa tulevaisuuden suhteen. Koukkarin mielestä ratkaisu kuntoutuksen koordinoinnin haasteisiin niin suunnittelu- kuin toteutusvaiheessakin olisi kuntoutusohjaajan nimeäminen asiakkaalle. (Mt., 200–202.) Työhönvalmentajan voi nähdä toimivan juuri tällaisessa roolissa suhteessa ammatillisen kuntoutuksen asiakkaaseen.

Kolmantena työhönvalmennuspalvelun erityisenä vahvuutena näen sen *verkostoituvan luonteen*. Työhönvalmennuksessa on mahdollisuus hyödyntää kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa useiden eri toimijoiden tietoa, asiantuntemusta ja osallisuutta asiakkaan yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla, joko samanaikaisesti tai peräkkäin. Työhönvalmennus ei toimi vain oman organisaation ja palvelusektorin rajojen sisällä, vaan ylittää tarvittaessa organisaatioiden välisiä rajapintoja ja tukee samalla asiakasta niiden ylittämässä. Tässä suhteessa työhönvalmennuspalvelu toimii mielestäni Lindhin (2009) kuvaaman verkostoregiimin periaatteiden mukaisesti. Tällainen toiminta edellyttää työhönvalmennuspalveluiden ammattilaisilta – työhönvalmentajilta ja heidän työpareiltaan – laajaa ymmärrystä yhteiskunnan toiminnasta ja palvelurakenteista, kykyä hankkia tietoa sekä uskallusta ja taitoa liikkua ja viestiä myös muualla kuin omalla ammatillisella mukavuusalueella. Tämän tutkimuksen valossa erityisesti työnantajien osallistaminen asiakkaiden työhön kuntoutumisen prosessiin näytti onnistuvan. Vuorovaikutus työnantajien edustajien kanssa vaikutti käytännölliseltä ja toimivalta. Lisäksi työhönvalmentajan välitön kontakti työnantajan kanssa näytti edistävän prosessin tuloksellisuutta.

Tilaaajan ja tuottajan hyvä yhteistyö on tämän tutkimuksen perusteella yksi palvelun toimivuuden avaintekijöitä. Hyvä yhteistyö rakentuu yhteiselle ymmärrykselle ja molemmin puoliselle luottamukselle, joka puolestaan edellyttää kehittyäkseen elävää vuorovaikutusta. Oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa, yhdessä tekemällä. Vaikka kuntoutuksen tilaaja-tuottaja -yhteistyö sujui tämän tutkimuksen perusteella useimmiten suhteellisen hyvin, myös kehitettävää ja parannettavaa tältä alueelta löytyy. Työeläke- ja LITA-kuntoutus ovat erikoistunutta ammatillista tietoa ja osaamista edellyttävää toimintaa, jota ei opita pelkästään lakiteksteihin ja ohjeisiin

perehtymällä. Työeläke- ja LITA-kuntoutuksen toimintaperiaatteet perustuvat ensisijaisesti juridiseen ja lääketieteelliseen tietoon. Työhönvalmennuksen asiakastyötä tekevät kuntoutustyöntekijät työskentelevät puolestaan oman ammatillisen viitekehyksensä – usein yhteiskunta-, terveys- tai kasvatustieteelliseltä – pohjalta lähellä asiakkaan arkea ja elämismaailmaa. Pelkästään toimijoiden kieli ja ajattelutavat eroavat olennaisesti toisistaan. Tässä tutkimuksessa esille tullut kokemus tilaajatahosta osin etäisenä ja arvaamattomana voimana, jonka kanssa täytyy toimia harkiten ja varovaisesti ja jonka toiminnan logiikkaa on välillä vaikea ymmärtää, saa tukea Koukkarin (2010) tutkimuksesta. Siinä asiakkaiden käsityksiä kuntoutusjärjestelmästä leimasivat pelko ja toiminnan jäsentymättömyys. Kehittämishaasteena Koukkari näkee kuntoutusjärjestelmän avoimuuden lisäämisen ja byrokratian vähentämisen. (Mt., 208.) Oman tutkielmani pohjalta voin yhtyä Koukkarin näkemykseen. Jotta toisen toimintatapoja ja -käytänteitä oppii tuntemaan ja ymmärtämään, on oltava vuorovaikutuksessa. On voitava puolin ja toisin kysyä, selvittää, neuvoa ja neuvotella. Esimerkiksi tilaajan kielteisten päätösten mahdollisimman selkeä ja läpinäkyvä perustelu asiakkaalle ja työhönvalmentajalle olisi arvokasta prosessin jatkon kannalta. Kuntoutuksen ammattilaiseksi kehittyminen vaatii kokemuksen ja työn kautta oppimista, niin moninainen on toimijoiden kirjo ja eri organisaatioiden kieli ja toimintakulttuurit. Vaikka palveluntuottajien kysymyksiin vastaaminen on varmasti välillä uuvuttavaa, uskon, että se maksaa itsensä myöhemmin takaisin sujuvampana ja tuloksekkaampana työtä. Toivon Työhönkuntoutumisen palveluverkoston toiminnan myötä virinnee vuorovaikutteisen tilaaja-tuottaja - yhteistyön jatkuvan työskentelyn eri tasoilla, niin asiakasrajapinnassa kuin organisaatio- ja järjestelmätasollakin. Voisiko palveluverkoston tarjoamaa yhteistyöfoorumia mahdollisesti hyödyntää tässä suhteessa vielä entistä paremmin?

