

Jenna Hellemaa

PORIN KAUPUNGIN TYÖLLISYYDENHOIDON  
PALVELUOHJAUSTIIMIN ASIAKKAIDEN KOKEMUSTEN  
KARTOITTAMINEN

Sosiaalialan koulutusohjelma

2017

## PORIN KAUPUNGIN TYÖLLISYYDENHOIDON PALVELUOHJAUSTIIMIN ASIAKKAIDEN KOKEMUSTEN KARTOITTAMINEN

Hellemaa, Jenna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Lokakuu 2017  
Sivumäärä: 70

Asiasanat: palveluohjaus, työttömyys, aktivointi, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, asiakaslähtöisyys

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Porin kaupungin työllisyydenhoidon palveluohjaustiimin asiakkaiden kokemuksia. Tavoitteena oli tuoda asiakkaiden ääni kuuluviin sekä selvittää kokonaisvaltaisesti asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä sekä asiakaslähtöisyyttä heidän kanssaan tehdystä työstä. Opinnäytetyön tilaajana toimi Porin kaupungin työllisyydenhoito. Tutkimuksen kohderyhmä muodostui palveluohjaustiimin asiakkaista.

Opinnäytetyö palvelee tarvetta kehittää palveluja. Asiakas itsessään on yhä enemmän palveluiden keskiössä ja myös palveluohjaustiimin työn tärkeä osa. Siksi asiakaslähtöisyys muodostuu keskeiseksi. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaan näkökulma ja tietää myös asiakkaan ajatuksia ja tunteita. Tämän työn avulla saadaan mahdollisesti kehitettyä palvelua ja otettua asiakas osaksi kehitystyötä. Aihe on monilta osin ajankohtainen. Lisäksi aktivointityötä tehdään koko ajan, joten sitä on myös tarvetta tutkia ja kehittää. Näin saadaan palvelulta irti mahdollisimman suuri hyöty ja vaikuttavuus jokaisesta näkökulmasta.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen. Työn aineisto kerättiin käyttämällä haastattelun menetelmää. Kaikkiaan haastateltavia oli viisi. Haastatteluissa kartoitettiin mm. asiakkaiden ennako-odotuksia ja niiden toteutumista, asiakkaan ja työntekijän kohtaamista, asiakkaan tunnetiloja sekä osallisuutta tapaamisessa.

Opinnäytetyön tuloksena voidaan todeta, että asiakkaat olivat kokonaisarviolta tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tulokset jakautuivat monilta osin kahteen ryhmään. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että palveluun ohjautuminen tuntui negatiiviselta ja velvollisuudelta. Heidän odotuksiinsa sisältyivät vahvasti pakottaminen ja sanktioiden pelko. Toisten mielestä palveluun ohjautuminen oli positiivista ja herätti mm. toiveikkaita tunteita. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen oli ollut onnistunut. Työntekijä oli ollut mm. aidosti läsnä, asiakas oli päässyt osalliseksi sekä tarvittava luottamus muodostui. Tapaamisissa keskeistä oli hyvä ja onnistunut vuorovaikutus, keskustelut ja neuvottelu, avoimuus sekä selkeys. Toisaalta tarpeiden vastaamisen kohdallakin haastateltavien ryhmä jakautui kahteen. Toisten mielestä palvelu vastasi tarpeisiin ja sillä oli vaikuttavuutta. Osa ei puolestaan kokenut tätä hyötyä. Palvelun saatavuuden kaikki puolestaan arvioivat hyväksi. Kehitysehdotuksia ei asiakkailta juuri saatu tämän tutkimuksen puitteissa. Palvelulta toivottiin jotain uutta, jota ei osattu kuitenkaan tarkemmin määritellä. Lisäksi toiveena oli työpaikkojen saaminen sekä tarkemman tiedon löytäminen ko. palvelusta.

## COLLECTING THE CITY OF PORI EMPLOYMENT SERVICES` CLIENTS EXPERIENCES

Hellemaa, Jenna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

October 2017

Number of pages: 70

Keywords: case management, unemployment, activation, law of rehabilitative work activities, customer oriented approach

---

The purpose of this thesis was to examine the experiences of the clients of Pori employment services` case management team. The aim was to comprehensively clarify client's opinions and experiences. The target group of this thesis was the clients of employment services of case management team.

There is a constant need to improve services and this thesis serves this aim. The direction of improvement is that clients are tighter in the center of services. This idea also works in case management and that's the reason why it's important to invest in customer oriented approach. With this work, it is possible to improve action and take clients as a part of development.

This thesis was qualitative research. It was carried out by interviewing five clients. The interviews were carried out as soon as the client has met the case manager. The purpose was to survey for example client's expectations, feelings and participation. The case managers work based on law of rehabilitative work.

According to the result of this thesis the clients were principally pleased. Some of the clients were not pleased that they have ended up in case management, so they also felt, that they are forced to be a part of this service. The motivation to arrive to the meeting was related to avoid sanctions. Although some clients experienced the meeting as a positive thing and it waked up for example hopeful thoughts. Every interviewed client experienced that the appointment had been successful in many ways. The appointments were described as sincere, explicit and conversational.

There was some dispersion, when the clients estimated the effectivity. The other part had experienced that the service had respond to need and had effectivity but the other part did not experience this benefit. Some of the interviewees hoped for something new, but couldn't define what that would be. Better and more precis information about this service was wanted. In addition, there were hopes for receiving a job.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUOHJAUS .....	7
2.1	Palveluohjauksen käsite .....	7
2.2	Palveluohjauksen synty ja historia lyhyesti .....	8
2.3	Case management ja service management.....	9
2.4	Palveluohjauksen peruseriaatteet .....	10
2.4.1	Asiakas palveluohjauksessa.....	10
2.4.2	Kohtaaminen .....	10
2.4.3	Palveluohjauksellisen työn sisältö ja tavoite .....	11
2.4.4	Palveluohjaajan roolit ja velvollisuudet .....	13
2.5	Palveluohjauksen prosessi .....	14
2.6	Palveluohjauksen eri mallit.....	16
2.7	Palveluohjauksen vaikuttavuus.....	17
2.8	Työttömien palveluohjaus.....	17
2.9	Palveluohjaustyö työllisyshoidossa Porissa.....	18
3	TYÖTTÖMYYS .....	19
3.1	Työ – ihmisen perusoikeus .....	19
3.2	Työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys .....	20
3.1	Työttömyys moninaisena ongelmana .....	21
3.2	Työttömyyden syyt .....	21
3.3	Työttömyyden seuraukset .....	22
3.4	Työttömyyden vähentämiseen pyritään monin tavoin.....	23
3.5	Työllisyyskatsaus .....	24
4	LAKI KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA .....	24
4.1	Taustaa .....	24
4.2	Soveltamisala .....	25
4.3	Lain kohderyhmän taustoitus .....	27
4.4	Lain tavoitteet .....	27
4.5	Lain keskeinen ajatus tiivistettynä .....	28
4.6	Evert Vedungin lain toimeenpanontasot .....	30
4.7	Kuntoutuksen käsite .....	31
5	TYÖTTÖMIEN AKTIVOINTI .....	32
5.1	Yleistä .....	32
5.2	Aktivointiprosessi .....	33
5.3	Aktivointisuunnitelman ja sen sisältö .....	34
5.4	Aktivointisuunnitelmaan liittyvät tahot .....	35

6	AKTIVOINNIN SEKÄ LAIN KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA VAIKUTTAVUUS, HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET .....	36
6.1	Vaikuttavuus .....	36
6.2	Uudistukset ja mahdollisuudet .....	37
6.3	Haasteet .....	38
7	KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA .....	39
7.1	Yleistä .....	39
7.2	Kunta on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä .....	40
7.3	Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmän taustaa .....	40
7.4	Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen .....	41
7.5	Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet .....	42
7.6	Sisältö ja prosessi .....	42
7.7	Kuntouttava työtoiminta – kohti siirtymää .....	43
7.8	Vaikuttavuus .....	45
7.9	Työelämäkokeilu Porissa .....	46
8	ASIAKAS PALVELUISSA .....	47
8.1	Yleistä .....	47
8.2	Asiakasosallisuus .....	48
8.3	Asiakas aktiivisena osallistujana .....	49
8.4	Asiakaslähtöisyys .....	50
8.5	Osallistujasta kehittäjäksi .....	51
8.6	Kohti asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta .....	52
9	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS .....	54
9.1	Tavoite ja tarkoitus .....	54
9.2	Kohderyhmä .....	55
9.3	Tutkimusmenetelmä .....	55
9.4	Aineisto ja sen analysointi .....	56
10	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	57
10.1	Haastateltavien taustatietoja .....	57
10.2	Palveluun ohjautuminen asiakkaan kokemana .....	57
10.3	Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen .....	58
10.4	Tapaamisen vaikuttavuus ja palvelusta saatu hyöty asiakkaan kokemana ..	60
10.5	Palvelun saatavuus .....	62
10.6	Asiakkaiden kokonaisarvio palvelusta .....	62
10.7	Asiakkaiden esiintuomia kehitysehdotuksia .....	63
10.8	Muita huomioita .....	64
11	POHDINTA .....	64
	LÄHTEET .....	68