Toinen tässä tutkielmassa esiin tullut haaste koskee kysymystä siitä, *miten osallistaa asiakkaan hoitotaho ja terveydenhuollon toimijat* mukaan asiakkaan työhön kuntoutuksen prosessin tueksi silloin, kun asiakkaalla ei ole työterveyshuoltoa. Aineiston perusteella yhteistyö asiakkaan hoitotahon kanssa jäi tällöin varsin ohueksi. Hoitotahon näkemykset ja osallisuus välittyivät prosessiin lähinnä tilaajan lähettämien ja asiakkaan itsensä työhönvalmentajalle toimittamien lääkärinlausuntojen välityksellä. Näkemys terveydentilasta ja työkunnosta rakennettiin pitkälti asiakkaan omien tuntemusten ja arvioiden varaan. Terveydenhuollon toimijoiden lähestyminen vaikutti hankalalta, vaikka tarvetta vuoropuheluun olisi ollut. On varmasti ollut paikallaan lisätä ammatillisen kuntoutuksen palveluiden painotusta työhön ja asiakkaan kuntoutusmahdollisuuksiin ja -näkyymiin lääketieteellisen asiantuntijuuden sijasta. Tämänkin tutkimuksen tulosten perusteella terveydenhuollon ammattilaista ei tarvittu mukaan työhönpaluun prosessiin läheskään aina. Pulmia

tuli kuitenkin vastaan silloin, kun asiakas koki, etteivät sairaus tai sen oireet olleet hallinnassa tai hänellä oli epätietoisuutta sairaudesta, sen ennusteesta tai lääketieteellisten lisätutkimusten merkityksestä. Mahdollisuus tarvittaessa konsultoida asiakkaan hoitavaa lääkäriä tai palvelun tuottajan lääkäriä voisi tukea työhönvalmentajaa ja asiakasta työhönpaluun suunnittelussa. Keskustelu terveydenhuollon ja työhön kuntoutuksen ammattilaisten yhteistyön muodoista olisi tervetullutta.

Kolmas kehittämishaaste liittyy *vailla työsuhdetta oleviin kuntoutujiin*. Pelkkä työkokeilu voi jäädä liian hennoksi toimenpiteeksi riittääkseen auttamaan heitä palaamaan työelämään, kun työkyky entiseen työhön on menetetty. Vaikka asiakkaalla olisi taustallaan aiempi ammatillinen koulutus, hyödyllistä osaamista, työelämätaitoja ja kykyä oppia uutta, vaikuttaisi työllistyminen uuteen työhön edellyttävän useimmiten jonkinlaista koulutusinterventiota, esimerkiksi työssäoloon yhdistettynä. Olisiko mahdollista kehittää jatkossa myös muunlaisia kuntoutustoimia tämän asiakasryhmän tarpeisiin? Ylipäänsä kysymykset siitä, mihin saakka ulottuu ”kuntoutus” ja mistä alkaa ”työllistymisen tukeminen”, ovatko ne samoja asioita vai eri asioita ja kenen vastuulle kuuluu mikäkin, ovat mielenkiintoisia. Samalla ajatus lääketieteellistä seikoista kuntoutuksen ensisijaisena lähtökohtana ja ammatillisesta kuntoutuksesta yleensä ainutkertaisena toimenpiteenä työuran aikana, ovat myös alkamassa käydä kyseenalaisiksi nykyisillä työmarkkinoilla (ks. esim. Mäkitalo ym. 2008, 523). Myös Työeläkevakuuttajat Tela on kiinnittänyt huomiota työeläkekuntoutuksen keinovalikoiman, työeläkekuntoutuksen kohteen ja palveluketjun uudelleen arvioimisen tarpeeseen työelämän muutoksen myötä. Työmarkkinoiden toimialarakenteen muuttuessa, työpaikkojen keskikoon pienentyessä ja työsuhteiden keston lyhentyessä työurista tulee entistä monipolvisempia, jolloin työpaikkojen yhteistyörakenteiden hyödyntäminen työhön paluussa on aiempaa hankalampaa. Samalla työelämä edellyttää jatkuvaa osaamisen ylläpitämistä ja myös ammatin vaihtaminen on aiempaa yleisempää. Uudelleen koulutuksen rooli työeläkekuntoutuksen keinona tulee Telan arvion mukaan näistä syistä kasvamaan. (Tela 2010, 16–17.)