## 1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Porin kaupungin työllisyydenhoidon palveluohjaustiimin tekemästä työstä sekä pyrkiä selvittämään tehdyn työn vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta. Työssä korostuvat asiakaslähtöisyys sekä asiakkaiden ääni. Tutkimus toteutetaan laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelun menetelmää käyttäen. Haastattelut pitävät sisällään monipuolisesti kysymyksiä mm. asiakkaiden ennakkoodotuksista ja niiden täyttymisestä, työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta sekä asiakkaiden tunnetiloista ja asiakkaiden kokemasta osallisuudesta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Porin kaupungin työllisyydenhoito. Työ koskee tarkemmin määriteltynä työllisyydenhoitoon kuuluvaa palveluohjaustiimiä. Palveluohjaustiimissä asioivat asiakkaat ovat tämän opinnäytetyön keskiössä ja toimivat tämän työn kohderyhmänä. Tarkemmin kohderyhmään kuuluvat siis asiakkaat, jotka kutsutaan ensimmäistä kertaa asiakkaan aktivoimiseen sekä palvelutarpeenarviointiin. Kaikki muut palveluohjaustiimin mahdolliset asiakkaat on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Haastattelut ajoitetaan niin, että asiakas tulee opinnäytetyötä koskevaan haastatteluun heti palveluohjaajan tapaamisen jälkeen. Tavoitteena on saada haastateltavaksi kaikenikäisiä ja -taustaisia henkilöitä, mahdollisimman monipuolisesti. Palveluohjaustiimin tekemää työtä on mahdollista kehittää tai vaikuttavuutta lisätä tämän tutkimuksen tuoman tiedon pohjalta. Tutkimuksesta hyötyä on sekä toimeksiantajalle sekä asiakkaille. Toimeksiantaja saa kattavan kuvan palveluohjaustiimin työstä asiakkaan näkökulmasta sekä asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät vaikuttamaan.

Omana oppimistavoitteenani on saada syvempi ja laajempi tieto sekä osaaminen tutkimuksen aiheista, ymmärtää asiakaslähtöistä näkökulmaa paremmin sekä edetä työssä suunnitellusti. Tavoitteena on kerryttää ammatillista kasvua työttömyyden, aktiivisuuden sekä asiakaslähtöisyyden osalta. Lisäksi tavoitteena on saada perusteellinen kuva sosionomin tekemästä työstä palveluohjaajana.

Oma mielenkiintoni aihetta kohtaan heräsi ammatillisen harjoitteluni aikana. Kiinnostukseni heräsi yleisesti työllisyysasioita ja työttömyyttä kohtaan. Työttömyyden muo-

dostuessa yhä moninaisemmaksi sekä pitkäaikasityöttömien ryhmän kasvaessa työttömyys on aiheena ajankohtainen. Toinen tämän työn keskeinen näkökulma, aktivointi, on myös ajankohtainen. Lisäksi palveluohjaus on SOTE- uudistuksenkin myötä lisääntyvä työmuoto, josta on hyvä saada tutkittua tietoa. Siten voidaan tästä työmenetelmästä saada irti kaikki mahdollinen hyöty niin toimeksiantajan kuin asiakkaan näkökulmasta. Asiakaslähtöisyys on lisäksi ollut viime vuodet pinnalla ja asiakas on nostettu työn keskiöön. Tämä työ on siis monestakin näkökulmasta ajankohtainen ja tärkeä.

## 2 PALVELUOHJAUS

### 2.1 Palveluohjauksen käsite

Sosiaalihojauksen termin rinnalle ja osin myös sen synonyymiksikin on muodostunut käsite palveluohjaus. Tämä käsite on lähtenyt eriytymään sosiaalihojauksesta ja on se myöhemmin saanut useita erilaisia muotoja. (Näkki & Sayed 2015, 32 & 39.) Palveluohjauksella on monia eri merkityksiä, jotka painottuvat ja muodostuvat eri tavoin. Palveluohjauksen merkitykset ovat keskenään jopa hieman ristiriitaisia. Myös viranomaisilla on erilaisia näkemyksiä palveluohjauksen sisällöstä, palveluohjaajan työstä sekä työn tavoitteista. Myös kirjallisuudessa palveluohjausta kuvataan monista eri näkökulmista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10, 13 & 38.)

Yhtä oikeaa määritelmää palveluohjaukselle ei voida esittää, vaan työ muotoutuu esimerkiksi asiakaskunnan mukaan. Laveasti palveluohjauksella voidaan tarkoittaa erilaisia toimintoja, joita yhteistyöllä suunnitellaan, organisoidaan, arvioidaan ja sovitaan yhteen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10 & 14.) Toisen määritelmän mukaan palveluohjaus on prosessi, jossa asiakasta erilaisin keinoin ohjataan käyttämään oikeita palveluita. (Hyttinen 2003, 86). Palveluohjausta ei useinkaan nähdä virkanimikkeenä, vaan tapana tehdä työtä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 75). Konkreettisena esimerkkinä palveluohjaaja voi toimia linkkinä ihmisen, palvelujärjestelmä sekä koulutus- tai työelämän välillä. (Koskimies 2007, 25).

Vaikka palveluohjauksen käsitettä käytetäänkin monissa eri yhteyksissä, eikä se ole saanut selvärajaista ja yksiselitteistä muotoa tai määritelmää yhteistä on, että palveluohjaaja on tekemisissä juurikin niiden ihmisten kanssa, jotka tarvitsevat tukea, apua sekä ohjausta elämässään. Tämän hetkinen voimassa oleva lainsäädäntö ei määrittele tarkasti palveluohjaustyön sisältöä eikä myöskään sitä, mikä ammattihenkilö tekee työtä palveluohjaajana. (Suominen & Tuominen 2007, 8 & Näkki & Sayed 2015, 39.)

## 2.2 Palveluohjauksen synty ja historia lyhyesti

Palveluohjauksen käsite on lähtöisin Yhdysvalloista. Perusajatukset muotoituivat siellä jo 1860- luvulla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17.) Suomeen palveluohjaus rantautui 1900- luvulla. 1990- luvun puolivälissä palveluohjaus saatiin osaksi suomalaista sosiaalipoliittista keskustelua. Suomessa palveluohjauksen toimintamallia on sittemmin sovellettu moneen aina vanhustyöstä mielenterveystyöhön sekä kriminaalihuoltoon. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 18 & 19.) 2000- luvulla palveluohjaus on myös mainittu hallitusohjelmissa. Tämän myötä palveluohjaus sekä sen kehitystyö on saavuttanut lisää näkyvyyttä. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

Yhdysvalloissa palveluohjaus perustui syntyessään asiakkaiden asianajoon, jossa tehtävänä oli ensisijaisesti asiakkaan etujen puolustaminen. Palveluohjauksen perusperiaatteena nähtiin tehokkuus ja tuottavuus palveluiden rahoittajien näkökulmasta. Asiakkaita ei kuitenkaan oltu unohdettu, sillä oikeudenmukaisuutta ja tarpeita vastaavia palveluja pidettiin tavoittelemisen arvoisena. Palveluohjaus nähtiin Yhdysvalloissa lopulta kokonaisprosessina, jossa tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet sekä löytää niitä parhaiten vastaavat palvelut kullekin asiakkaalle. (Näkki & Sayed 2015, 33.)

Palveluohjaus vastaa yhteiskunnan tarpeeseen siirtyä järjestelmäkeskeisistä palveluista kohti kysyntä- ja käyttäjäkeskeisiä palveluita. Palveluohjauksen tarvetta on lisännyt yhteiskunnan muutos. Pääsyy on siirtyminen palveluiden tuottamisessa nk. monituottajamalliin. Lisäksi julkisen tahon rooli on muuttunut palveluiden tuottajasta palveluiden järjestäjäksi. Palvelut hajautuivat tämän myötä monelle eri taholle kuten yrityksille ja järjestöille. (Näkki & Sayed 2015, 32.)