Jos työhönvalmennuksen keskeisen idean ja vahvuuden haluaisi tiivistää lyhyeen, voisi sen sanoa olevan *pääsemistä yhdessä sanoista tekoihin*, kuten yksi tämän tutkimuksen haastateltavista työhönvalmennusprosessia luonnehti arvioidessaan sen onnistumista. ”Sanoista tekoihin” kuvaa hyvin sitä, miten työhönvalmennus etenee asiakkaan ja työhönvalmentajan tutustumisesta ja pohdinnoista tavoitteen asettelun ja suunnitelmien laatimisen kautta konkreettiseen toimintaan kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi. Sanoja tarvitaan paitsi asiakas-työhönvalmentaja -suhteen rakentamisessa myös asiakaskohtaisen kuntoutusverkoston luomisessa ja sen toimijoiden välisessä

kommunikaatiossa, jotta se voisi tehdä yhdessä tuumin asiakkaan kuntoutumista tukevia ratkaisuja. Ilman sanoja seuraavia tekoja kuntoutus ja kuntoutuminen jäävät kuitenkin kesken.

A: Mulle oli hirveen suuri helpotus sitte kun, kun mä tajusin, että täs niinku oikeesti tähdätään siihen, et mä selviin työelämään asti, et se ei oo vaan sitte niinku se kolme keskustelua (T: Niin) tai viis keskustelua (H: Joo), et se on ikäänkun täysin tavoitteellist toimintaa. (6)

Työhönvalmennustyö vaatii tekijöiltään monenlaista osaamista kuten yksilöohjauksen taitoja, verkostotyön osaamista, monimutkaisen palvelujärjestelmän hallintaa, työelämäyhteistyön osaamista sekä työmarkkinoiden ja ammattien tuntemusta. Palvelujen kysynnän kasvun takia alalla on paljon uusia toimijoita ja vasta vähän aikaa työhönvalmennustyötä tehneitä työntekijöitä. Palveluiden tuottajille työhönvalmennustyön laaja-alaiset osaamisvaatimukset asettavat haasteita uusien työntekijöiden perehdyttämiselle. Samalla on pidettävä huolta siitä, että työhönvalmentajan työ on työtä, jota on mielekästä ja palkitsevaa tehdä pitkällä tähtäimellä, sillä ammatinhallinta kehittyy vasta kokemuksen myötä. Tästä seuraa neljäs työhönvalmennuspalvelun kehittämishaaste: palveluntuottajien on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että työhönvalmentajan vaativassa ja itsenäisessä työssä *työn organisointi, rakenteet, johtaminen, työvälineet ja muut työn tekemisen edellytykset ovat kunnossa* niin, että osaavat ammattilaiset jaksavat ja viihtyvät työssään. Erityisen tärkeänä pidän sitä, että työhönvalmentajat eivät tee työtään yksin, vaan vähintään yhdessä toisen kuntoutuksen ammattilaisen kanssa työparimallin mukaisesti.