Useat kielteiset piirteet yhteiskunnassa kuten esimerkiksi epävarmuus tulevasta on lisääntynyt elämän eri osa-alueilla. Sosiaaliset ongelmat ovat myöskin syventyneet ja niiden ratkaisemiseen tarvitaan useita eri järjestelmiä. Nämä suuntaukset ovat myös osaltaan lisänneet palveluohjauksen ja sen kehityksen suosiota sekä tarvetta. (Suominen & Tuominen 2007, 48 ja 49.)

### 2.3 Case management ja service management

Palveluohjausta voidaan tarkastella kahdella tapaa, joko työmenetelmänä (case management) tai palvelujen yhteensovittamisena (service coordination). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11). Palveluohjauksen juuret ovat case management toiminnassa eli työmenetelmä ajatuksessa. (Hyttinen 2003, 85). Se on asiakaslähtöinen työtapa, jossa tavoitteena on erilaisin keinoin tukea asiakkaan elämänhallintaa. Työmenetelmänä palveluohjaus perustuu asiakkaan osallisuudelle, itsemääräämiselle sekä eri tahojen yhteistyölle. Yksilökohtainen palveluohjaus eli case management kuvaa asiakastyön interventiota. Siinä keskiössä ovat asiakas ja työntekijä sekä heidän välinen vuorovaikutussuhteensa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10, 11 ja 15.) Palveluohjaus voidaan siis tästä näkökulmasta nähdä kokonaisuudessaan työmenetelmänä, jolla kootaan yhteen tarvittavat palvelut asiakkaan tueksi. (Näkki & Sayed 2015, 34).

Asiakastyönmenetelmänä (case management) palveluohjauksen peruseriaatteita ovat vastuuhenkilön nimikointi, tuen, avun tai kuntoutuksen tarpeen kartoittaminen, tiedon jakaminen, tilanteen seuraaminen sekä tehtyihin suunnitelmiin muutoksien tekeminen. (Näkki & Sayed 2015, 34). Toisesta näkökulmasta peruseriaatteet jaetaan neljään osa-alueeseen: vastuuhenkilön nimikointi, tilanteen seuraaminen ja suunnitelman muuttaminen, päätösten tekeminen mahdollisimman lähellä asiakasta sekä ongelmanratkaiseminen ruohonjuuritasolla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11).

Service coordination on puolestaan palveluiden koordinoimista ja yhteensovittamista organisaatiotasolla (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15 & Näkki & Sayed 2015, 34.) Käytännössä tällä tarkoitetaan eri palvelutuottajien tarjoamien palveluiden yhteensovittamista. Aktiivinen ja määrätietoinen työskentely tästä näkökulmasta edellyttää työn onnistumiseksi puolestaan viranomaisten välistä toimivaa yhteistyötä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

## 2.4 Palveluohjauksen peruseriaatteet

Palveluohjausta kuten muutakin asiakastyötä tehdään hyvin erilaisista viitekehyksistä käsin. (Suominen & Tuominen 2007, 6). Tämä näkyy erilaisin tavoin järjestää sekä hallinnoida palveluohjausta. Toimintatavat riippuvat mm. asiakkaiden elämäntilanteista sekä tarpeista, työn tekemisen olosuhteista ja sen edellytyksistä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74.) Palveluohjaus on työmenetelmänä joustava, sillä sitä voi luovasti muokata vastaamaan kulloistakin erityistarvetta. (Suominen & Tuominen 2007, 6). Tästä huolimatta palveluohjauksessa on havaittavissa tiettyjä yhteneväisiä piirteitä.

### 2.4.1 Asiakas palveluohjauksessa

Koska palveluohjaus työ on asiakaslähtöistä, on asiakkaan näkökulman oivaltaminen ja ymmärtäminen keskeistä. (Suominen & Tuominen 2007, 71.) Asiakaslähtöisyydellä palveluohjauksessa tarkoitetaan käytännössä mm. yksittäisen ihmisen elämäntilanteeseen ja hänen tarvitseviinsa palveluihin perehtymistä, vastuuhenkilön nimeämistä, tilanteen seuraamista sekä suunnitelman päivittämistä tarvittaessa. (Näkki & Sayed 2015, 33). Elämäntilanteeseen perehtyminen voi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi lausuntoihin tai muihin suunnitelmiin perehtymistä. Joskus voi olla myös paikallaan tarkastella asiakkaan käyttämiä palveluita ja arvioida niiden vaikuttavuutta juuri ko. asiakkaalle. Lisäksi ihmisten elämäntarinat, joita tapaamisen aikana saattaa kuulla, kertovat paljon asiakkaasta, hänen historiastaan sekä nykyisestä elämäntilanteestaan ja ehkä jopa jotakin hänen toiveistaan ja tulevaisuudenkuvistaan. Tämän elämäntilanteen tarkastelun pohjalta voidaan tunnistaa asiakkaan erilaisia tarpeita ja ongelmia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 44, 47 & 48.) Asiakaslähtöisyyteen voidaan liittää myös ajatus siitä, että palveluohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista ohjattavalle. Palveluohjauksessa ei hoideta vikaa, vaan pyritään saamaan asiat eteenpäin ja vahvistamaan asiakkaan elämänhallintaa erilaisin keinoin. (Näkki & Sayed 2015, 36.)

### 2.4.2 Kohtaaminen

Työalueena palveluohjaus on arvaamaton. Se perustuu inhimilliseen kohtaamiseen, jossa asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu luottamuksellinen ja avoin suhde.

Kohtaaminen onkin palveluohjaajan tärkein työkalu. Koko palveluohjaus perustuu ensisijaisesti asiakkaan ja työntekijän todelliseen kohtaamiseen sekä luottamukselliseen suhteeseen. Työllä pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa toimintakykyä. Palveluohjauksessa työntekijä asettuu samalle viivalle asiakkaan kanssa. (Suominen & Tuominen 2007, 6, 13 & 25)

Keskeisiä palveluohjauksen elementtejä ovat asiakaslähtöisyys sekä vuorovaikutuksellisuus asiakastilanteissa. Tapaamisissa asiakkaalle pyritään takaamaan kuulluksi tulemisen kokemus. (Koskimies 2007, 92.) Palveluohjaus rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Tavoitteellisuuteen ja jäsenytyneisyyteen pääseminen edellyttää työntekijältä taitoa edistää vuorovaikutusta käyttämällä erilaisia työmenetelmiä. Vuorovaikutus on aina kahdensuuntaista ja vastavuoroista. Sen avulla vaihdetaan tietoja ja asiasisältöjä sekä osapuolten kokemia merkityksiä.

Tavallisin menetelmä palveluohjauksessa on keskustelu. Usein keskustelun aikana ei kuitenkaan varmisteta, että merkitykset ymmärretään samalla tavoin. Tässä riski väärinymmärtää toisen ihmisen kokemuksia on olemassa. Keskustelun miinuspuoli on lisäksi kirjallisten muistiinpanojen tekemisen hankaluus. Haastattelua käytetään palveluohjauksessa paljon. Tällä haastattelulla on tietty runko, jonka mukaan keskustelu etenee. Tyypillistä on, että kysymykset ovat määritetty etukäteen. Osapuolet muodostuvat niin, että haastattelija johtaa tilannetta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34 & 35.)

#### 2.4.3 Palveluohjauksellisen työn sisältö ja tavoite

Asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on keskeinen työn sisältö. Palveluohjaaja kerää valmiista tarjonnasta asiakkaalleen sopivan palvelukokonaisuuden. (Suominen & Tuominen 2007, 14.) Asiakkaiden tarpeet ja toiveet ovat usein konkreettisia. Parhaiten nämä tulee huomioiduiksi, kun asiakas saa kuvata niitä omalla arkikielellään. Tämä kieli on palveluohjaajan tehtävä muuttaa ammattikielelle. Vaikka toiveet sanoitetaan ammattikielelle asiakkaan omaa kokemusta ei pidä syrjäyttää. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25.)

Työn tavoite on asiakkaan omien voimavarojen ja oman toimintakyvyn tukeminen. (Linnosuo 2004, 25). Työtapana palveluohjaus huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10). Lopputuloksen tulisi olla taloudellinen ja tarkoituksenmukainen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10).