Tätä kirjoittaessani aineistoni asiakkaiden työhönvalmennusprosessit ovat jo päättyneet. Millaisiin tilanteisiin niissä päädyttiin? Uskon sen kiinnostavan itseni lisäksi myös tutkielman lukijaa. Asiakkaista viisi työllistyi: kaksi sijoittui uusiin työtehtäviin oman työnantajansa palveluksessa, toiset kaksi aloittivat uudessa työsuhteessa kevyemmissä työtehtävissä aiempaa ammattitaitoaan hyödyntäen, toinen heistä palkkatuen avulla, ja viides solmi oppisopimussuhteen. Kuudes aloitti ammatillisen perustutkinnon suorittamisen ja seitsemäs jatkoi osatyökyvyttömyyseläkkeen turvin kokeilemiensa työtehtävien etsintää. Pääosin asiakkaat saavuttivat kuntoutustavoitteensa varsin hyvin. Työhönvalmennuksen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointi ei kuitenkaan kuulu tämän tutkimuksen piiriin, joten sen tarkastelu jää vastaisten tutkimusten tehtäväksi.

7.1 Tutkimusprosessin arviointi

Kuluneen vuosikymmenen aikana vammaisten, osatyökykyisten ja muiden heikossa työmarkkina-
asemassa olevien henkilöiden työllistymistä tukevat uudenlaiset keinot ja menetelmät ovat tulleet
myös osaksi työeläke- ja LITA-järjestelmien kuntoutusta. Laitoskuntoutustyyppisten
kuntoutustutkimusten sijaan on kehitetty työelämäsuuntauneita, työhönvalmennuksen
menetelmille perustuvia työhön kuntoutuksen palveluita, joiden avulla tuetaan
kuntoutusasiakkaiden työhönpaluun suunnittelua ja työelämään pääsyä.

Millaisia nämä uudet palvelut lähemmin tarkasteltuna ovat? Mihin niiden toiminta perustuu?
Millaisena palveluiden ensisijaiset käyttäjät ja toteuttajat, asiakkaat ja työhönvalmentajat, ne
kokevat? Mikä heidän arvionsa mukaan palveluissa edistää kuntoutuksen tavoitteiden
saavuttamista, on hyödyllistä ja toimivaa, missä vastaavasti on puutteita ja kehitettävää? Näihin
kysymyksiin lähdin tämän tutkimuksen avulla hakemaan vastauksia.

Tutkimusprosessi on ollut itselleni tavattoman mielenkiintoinen ja antoisa, mutta samalla haastava.
Rikas haastatteluaineisto antoi mahdollisuuksia edetä analyysissa moneen suuntaan.
Tutkimustehtävän rajausta ja tutkimuskysymysten tarkentaminen osoittautuivatkin vaikeiksi
tehtäviksi. Tuloksena on nyt pro gradu -tutkielmaksi sivumäärältään laaja työ. Kaikki tutkimuksessa
tarkastellut näkökulmat työhönvalmennuksen palveluprosessiin ovat kuitenkin mielestäni
perusteltuja tutkimustehtävän kannalta. Yhden osion pois jättäminen olisi kaventanut näkökulmaa
prosessiin merkittävästi. Myös tulosten esittelyn apuna käytetyt aineisto-otteet ovat tavanomaista
pidempiä. Tällä ratkaisulla haluan paitsi tuoda esiin haastateltavien omaa ääntä, myös
havainnollistaa aineiston rakentumisen dialogista luonnetta, kokemusten ja näkemyksien yhdessä
muotoilua, mikä oman arvioni mukaan toimi haastattelutilanteissa hyvin.

”Tutkimusmatkani” aikana olen ehtinyt tuskailla sitä, miksi lähdinkään tekemään
arviointitutkimusta ja miksi varsinkaan lähdin tekemään sitä omasta työstäni. Tutkimus on aina
kannanotto, mutta arviointitutkimus on sitä erityisesti. Arviointitutkimuksessa tavoitteena on paitsi
tuoda esiin uutta tietoa, myös tehdä siitä käytäntöön saakka ulottuvia arvottavia johtopäätöksiä.
Koin asemani tutkimuskohteen sisäpuolisena tutkijana nostavan tehtävän vaativuutta.

Tutkimusprosessin aikana olen joutunut tarkastelemaan omaa toimintaani sekä työntekijänä että tutkijana toisella tavalla, kuin jos olisin ollut tutkimuskohteen ulkopuolinen tutkija. Tutkimustuloksia raportoidessani asetan näkyville ja arvioitavaksi myös oman, työtoverieni ja työorganisaationi toiminnan. Tutkielmani ohjaaja Kirsi Juhila antoi tilanteeseen hyvän neuvon: ponnistele sen puolesta, että näet myös oman palvelun kriittiset kohdat – myönteiset puolet tulevat kyllä esiin helpommin. Tähän olen työskentelyssäni pyrkinyt. Kipuilsta huolimatta koen, että tutkimusaiheen läheisyys on ollut suuri etu ja rikkaus. Aiheeseen syventyminen on ollut innostavaa ja tuntunut aidosti tärkeältä. Uskon, että tutkimusprosessin läpikäyminen hyödyttää jatkossa omaa työtäni ja toivon mukaan tutkimuksen tulokset myös palvelun kehittämistä.

LÄHTEET

Aaltonen, Tarja (2005) Haastattelun rajoilla. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 163–188.

Ahonen, Sirkka (1994) Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Leena Syrjälä & Sirkka Ahonen & Eija Syrjäläinen & Seppo Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä, 113–160.

Ala-Kauhaluoma, Mika (2007) Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 76/2007. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Albaek, Erik (1996) Evaluation Design and Utilization: Any Connection? Luento 5.10.1996 Helsingin yliopiston jatkokoulutusseminaarissa The Evaluation Methods in the Field of Social Policy, October 4.-5.1996.

Ammatillinen kuntoutus (2010) Työ- ja elinkeinotoimisto.

http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/04_ammattillinen_kuntoutus/index.jsp. Viitattu 28.11.2010.

Ammatillisen kuntoutuksen ohjeet (2010) Vakuutuskuntoutus VKK ry.

http://www.vkk.fi/ohjeet_ja_lomakkeet/ammattillisen_kuntoutuksen_ohje.pdf. Viitattu 28.11.2010.

Ammatilliset kuntoutuspalvelut (2010) Kansaneläkelaitos.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/010709124932SV?OpenDocument>. Viitattu 28.11.2010.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2002) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes, Raportteja 253. Helsinki: Stakes.

Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin (2001). FinSoc Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä. Työpapereita 3/2001. Helsinki: Stakes.

Chelimsky, Eleanor (1997) The coming transformations in evaluation. Teoksessa Eleanor Chelimsky & William R. Shadish (toim.) Evaluation for the 21st Century. A handbook. Thousand Oaks: Sage, 1-26.

Eläketurvakeskus (2010) Eläketurvakeskuksen taskutilasto 2010. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gould, Raija & Grönlund, Harri & Korpiluoma, Riitta & Nyman, Heidi & Tuominen, Kristiina (2007) Miksi masennus vie eläkkeelle? Työkyvyttömyysasiain neuvottelukunta.

Eläketurvakeskuksen raportteja 2007:1. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Gould, Raija & Härkäpää, Kristiina & Järvikoski, Aila & Laisola-Nuotio, Annika & Lehikoinen, Tuula & Saarnio, Leena (2007) Miten ja minkälaiseen työeläkekuntoutukseen?

Työeläkekuntoutuksen toimivuus -tutkimuksen taulukkoraportti. Eläketurvakeskuksen raportteja 2007:2. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1989) Fourth Generation Evaluation. London: Sage.

Henkilöasiakaspalvelut (2010). Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2319>. Viitattu 28.11.2010.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvaori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 189–222.

Ihalainen, Rauno & Rissanen, Pekka (2010) Kuntoutuslaitosselvitys 2009 Kuntoutuslaitosten tila ja ehdotukset kuntoutuslaitostoiminnan kehittämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:61. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

ILO (2002) Vajaakuntoisasioiden hoitaminen työpaikalla. Kansainvälisen työjärjestön ohjeisto. Helsinki: Työministeriö.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija (2008) Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.

Juusti, Jyri (2002) Nurkasta piiriin – Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkostoprojektin (KUTVE) loppuraportti. Helsinki: Vakuutuskuntoutus VKK r.y..