Koska palveluohjauksella pyritään mm. tukemaan asiakkaan omaa elämänhallintaa, on tuentarpeen arvio ja palvelutarpeen arvio keskeinen osa työtä. Palvelutarpeen arvion kautta asetetut työn tavoitteet jäsentävät koko palveluohjauksen prosessia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43.) Palveluohjaajan on tärkeää tunnistaa asiakkaan palvelutarve ja tarttua siihen oman asiantuntijuuden puitteissa. (Koskimies 2007, 92).

On osapuolten kannalta tärkeää, että asiakkaan tarpeet ja ne asiat, joita tarvitaan tulevat nimetyksi sekä määritellyksi. Tämä ei kuitenkaan onnistu ilman asiakkaan rehellistä kerrontaa omasta elämästään tai ilman yhteistyötä eri tahojen kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 41 & 49.) Palveluohjauksessa molemmin puolinen rehellisyys korostuu. Asiakkaan tulisi rehellisesti kertoa omasta elämästään ja työntekijän omista näkemyksistään ja arviostaan. Kun asiakas on rehellisesti kertonut, tulee työntekijän luottaa asiakkaan kertomukseen. (Koskimies 2007, 92.)

Palveluohjaajan työkuvaan kuuluu myös asiakkaan kannustaminen ja motivointi. Joskus asiakkaan ja työntekijän arviot poikkeavat toisistaan. Vaikka työ on mahdollisimman asiakaslähtöistä, joissain tapauksissa työntekijä joutuu toimimaan oman arvionsa mukaan ja sivuuttamaan asiakkaan. Tästäkin tulee kuitenkin aina ensin keskustella asiakkaan kanssa. (Suominen & Tuominen 2007, 18 ja 19.)

Palveluohjauksen perustehtävänä voidaan nähdä koordinointi, asiakkaan asioiden hoitaminen sekä neuvonta yhtenäisen palvelukokonaisuuksien muodostamiseksi. Tällä pyritään tukemaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä. (Linnosuo 2004, 25.) Palveluohjaus onkin toimintamalli, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10). Keskeisenä nähdään myös seuranta ja vastuullinen sekä keskitetty palveluiden koordinointi. (Linnosuo 2004, 25). Tämän tulisi tapahtua aina asiakkaan kanssa yhteistyössä. (Näkki & Sayed 2015, 33). Palveluiden koordinointi kiinnittyy kuitenkin tiiviisti siihen, kuinka paljon työntekijällä on resursseja käytettävissään. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15).

Palveluohjauksessa voidaan käyttää apuvälineitä, esimerkiksi lomakkeita ja kartoituksia. Näitä suositellaan käyttämään lähinnä tarkistuslistoina. Ne voivat auttaa myös vaikuttavuuden arvioinnin tekemisessä. (Suominen & Tuominen 2007, 71.)

#### 2.4.4 Palveluohjaajan roolit ja velvollisuudet

Palveluohjaajan roolia voidaan tarkastella eri näkökulmista. Asiakkaat voivat mieltää palveluohjaajan kumppaniksi tai asiantuntijaksi. Toisaalta asiakas voi ajatella palveluohjaajan rinnalla kulkijana tai elämänsä punaisena lankana. (Suominen & Tuominen 2007, 17 & 18.)

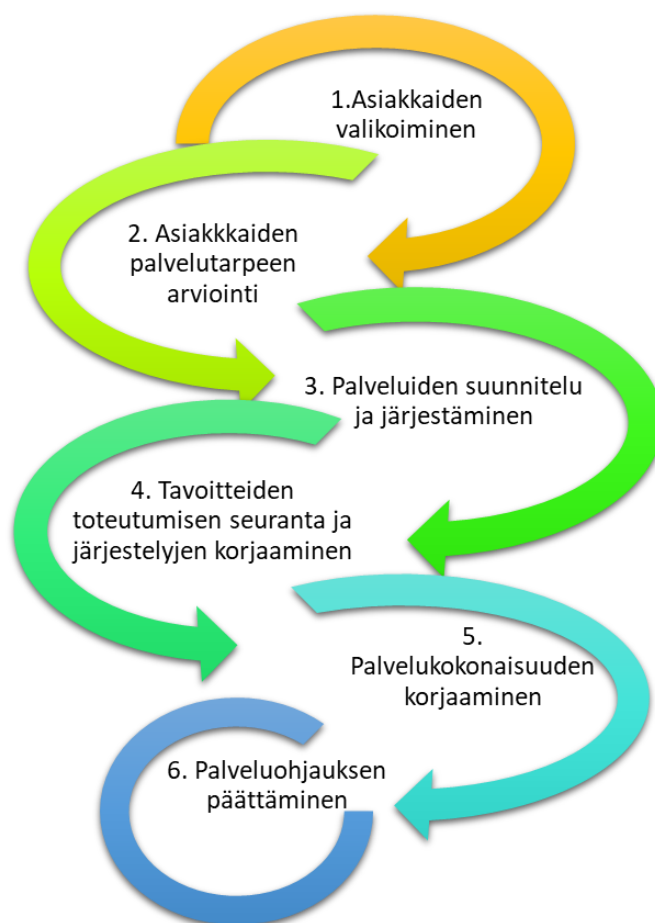
Palveluohjaajalla on suuri rooli työn onnistumisen kannalta. Asiakastyössä palveluohjaajan tulee käyttää harkintaa. Harkinta voi olemukseltaan olla hyvinkin monimuotoista. Harkinta saattaa perustua aiempaan työkokemukseen, hankittuun osaamiseen, näkymättömään eli ns. hiljaiseen tietoon, kokemuseräiseen tietoon tai oman ammatikokemuksen kautta saavutettuun osaamiseen. Työ edellyttää palveluohjaajalta itseenäistä ja luovaa ongelmanratkaisukykyä sekä hyviä yhteyksiä eri palveluntuottajiin. (Suominen & Tuominen 2007, 19, 21 & 27.) Lisäksi palveluohjaajan on osattava arvioida uudelleen vakiintuneita toimintatapoja ja käytäntöjä, etsiä uudenlaisia toimintatapoja. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15). Palveluohjaajan on myös tunnettava lainsäädäntöä ja osattava toimia verkostoissa sekä moniammattillisesti. Keskeisimpiä lakeja ovat sosiaalihuollon asiakaslaki ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista. (Näkki & Sayed 2015, 34 & 36). Lisäksi hänen on oltava tietoa olemassa olevista peruspalveluista, joita on tarjolla. (Koskimies 2007, 93).

Palveluohjaajan velvollisuus on tuoda esille oma roolinsa koko palveluohjausprosessissa. Hänen on hyvä kertoa asiakkaalle jo alussa, mitä palveluohjauksessa tullaan tekemään. Tapaamisen alussa on myöskin tärkeää määrittää tavoitteet. Asiakkaan oikeuksia ei myöskään pitäisi jättää kertomatta. Näihin asiakkaan oikeuksiin kuuluu esimerkiksi asiakkaan osallistuminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 40.) Lisäksi palveluohjaajan tulisi varmistaa asiakkaan seuraavan palvelun käynnistyminen mahdollisessa seuraavassa palvelussa. (Koskimies 2007, 92 ja 93.) Asiakkaalle tulee selvittää myös, mitä työ vaatii häneltä: sitoutumista, halua neuvotella ja pohtia asioita sekä sovitusta asioista kiinnipitämistä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 41).

## 2.5 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjaus on aina prosessi, jolla on alku ja loppu. Sen keskeisenä tarkoituksena on määrittellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niitä vastaavat mahdollisimman tarkoituksenmukaiset palvelut. (Linno 2004, 25.) Palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa sekä tavoitteellinen tapa tehdä asiakastyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 7 & Pietiläinen & Seppälä 2003, 35.) Tavoitteellisella työllä tarkoitetaan, että sillä pyritään konkreettiseen tulokseen tai siirtymään vaiheesta toiseen. Usein prosessin vaiheet limittyvät toisiinsa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12 & 37.) Palveluohjaus voidaan nähdä myös toistuvana tehtäväkokonaisuutena eri vaihteineen, josta palveluohjaaja huolehtii tekemällä suunnitelman, hoitamalla toteutuksen sekä tekemällä mahdolliset muutokset. (Näkki & Sayed 2015, 36.)

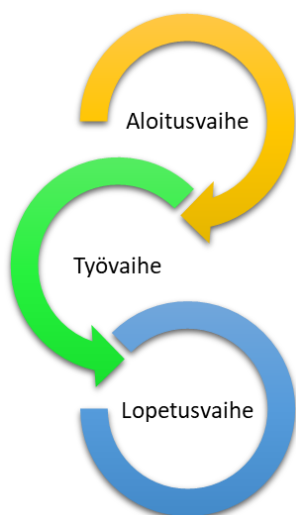
Palveluohjauksen prosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen:



(Pietiläinen & Seppälä 2003, 12).