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (1995) Mitä kuntoutus on? Teoksessa Asko Suikkanen, Kristiina Härkäpää, Aila Järvikoski, Tapani Kallanranta, Keijo Piirainen, Marjatta Repo & Juhani Wickström Kuntoutuksen ulottuvuudet. Porvoo-Helsinki-Juva: WSOY, 12–28.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2001) Kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi: Kohti yhdistäviä ratkaisuja. Teoksessa Aila Järvikoski, Kristiina Härkäpää & Susanna Nouko-Juvonen (toim.) Monia teitä kuntoutuksen arviointiin. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 103–116.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2004) Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2008) Kuntoutuskäsityksen muutos ja asiakkuuden muotoutuminen. Teoksessa Paavo Rissanen, Tapani Kallanranta & Asko Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 51–62.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina & Nouko-Juvonen, Susanna (toim.) (2001) Monia teitä kuntoutuksen arviointiin. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Järvikoski, Aila & Karjalainen, Vappu (2008) Kuntoutus monitieteisenä ja -alaisena prosessina. Teoksessa Paavo Rissanen, Tapani Kallanranta & Asko Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 80–93.

Järvinen, Minna-Kaisa (2007) Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Kela (2005) Kelan kuntoutustilasto 2004. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Kela (2010a) Kelan kuntoutustilasto 2009. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Kela (2010b) Kelan tilastollinen vuosikirja 2009. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Kiipulasäätiö (2010) Kiipulasäätiö, Kiipulan koulutus- ja kuntoutuskeskus.
<http://www.kiipula.fi/fi/kiipulasaatio>. Viitattu 30.12.2010.

Kivekäs, Jukka (2008) Kymmenen vuotta kuntoutuksen yhteistyön rakentamista – ollaanko jo perillä? Teoksessa Työeläkekuntoutuksen tunnusluvut 2007. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA, 8-9.

Kivekäs, Jukka (2010) Työeläkekuntoutuksen kolmas vuosikymmen. Teoksessa Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA, 6-7.

Kivipelto, Minna (2008) Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Helsinki: Stakes. Stakes, Työpapereita 17/2008.

Koskisuus, Jari (2004) Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita.

Koukkari, Marja (2010) Tavoitteena kuntoutuminen – Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Acta Universitatis Lapponiensis 179.

Kukkonen, Tuula (2009) Vastuun uusjako. Vajaakuntoisten työkyky ja työllistyminen yritysten näkökulmasta. Joensuu: Joensuun yliopisto, yhteiskunta- ja aluetieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 102.

Kuntoutusasiain neuvottelukunta (2007) Kuvaus ammatillisen kuntoutuksen vastuunjaosta.
Kuntoutusasiain neuvottelukunta 1.1.2007. http://www.kunk.fi/neuvottelukunta_arkisto.html.
Viitattu 28.11.2010.

Kuntoutusportti (2010) Ammatillinen kuntoutus.
http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/palvelujarjestelma/amatillinen_kuntoutus/.
Viitattu 28.11.2010.

Kuntoutusselonteko (2002) Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/kuntselonteko2002/kselte02.pdf>. Viitattu 22.11.2010.

Kuusinen, Patrik (2008) Ammatillinen kuntoutus ja työvoiman saatavuuden turvaaminen.
Teoksessa Työeläkekuntoutuksen tunnusluvut 2007. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA, 10–11.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 13.6.2003/497.

Lindh, Jari (2007) Työhön kuntoutuksen kehittäminen ja arviointi. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Lindh, Jari (2009) Kuntoutus verkostotyönä. Teoksessa Merja Kinnunen & Janne Autto (toim.) Tänäpäin töissä. Sosiologian näkökulmia työhön. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 174–196.

Lindh, Jari & Suikkanen, Asko (2008) Kommunikatiivisen arviointikulttuurin jäljillä. Kuntoutus 31 (3), 68–74.

Lindqvist, Tuija (1999) Evaluaation uskottavuus. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Gaudeamus, 106–118.

Mason, Jennifer (2002) Qualitative Researching. London: Sage.

Metsämuuronen, Jari (2008) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki: International Methelp Ky.

Mikkola, Juha (2007) Kannattaako kuntoutus? – VKK:n ammatillisen kuntoutuksen taloudellinen vaikuttavuus. Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Executive MBA in Insurance and Financial Services -tutkielma.

Mäkitalo, Jorma & Suikkanen, Asko & Ylisassi, Hilka & Linnakangas, Ritva (2008) Kuntoutus ja työelämä. Teoksessa Paavo Rissanen, Tapani Kallanranta & Asko Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 522–546.

Mäkitalo, Jorma & Turunen, Jari & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) (2008) Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Onnismaa, Jussi (2007) Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Paatero, Heidi & Lehmijoki, Pentti & Kivekäs, Jukka & Ståhl, Tomi (2008) Kuntoutusjärjestelmä. Teoksessa Paavo Rissanen, Tapani Kallanranta & Asko Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 31–50.

Pawson, Ray (2003) Theorizing the interview. Teoksessa Fielding (toim.) Vol. I, 151–169.

Puolanne, Mervi & Sariola, Leena (2000) Laatu tuetussa työllistymisessä. Helsinki: VATES-säätiö.

Rajavaara, Marketta (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84.

Rajavaara, Marketta (2009a) Mitä seuraavaksi vaikuttavuuden arvioinnissa? Luento Verven järjestämässä Vaikuttavuuden vaatimukset puntarissa -seminaarissa Helsingissä Finlandia-talossa 8.1.2009.

Rajavaara, Marketta (2009b) Vaikutukset järkeilytyyleinä – miksi ammatillisen kuntoutuksen vaikuttavuutta tulee arvioida ja miksi se ei riitä? Luento Ammatillisen kuntoutuksen päivillä kuntoutuskeskus Kankaanpäässä 24.9.2009.

Rapo, Markus (2009) Suomella edessä haastavat ajat. Tilastokeskus.
http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-12-18_002.html?s=0. Viitattu 21.11.2010.

Rauhala, Pirkko-Liisa (2000) Responsiivinen evaluointi ja tutkijan vastuu. *Stakes: FinSoc News* (2), 1-3.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Saarnio, Leena (2009) Työeläkekuntoutus vuonna 2008. Helsinki: Eläketurvakeskus.
Eläketurvakeskuksen tilastoraportteja 7/2008.

Saarnio, Leena (2010) Työeläkekuntoutus vuonna 2009. Helsinki: Eläketurvakeskus.
Eläketurvakeskuksen tilastoraportteja 7/2010.

Shaw, Ian (1999) *Qualitative Evaluation*. London: Sage.

Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) ehdotukset sosiaaliturvan uudistamiseksi (2009).
Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2009:62. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Suikkanen, Asko & Lindh, Jari (2001) Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnista kohti kehittäväää arviointia. Teoksessa Aila Järvikoski, Kristiina Härkäpää & Susanna Nouko-Juvonen (toim.) *Monia teitä kuntoutuksen arviointiin*. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 11–27.

Suikkanen, Asko & Lindh, Jari (2008) Yksilön ja yhteiskunnan vuorovaikutus kuntoutuksessa. Teoksessa Paavo Rissanen, Tapani Kallanranta & Asko Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim, 63–79.

Tela (2007a) Työeläke turvaa tänään ja tulevaisuudessa. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA.

Tela (2007b) Työeläkekuntoutus. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA.

Tela (2010) Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki: Työeläkevakuuttajat TELA.

Tienari, Janne & Vaara, Eero & Meriläinen, Susan (2005) Yhteisyyden rakentuminen haastattelussa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 103–124.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Toivonen, Leena & Kauranen, Ulla & Jokinen, Juha-Matti (2007) Työhönvalmennus ammatillisen kuntoutusarvioinnin ja -ohjauksen välineenä. KOUTSI – Arvioiden ja valmentaa työammattiin ESR/Equal-hankkeen julkaisu.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työelämätyöryhmän loppuraportti (2010) Ehdotuksia työurien pidentämiseksi. Työelämätyöryhmän loppuraportti 1.2.2010.

http://www.ek.fi/www/fi/tutkimukset_julkaisut/2010/2_helmi/TEResitys010210.pdf. Viitattu 21.11.2010.

Työhönkuntoutumisen palveluverkosto (2010) <http://www.vkk.fi/Palveluverkosto/index.html>. Viitattu 5.12.2010.

Työhönkuntoutumisen palveluverkoston peruskirja (2009) Vakuutus kuntoutus VKK ry. <http://www.vkk.fi/palveluverkosto/pdf/peruskirja.pdf>. Viitattu 15.11.2009.

Työhön valmentavat palvelut työeläkevakuuttajien ja VKK:n asiakkaille -esite (2010) Kiipulasäätiö.
http://www.kiipula.fi/ewriter/tiedostot/29/02_2009/723_Tyohon_valmentavat_palvelut_2010.pdf.
Viitattu 18.4.2010.

Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395.

Vakuutuskuntoutus VKK r.y. (2010) Esittely. <http://www.vkk.fi/VKK/VKK.htm>. Viitattu 28.11.2010.