Asiakkaiden ohjautumiseen ja valikointiin vaikuttavat luonnollisesti palveluohjaajan työlle määritelty kohderyhmä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37). Palvelu kohdennetaan tietylle asiakasryhmälle. (Suominen & Tuominen 2007, 40). Asiakkaiden valikointiin vaikuttavat lisäksi lainsäädäntö ja paikalliset ohjeet. (Näkki & Sayed 2015, 34 & 35). Työ alkaa asiakkaan ja työntekijän tutustumisesta. Tämän jälkeen lähdetään luomaan luottamussuhdetta. Palveluohjaaja auttaa asiakasta määrittelemään oman tilanteensa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37). Palvelutarvetta arvioidessa palvelupaketti kootaan räätälöidysti juuri kyseiselle asiakkaalle. (Suominen & Tuominen 2007, 40). Työn edetessä muodostetaan suunnitelma, joka voi olla esimerkiksi tuki- tai palvelusuunnitelma. Lopulta aloitetaan toteuttamaan tehtyä suunnitelmaa. Tehtyyn suunnitelmaan tiivistyvät yhteistyössä rakennettu näkemys siitä, mihin toimenpiteisiin ohjauksen myötä ryhdytään. Prosessissa korostuu yhteistyö, jossa asiakkaan omia näkemyksiä kunnioitetaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37 & 51.) Tähän vaiheeseen kuuluvat palveluiden yhteensovittaminen sekä palveluiden järjestäminen suunnitelman teon lisäksi. (Suominen & Tuominen 2007, 40). Tämän jälkeen seurataan suunnitelman toteutumista sekä arvioidaan palveluiden tarkoituksenmukaisuutta ja saatuja hyötyjä. Jos suunnitelma on pitkäaikainen, tulee sitä tarkistaa aina sovitun ajan kuluttua. Kun palveluohjaaja on tehnyt itsensä ns. ”hyödyttömäksi” päätetään palveluohjaus. Jos toivottua muutosta tai lopputulosta ei olla saatu, voidaan palveluohjausta jatkaa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37 & 57.)

Toinen mahdollisuus on jakaa palveluohjausprosessi yksinkertaisemmaksi kolmen vaiheen malliksi. (Suominen & Tuominen 2007, 42).



(Suominen & Tuominen 2007, 42).

Niin kuin edellisessäkin mallissa, alkuvaiheessa tärkeintä on luottamus ja sen luominen. Työvaiheessa palveluohjaajalla tulee puolestaan olla selkeä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Työvaiheessa edetään käytännön toiminnan kautta. Lopetusvaiheessa yhteisesti sovitut tavoitteet ovat toteutuneet ja suhde voidaan päättää tai jättää se ”lepäämään”. (Suominen & Tuominen 2007, 42.) Tähän malliin kuuluvat muuten samantyyppiset sisällöt kuin viiden vaiheen malliinkin.

Palveluohjauksella on myös tyypillisiä osatehtäviä. Mahdollisia osatehtäviä voivat olla mm. asiakkaan kokonaisarvion tekeminen, palvelujen hankkiminen, toiminnan seuranta sekä asiakkaiden asioiden edistäminen. Perustehtävistä ja osatehtävistä muodostetaan palveluohjauksessa eheä kokonaisuus. (Hyttinen 2003, 86.)

## 2.6 Palveluohjauksen eri mallit

Palveluohjaus voidaan jakaa erilaisiin malleihin. Yleisimmät tavat on jakaa mallit joko viiteen tai kolmeen. Kolmeen jaettuna malleja ovat perusmalli, intensiivinen yhteisömalli sekä voimavaraorientein malli. (Hyttinen 2003, 86). Viiteen malliin jaettaessa perusmallin lisäksi esitetään olevan yksilöllinen palveluohjausmalli, joka liittyy asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus, siirtymävaiheen ohjausmalli sekä asianajomalli. (Suominen & Tuominen 2007, 31.) Asianajomalli tulee ajankohtaiseksi silloin, kun asiakasta kohdellaan huolestuneesti. (Näkki & Sayed 2015, 36).

Perusmallissa ensisijainen tavoite on asiakkaiden auttaminen monimutkaisessa palveluverkossa. (Hyttinen 2003, 86). Tässä mallissa palveluohjaajan tehtävänä on toimia palveluiden asiantuntijana, etsiä ja varmistaa sekä sovittaa yhteen palvelut ja huolehtia suunnitelman etenemisestä. (Suominen & Tuominen 2007, 31). Tähän yleiseen toisinsanoen perinteiseen malliin liittyy vahvasti palvelutarpeen selvittäminen, suunnitelman tekeminen ja sen seuranta sekä yhteydenpito eri osapuoliin. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ei korosteta liiaksi. Työntekijän tehtävänä on ohjata asiakas oikeisiin palveluihin. (Suominen & Tuominen 2007, 32.) Yleinen palveluohjaus voidaan nähdä tiedon jakamisena ja vaihtoehtojen löytämisenä. (Näkki & Sayed 2015, 36).



Yhteisöllinen malli, jota kutsutaan myöskin intensiiviseksi malliksi, puolestaan rakentuu intensiivisyyden pohjalle. Ohjaus tapahtuu useimmiten joko asiakkaan kotona tai sen lähiympäristössä. (Näkki & Sayed 2015, 36 & Hyttinen 2003, 86.) Tätä mallia käytetään yleisesti silloin, kun asiakas itse ei pysty toimimaan. (Näkki & Sayed 2015, 36).

Viimeisenä on voimavaraorientein palveluohjausmalli, joka pohjautuu asiakkaan toimintavoiman eli valtaistumisen (empowerment) tukemiseen. (Hyttinen 2003, 86.) Tämän mallin avulla haetaan asiakkaan elämään uutta suuntaa ottamalla asiakkaan omia voimavaroja käyttöön. (Näkki & Sayed 2015, 36).

## 2.7 Palveluohjauksen vaikuttavuus

Ohjauksen tarpeesta ollaan jo vuosia puhuttu paljon. Lisäksi tästä tarpeesta ollaan oltu vakuuttuneita. Ohjauksen vaikutuksista ja vaikuttavuudesta ollaan kuitenkin epävarmoja. (Hyttinen 2003, 83.) Vaikuttavuustuloksiltaan harva työmuoto on yhtä ristiriitainen kuin mitä palveluohjaus on. Keskustelu ja tulokset palveluohjauksen vaikuttavuudesta ja hyödyistä ovat ristiriitaisia. Tulokset riippuvat paljon esimerkiksi näkökulmasta. Tulokset ovat hyvin erilaisia oli kyse sitten yhteiskuntataloudellisesta tai yksilöä koskevasta näkökulmasta. Se, että vaikuttavuuden tulokset ovat vaihtelevia on johtanut siihen, että erilaisia toimenpiteitä ja johtopäätöksiä on tehty paljonkin. (Suominen & Tuominen 2007, 66 & 67.) Eräiden kokemusten mukaan palveluohjauksen on todettu lisäävän asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näiden kokemusten pohjalta lisäksi todetaan, ettei kielteisiä vaikutuksia ainakaan ole ollut. (Tuusa 2009, 15.)

## 2.8 Työttömien palveluohjaus

Joissakin kunnissa on omia palveluohjaajan toimia. Näiden toimien työn kohderyhmä on rajattu. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74.) Tällaisia rajauksia voi olla juuri esimerkiksi työttömien ryhmän rajaaminen kohderyhmäksi.

Työttömien ihmisten ryhmä on hyvin heterogeeninen. Siksi sitä ei voida tarkastella yhtenäisenä ryhmänä, vaan jokaisen ihmisen tilanne on aina yksilöllinen ja erilainen.

Tämän vuoksi heidän ohjauksen ja tuen tarpeensa on myöskin erilainen ja vaihteleva. Osalla työttömistä voi olla avun tarvetta esimerkiksi työnhakutaidoissa, toisilla voi puolestaan olla puutteita ammatillisessa osaamisessa. Joillakin tuen tarve voi olla paljon syvempi, monimutkaisempi ja laaja-alaisempi koskien elämänhallintaa tai sen hetkistä elämäntilannetta toimeentuloineen tai terveysasioineen. Mitä moninaisempia palveluiden ja tuen tarpeet ovat, sitä kokonaisvaltaisempaa ohjausta asiakkaat todennäköisesti tarvitsevat. (Koskimies 2007, 83.)