Vakuutuskuntoutus VKK ry:n vuosikertomus 2009 (2010)
http://www.vkk.fi/Raportit_ja_vuosikertomukset/vuosikertomus2009.pdf. Viitattu 28.11.2010.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1286.

Vedung, Evert (2003) Arviointialto ja sen liikkeellepanevat voimat. Stakes, FinSoc Työpapereita 2/2003. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/F7399132-E3E2-4A16-BA63-59646A044C38/0/tp2_03.pdf. Viitattu 31.12.2010.

Vuorela, Mika (2008) Selvityshenkilö Mika Vuorelan selvitys: Työtä haluaville uusia mahdollisuuksia työhön.. Työ- ja elinkeinoministeriö.
http://www.tem.fi/files/18750/Vuorela_loppuraportti.pdf. Viitattu 21.11.2010

WHO (1969) WHO Expert Committee on Medical Rehabilitation. Technical Report Series 419. Geneva: World Health Organization. http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_419.pdf. Viitattu 22.11.2010.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelupyyntö

Hei!

11.1.2010

Opiskelen Tampereen yliopistossa yhteiskuntatieteitä ja sosiaalityötä. Teen parhaillaan opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on arvioida työhön valmentavien palveluiden toimivuutta asiakkaan kuntoutusprosessin tukena. Erityisesti haluan selvittää sitä, miltä palvelu ruohonjuuritasolta näyttää: kerätä asiakkaiden ja työhönvalmentajien kokemuksia palvelusta.

Etsin tutkimukseeni Kiipulan urasuuntapalveluiden asiakkaita, jotka ovat saaneet työeläke- tai vakuutusyhtiöltä toimeksiannon työhön paluuseen suuntaavaan palveluun ja jotka ovat halukkaita kertomaan omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan palvelusta ja sen kulusta. Kaikenlaiset näkemykset ja ajatukset ovat tutkimuksen kannalta tärkeitä ja arvokkaita.

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoa siitä, miten palvelu käytännössä toteutuu, mitä hyvää ja huonoa siinä on ja miten sitä kannattaisi jatkossa kehittää, niin että se palvelisi asiakkaita entistä paremmin.

Kutsun Sinua mukaan haastatteluun yhdessä työhönvalmentajasi kanssa. Haastattelu kestää noin 1-2 tuntia ja se nauhoitetaan. Tutkimuksesta syntyy kirjallinen raportti, joka julkaistaan aikanaan Tampereen yliopiston pro gradu -opinnäytetyönä. Haastattelu on luottamuksellinen ja kaikki mahdolliset tunnistetiedot tullaan poistamaan tai muuttamaan niin, ettei kenenkään haastateltavan henkilöllisyys paljastu.

Kerron mielelläni tutkimuksesta lisää.

Ystävällisin terveisin,

Leena Toivonen
puh. 050 3837 256

Liite 2. Haastatteluteemat

- ALOITUS: Miten asiakas ohjautui/pääsi palveluun, kenen toiveesta/aloitteesta?
- TILANNE ALUSSA: Millainen oli asiakkaan elämäntilanne prosessin alkaessa?
- TAVOITE: Millainen oli tilaajan asettama tavoite palvelulle? Entä asiakkaan oma tavoite?
- ENSI KONTAKTI/TAPAAMINEN: Miten palvelun aloitus ja alkuhaastattelu toteutui?
- TYÖSKENTELYVAIHE: Miten ja millaisena palvelu jatkui? Mitä prosessin aikana konkreettisesti tehtiin ja tapahtui?
- Pysyikö palvelun tavoite samana kuin alussa vai muuttuiko se jotenkin?
- Millaisena asiakas ja työhönvalmentaja kokivat palveluprosessin?
- VAIKUTUKSET: Millaisia vaikutuksia prosessilla on ollut asiakkaalle?
- Mitkä seikat ovat vaikuttaneet asioiden/tapahtumien kulkuun?
- Mitkä tekijät/asiat ovat edistäneet kuntoutumista, mitkä haitanneet?
- Mistä huomaa/tietää, että ammatillinen kuntoutuminen etenee/ei etene?
- ARVIOINTI: Miten palvelua pitäisi kehittää/muuttaa?
- ARVIOINNIN ARVIOINTI: Mitä mieltä tästä tilanteesta?