Työttömille suunnattuja palveluita voidaan toteuttaa palveluohjauksellisella työotteella monessa tilanteessa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia koskeva lainsäädäntö jopa velvoittaa asiakastyössä palveluohjaukselliseen työtapaan, pitäen näin sisällään sekä neuvontaa että asiakaslähtöistä ohjausta. (Koskimies 2007, 83.)

Keskeistä työttömän palveluohjauksessa, niin kuin muissakin ohjauksessa on tavoitteellinen ja asiakaslähtöinen työ, vuorovaikutukseen perustuva, luottamuksellinen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava työskentely. (Jussila 2011, 15.) Työttömän palveluohjaus on parhaimmillaan työntekijän tarjoamaa luottamuksellista, henkilökohtaista ja paneutuvaa palvelua, jossa lähdetään liikkeelle asiakkaan omista haaveista ja kiinnostuksen kohteista ja joista etsitään ja esitetään useita vaihtoehtoja. (Koskimies 2007, 84.)

Työttömien kanssa voidaan käyttää esimerkiksi siirtymävaiheen palveluohjausta. Sen lähtökohdana on muutos, joka palveluohjauksella pyritään asiakkaan elämään saamaan. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi siirtymistä pitkästä työttömyydestä työelämään. Tämän siirtymävaiheen kohdalla tulee palveluohjaajan kiinnittää erityistä huomiota palveluohjaajan, asiakkaiden sekä muiden organisaatioiden saumattomana yhteistyöhön. (Jussila 2011, 17.)

## 2.9 Palveluohjaustyö työllisyysenhoidossa Porissa

Porin kaupungin työllisyyspalveluissa työskentelee palveluohjaustiimi. Tämä tiimi koostuu viidestä palveluohjaajasta, joiden työnkuva koostuu pitkäaikaistyöttömien kutsumisesta palvelutarpeenarvioon. Porin kaupunki saa Kelalta kuukausittain listan

asiakkaista, jotka ovat saaneet Kelalta työmarkkinatukea yli 300 päivää. Näistä ihmisistä palveluohjaajat kutsuvat tapaamiseen ne, jotka ovat edelleen työttömänä tai ne, joilla ei ole muita suunnitelmia TE-toimistossa tehtynä. Porin työllisyysenhoidon palveluohjaustiimin työn kohderyhmä koostuu näistä ihmisistä. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

Palvelutarpeenarvio tehdään haastattelun avulla. Tämän kautta asiakkaan tilannetta ja hänen työllistymisedellytyksiään selvitetään. Palvelutarpeenarvion jälkeen palveluohjaajat laativat yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman, jonka keskeisin tavoite on edistää asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. Suunnitelmaan voi sisältyä asiakkaan tilanteesta riippuen esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa, terveystarkastus, koulutusta tai työnetsintäpalveluita. Palveluohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä TE-toimiston kanssa. (Porin kaupungin www- sivut 2017.)

### 3 TYÖTTÖMYYS

#### 3.1 Työ – ihmisen perusoikeus

Työ on ihmisen perusoikeus. Ihmisen kansalais- ja ihmisoikeuksiin sekä taloudellisiin ja sosiaalisiin perusoikeuksiin kuuluu työ. Tämä perustuu mm. Suomen perustuslakiin, YK ihmisoikeuksien julistukseen, Euroopan ihmisoikeussopimukseen ja kansainvälisen työjärjestön julistukseen. Työn kautta yhteiskunnan toimintaan osallistuminen on yleisesti ihmiselle hyvin tärkeää. (Talponen 2010, 36 & 37.) Yksinkertaisimillaan työikäinen väestö voidaan jakaa kahteen osaan: työlliseen väestöön ja työttömään työvoimaan ja työvoiman ulkopuolella oleviin. (THL:n www-sivut 2016.)

Vaikka työ on ihmisen perusoikeus, ei tämä oikeus pääse aina toteutumana. Työttömyyttä on jo pitkään ollut olemassa, eikä työttömyys ole ainakaan lähiäikoina mihinkään katoamassa. Positiivista on, että työttömyys on kuitenkin laskenut 1990-luvun huippuvuosista. Tämän laskun jälkeen on kuitenkin lähtenyt muotoutumaan kokonaan

uusi pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien ryhmä. Tämän ryhmän kohdalla työllistyminen on muodostunut entistä vaikeammaksi. (Ala-kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 19.)

Sosiaali- ja terveysjohtajat, Kelan johtajat sekä TE-toimistojen johto arvioivat työttömyyden olevan merkittävä väestön hyvinvointiin vaikuttava tekijä. Väestön hyvinvoinnin arvioidaan heikentyneen viime vuosina. Tähän keskeisenä syynä nähdään työttömyys. Lisäksi johtotasolla ollaan huolissaan myös nykyisestä työttömyystilanteesta. Tähän on varmasti syytäkin, sillä vuoden 2012 jälkeen on havaittavissa työttömyydessä jälleen jopa voimakastakin kasvua. Lisäksi pitkäaikaistyöttömien määrä on ajan myötä kasvanut. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 32, 79 & 81.)

### 3.2 Työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys

Työttömyydellä on olemassa Suomessa kaksi yleisintä määritelmää. Toinen on tilastokeskuksen käyttämä, kansainvälisen työjärjestön ILO:n hyväksymä määritelmä, jonka mukaan työtön on sellainen henkilö, joka on vailla työtä ja on valmis vastaanottamaan työtä kahden viikon sisällä sitä löydettyään. Työ- ja elinkeinoministeriö puolestaan käyttää toisenlaista määritelmää työttömästä. Työtön on tämän määritelmän mukaan työtön työnhakija, joka on ilmoittautunut työvoimahallinnon rekisteriin työnhakijaksi. Molemmilla määritelmillä on omat paikkansa. ILO:n hyväksymään määritelmää voidaan käyttää mm. kansainvälisessä vertailussa sekä suhdanneanalyseissa. Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmä sopii puolestaan hyvin esimerkiksi siihen, kun tarkastellaan vajaatyöllisyyden vaikutuksia sosiaaliturvan kuormittamiseksi. (Tilastokeskuksen www- sivut 2017.)

1990- luvun laman jälkeen on lähtenyt muodostumaan oma pitkäaikaistyöttömien ryhmä. Tämän ryhmän määrä on koko ajan kasvussa. Useat viranomaiset arvioivat, että pitkäaikaistyöttömyys on suuri tai erittäin suuri ongelma yhteiskunnassa. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 34.) Työttömistä työnhakijoista pitkäaikaistyöttömiä oli vuonna 2015 31.1%. (THL:n www-sivut 2016).

Pitkäaikaistyöttömän määritelmä löytyy laista julkisesta työvoimapaalvelusta. Sen mukaan työtön työnhakija, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana tai jonka useasta työttömyysjaksosta kertyy tuo 12 kuukautta, on pitkäaikaistyötön. Tähän voidaan lisätä vielä henkilö, joka työttömyyden toistuvuuden tai kokonaiskeston perusteella voidaan rinnastaa edellä kuvattuun työnhakijaan. (Laki julkisesta työvoimapaalvelusta 1295/2002, 7§.)

### 3.1 Työttömyys moninaisena ongelmana

Työttömyys voidaan mieltää monella tapaa. Se voidaan esimerkiksi ajatella joko tilapäisenä vaiheena tai niin, ettei työttömyys ole vapaaehtoista, vaan rakenteellista. (Koskinen 2014, 159.) Laajamittaisena ilmiönä työttömyys voidaan nähdä rakenteellisen tason ongelmana. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 30). Rakenteellisen ongelman lisäksi työttömyys on taloudellinen ongelma. Sillä tarkoitetaan työpanoksen hukkakäyttöä, kulutusksynnän vähentämistä ja sosiaaliturvakustannusten lisääntymistä. (Koskinen 2014, 159.) Näiden lisäksi on työttömyys myös vaikea sosiaali- ja yhteiskuntapoliittinen ongelma. (Kotiranta 2008, 15). Työttömyys aiheuttaa sosiaalista jakoa ja heikentää kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia yhteiskuntaan osallistumiseen. (Koskinen 2014, 159).

### 3.2 Työttömyyden syyt

Työttömyydelle esitetään olevan useita erilaisia syitä. Tarkastellusta näkökulmasta riippuen syitä on erilaisia. Yksi keskeisimmistä syistä on yritysten työvoimatarpeen vähentyminen sekä yritysten haluttomuus palkata lisää työntekijöitä. Tämä johtaa siihen, ettei työtä, varsinkaan kokopäiväistä, ole tarjolla kaikille halukkaille. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 32 & 35.) Työttömät itse arvioivat keskeisemmäksi työttömyyden syyksi rakenteelliset ongelmat. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 206).

Myös työttömissä itsessään voi olla työttömyyttä aiheuttavia piirteitä. Työttömät työnhakijat eivät halua hakeutua töihin asuinpaikkansa ulkopuolelle, on päihde- ja mielen-terveysongelmia, puutteita motivaatiossa työhön tai koulutukseen, alhainen koulutus-

taso sekä erilaiset sosiaaliset ongelmat. Osaamisvaatimusten lisääntyminen sekä työnhakijoiden ylivelkaantuminen aiheuttavat myös omalta osaltaan työttömyyttä. (Hakkarainen, Landén & Peltosalmi 2015, 35 & Jussila 2011, 5.) Lisäksi heikko työkokemus ja ammattitaidon puute ovat yhteydessä pitkittyneeseen työttömyyteen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 206).

Työttömyyttä aiheuttavat myös henkilökohtaiset syyt kuten jostakin syystä tapahtunut työkyvyn heikkeneminen. Tähän liittyen työttömyyttä syventää työkykyä ylläpitävien julkisten sosiaali- ja terveystalveluiden riittämättömyys, joka näkyy työnhakijoiden lisääntyneenä huonokuntoisuutena. Valtion ja kuntien liian vähäinen työllistäminen sekä kuntoutustalveluiden tai työllisyystalveluiden määrärahojen riittämättömyys kasvattavat myös työttömyyttä. Toisaalta täytyy työttömyyden synnystä puhuttaessa ottaa huomioon myös se, että työnteko ei välttämättä ole työttömälle taloudellisesti kannattavaa. (Linnosuo 2004, 32, 33 & 36.)

Yllämainitut nämä työttömyyden syyt syventävät työttömyyttä pitkäaikaistyöttömydeksi ja ovat juuri niitä aiheita, joihin pyritään puuttumaan erilaisin keinoin.

### 3.3 Työttömyyden seuraukset

Työttömyys jo sanana on saanut negatiivisen vivahteen. Siihen liitetään useita negatiivissävytteisiä hyvinvoinnin elementtejä. Lisäksi se on leimallisesti yhteiskunnassa ei-toivottavaa. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 123.) Työttömyys jo lyhyessä ajassa saattaa aiheuttaa negatiivisia asioita, mutta pitkään jatkuessaan ongelmat syvenevät ja monimuotoistuvat.

Tutkimusten mukaan työttömyys on yhteydessä alhaiseen psyykkiseen hyvinvointiin, passiivisuuteen sekä taloudellisten resurssien niukkuuteen. Siihen voi lisäksi liittyä ihmissuhteiden vähenemistä, joka puolestaan voi johtaa eristäytymiseen. Nämä vahvistavat ihmisen syrjäytymisen kokemusta. Yksilötasolla työttömyys on siis selvästi yhteydessä hyvinvoinnin heikkenemiseen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 123 & 124.) Työttömyys saattaa myös alentaa ihmisen sosiaalisista ja psyykkistä toimintakykyä. (Talponen 2010, 37). Sen pitkittyminen aiheuttaa lisäksi köyhyyden lisääntymistä ja

taloudellista ahdinkoa. Nämä puolestaan osaltaan lisäävät riskiä huono-osaisuuden kasaantumiseen. Yhteiskunnantasolla työttömyys kasvattaa sosiaaliturvan kustannuksia sekä palvelutarpeita. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 21 & 123 & Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 81.)

### 3.4 Työttömyyden vähentämiseen pyritään monin tavoin

Työttömyyden alentaminen ja työllisyysasteen nostaminen ovat olleet hallituspolitiikan keskeisiä tavoitteita viime aikoina. Näihin tavoitteisiin pyritään vaikuttamaan tehostamalla työvoimapalveluita ja käyttämällä perinteisiä aktiivisia työvoimapolitiittisia toimenpiteitä sekä toisaalta kehittämällä uusia ns. aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpiteitä. Esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta on aktiivisen sosiaalipolitiikan uudistus. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 19.) Työllisyyden parantamiseksi ja työttömyyden vähentämiseksi käytetään useita erilaisia keinoja. Tehokkaimmaksi mielletään sosiaaliturvan muuttaminen kannustavammaksi. Muita keinoja, joita käytetään ovat työllisyyspalveluiden tehostaminen ja laajentaminen, elvyttävä raha- ja finanssipolitiikka, panostaminen tutkimukseen ja koulutukseen sekä työttömyysturvan vastikkeellisuuden lisääminen. Lisäksi julkinen työllistäminen nähdään melko tehokkaana vaihtoehtona. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 33 & 34.)

Työllistymistä parannetaan ja työttömyyttä vähennetään parantamalla työllistymisedellytyksiä. Näitä voidaan parantaa mm. kartoittamalla monialaisesti ongelmia, tiivistämällä eri viranomaisten välistä yhteistyötä sekä jatkamalla toimintakykyä lisääviä palveluita vielä työllistymisen jälkeenkin. Näiden toimien lisäksi toimivaksi voidaan todeta asenteiden muokkaaminen ja taloudellisten kannusteiden lisääminen. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 33, 35 & 82.)

Työttömyyden vähentämiseksi on viime vuosinakin tehty useita erilaisia uudistuksia ja toimenpiteitä. Palkkatuki järjestelmää uudistettiin niin, että tuen määrä ja kesto ovat sitä pidemmät, mitä pidempi työttömyysaika on. Lisäksi luovuttiin perusosa-lisäosamallista ja siirryttiin 30, 40 ja 50 prosentin malliin. Toinen uudistus on kunnan roolin ja vastuun lisääminen työttömyysasioissa vuoden 2015 alusta lähtien. Kolmas uudistus koski työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun perustamista vuonna 2015. Tällä tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa TE-toimisto, Kela sekä kunta toimivat

yhteistyössä arvioiden asiakkaan palvelutarvetta ja -kokonaisuutta. Näiden keinojen vaikuttavuudesta on melko kriittisiä ajatuksia. Palkkatukijärjestelmää pidetään kaikkein myönteisimpiä. (Hakkarainen, Landèn & Peltosalmi 2015, 76.) Jo aikaisemmin, vuonna 2006 tullut uudistus lisäsi kunnan rahallista vastuuta pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Tämä uudistus toi mukanaan muutoksia päiviin, jotka koskevat valtion ja kunnan vastuuta työttömistä aiheutuvista kuluista. Tämä tarjosi kunnille motivaatiota aktivoida pitkäaikaistyöttömiä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 16.)

### 3.5 Työllisyyskatsaus

Tuoreimman saatavilla olevan työllisyyskatsauksen mukaan elokuussa 2017 on Työ- ja elinkeinotoimistossa ollut 288 700 työtöntä työnhakijaa. Työnhakijoiden kokonaismäärä on vähentynyt edelliseen vuoteen verrattuna, joilloin työttömiä työnhakijoita oli 54 000 enemmän. Työttömien työnhakijoiden määrä on laskenut eniten edelliseen vuoteen verrattuna Pirkanmaalla (-23%) ja kolmanneksi eniten Satakunnassa (-19%). Sukupuolittain miesten työttömyys on laskenut enemmän kuin naisten. Ikäryhmittäin tarkasteltuna työttömyys on vähentynyt kaikissa ikäryhmissä. Yleisesti voidaan todeta, että työttömyys laski kaikilla koulutusasteilla sekä kaikissa ammattiryhmissä. Myös työnhakijoiden määrä on vähentynyt ja pitkäaikaistyöttömyys kokonaisuudessaan vähentynyt. Työllistettyjen määrä on viime vuoteen verrattuna lisääntynyt samoin kuin kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien määrä. (Työllisyyskatsaus, 2017.)

## 4 LAKI KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA

### 4.1 Taustaa

Työttömyyden monimuotoistumiseen sekä syventymiseen on pyritty vastaamaan työvoimapalveluita tehostamalla ja perinteisiä aktiivisia työvoimapolitiittisia toimenpiteitä käyttämällä sekä toisaalta uudenlaisia, aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpiteitä kehittämällä. Tämänkaltainen aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpideuudistus on juuri esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Se omalta osaltaan jatkaa ja laajentaa



edeltävien vuosien työ- ja sosiaalipoliittisten uudistusten aktivoivaa suuntausta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 19 & 22.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta johtaa juurensa 1999 vuoden aikana tehtyyn ehdotukseen työllistymisen tehostamisesta sekä syrjäytymisen ehkäisystä. Lisäksi laki uudistuksen taustalla vahvasti vaikuttavat pitkittynyt työttömyys, joka osittain on perua juurikin laman ajoilta. Työttömyyden pitkittymisestä puolestaan johtuvat köyhyyden lisääntyminen ja taloudelliset ahdingot. Nämä lisäävät riskiä huono-osaisuuden kasaantumiseen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 19 & 21.)

#### 4.2 Soveltamisala

Laajasti kuvailtuna lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sovelletaan niihin työttömiin henkilöihin, jotka ovat saaneet työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, taikka molempia tietyn määrätyn ajan. Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että lain kohderyhmä on suuri koko maan tasolla. (THL:n www- sivut 2016, Karjalainen & Karjalainen 2010, 11 & Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 110.)

Jos työtön saa yhtäaikaista sekä työmarkkinatukea että toimeentulotukea, määritellään hänet ensisijaisen etuuden perusteella työmarkkinatuen saajaksi. Toimeentulotuen saajalla tarkoitetaan tässä henkilöä, joka ei saa työttömyyden perusteella mitään ensisijaista työttömyysturvaa kuten työmarkkinatukea. Hänen toimeentulonsa perustuu siis pääasiassa toimeentulotukeen, jota maksetaan työttömyyden johdosta. (THL:n www- sivut 2016.)

Tarkemmin määriteltynä lain kohderyhmään kuuluvat alle 25-vuotiaat, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea seuraavin ehdoin: 1) hänen kanssaan on laadittu lain mukainen työllistymissuunnitelma ja joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana 2) lain mukainen työllistymissuunnitelma on hänen kanssaan laadittu ja joka on saanut työttömyysturvalain työttömyyspäivärahauden ajan työttömyyspäivärahaa tai 3) sille henkilölle, jonka kanssa on suoritettu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain mukainen haastattelu ja jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän

kuukauden aikana ollut toimeentulotuki. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 3§.)

Vuoden 2010 jälkeen lain velvoittavuutta on laajennettu koskemaan alle 25-vuotiaiden lisäksi myös 25 vuotta täyttäneitä, joille on laadittu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain mukainen työllistymissuunnitelma ja jotka ovat saaneet työmarkkinatukea tai toimeentulotukea laissa määrätyn ajan. Lain velvoittavuus toteutuu tällä ryhmällä seuraavin ehdoin: 1) joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä 2) joka on työttömyysturvalain työttömyyspäivärahauden jälkeen saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä tai 3) jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11 & Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 3§.)



(THL:n www- sivut 2015)

Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sovelletaan lisäksi kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen sellaiselle henkilölle, joka on ohjattu monialaiseen yhteispalveluun ja jonka kanssa laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma. Monialainen työllistymissuunnitelma korvaa tässä tapauksessa laissa kuntouttavasta työtoiminnasta tarkoitettua aktivointisuunnitelmaa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 3§.)

Lain mukaisella työllistymissuunnitelmalla tarkoitetaan TE-toimiston ja työttömän yhteistyössä laatimaa suunnitelmaa. Työttömänä työnhakijana on henkilöllä ollut mahdollisuus saada työ- ja elinkeinotoimiston palveluja, ennen kuin hän siirtyy kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain piiriin. Työllistymissuunnitelman tavoitteena on työnhakijan mahdollisimman nopea työllistyminen työmarkkinoille. Sopimus koostuu niistä toimenpiteistä, jotka edistävät tätä työllistymisen tavoitetta. Toimenpiteitä, joista sovitaan voivat olla esimerkiksi työvoimakoulutus tai palkkatuettu työ. (THL:n www-sivut 2016.)

#### 4.3 Lain kohderyhmän taustoitus

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta kohderyhmää on tutkittu. Tutkimuksessa selviää, että lain kohderyhmän koulutustaso on yleisesti alhainen. Kohderyhmän nykyinen työttömyys oli kestänyt keskimäärin 17 kuukautta. Pääasiallisena etuutena kohderyhmässä oli noin 70 prosentilla asiakkaista työmarkkinatuki, toimeentulotuki puolestaan loppuilla. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 113.)

Käytettyjen työvoimapoliittisten toimenpiteiden keskimääräiset kestot vaihtelivat muutamasta viikosta puoleen vuoteen. Keskeisiä kohderyhmässä käytettyjä työvoimapoliittisia toimenpiteitä olivat oppisopimuskoulutus, tukityöllistäminen, työharjoittelu, työvoimakoulutus ja työnhakukoulutus. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 120.)

#### 4.4 Lain tavoitteet

2001 voimaantulleen lain kuntouttavasta työtoiminnasta tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin kuten esimerkiksi koulutuksiin. Lisäksi kuntouttava työtoiminta laki pitää sisällään toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeudet ja velvollisuudet. (Linnosuo 2004, 45 & Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 1§.)

Lain keskeisin tavoite on kohderyhmän asiakkaiden työllistyminen tai työllistymismahdollisuuksien parantaminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. Työllistymismahdollisuuksia pyritään parantamaan tehostetulla yhteistyöllä, aktivoivilla toimenpiteillä sekä velvoittavuudella. Lailla on kuitenkin useita muitakin tavoitteita. Näitä ovat mm. yhteistyön lisääminen sekä omaehtoisuuteen kannustaminen. Omaehtoista työnhakua voidaankin pitää merkittävänä toimenä työn saannin edistämiseksi. Sitä voidaan pitää keinona saada yhteys työnantajaan ja tuoda esiin omaa osaamistaan sekä ylipäättänsä tiedottaa omasta olemassaolostaan. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3, 28, 19, 143, 157 & 199.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta mahdollistaa aktiivisen työvoimapolitiikan keinojen kohdentamisen työttömiin aikaisempaa tehokkaammin ja pitkälinjaisemmin. Lain sisältämien toimenpiteiden tavoitteena onkin edistää työllistymistä, aktivoida sekä kuntouttaa lain piiriin kuuluvia asiakkaita. Lain tavoitteiden kautta pyritään mm. lisäämään työttömien työmarkkinaresursseja. Yhtenä keskeisenä tavoitteena on lisäksi rahoituksellisesti ja toiminnallisesti yhtenäisen toimintamallin luominen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 23, 28 & 135.)

#### 4.5 Lain keskeinen ajatus tiivistettynä

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on osa aktiivisen sosiaalipolitiikan reformia, jonka kautta oikeus vähimmäisturvaan kytketään entistä tiivimmin työhön. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3). Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on siis yksi toimenpide, jonka avulla kehitetään aktivoivaa sosiaalipolitiikkaa. (Linno 2004, 45). Kuntouttavaa työtoimintaa koskeva lainsäädännöllinen uudistus voidaankin nähdä investointina tietyn väestöryhmän työkyvyn parantamiseen. Työkyvyn parantamisella puolestaan tavoitellaan syrjäytymisen vähenemistä ja siitä aiheutuvien haittavaikutuksien kuten mielen-terveysongelmien ja päihteiden väärinkäytön minimoimista sekä niistä aiheutuvien kustannusten vähentämistä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 180.)

Lakia sovelletaan aktivointisuunnitelman tekoon sekä kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 3 §.) Lain tärkein ja myös keskeisin interventio on aktivointisuunnitelma. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3 & 23.) Laki velvoittaa kunnan, työvoimatoimiston sekä työttömän yhteistyössä kartoittamaan

työttömän henkilön tilannetta ja tämän jälkeen laatimaan hänelle aktivointisuunnitelman. (Linnosuo 2004, 45).

Kun työttömän aktivointiehdot ovat täyttyneet, kutsuvat viranomaiset työttömän aktivointisuunnitelman tekoon. Aktivointiehdot täyttävillä työttömillä on velvollisuus osallistua aktivointisuunnitelman tekoon. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 23.) Jos ehdot täyttävä henkilö kieltäytyy aktivointitoimista, johtaa se sankiointiin. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11). Aktivointisuunnitelman teko on prosessi, jonka lopputuloksena on kirjallinen, kaikkien osapuolten allekirjoittama tuotos, aktivointisuunnitelma. Aktivointisuunnitelman teossa viranomaiset yhdessä asiakkaan kanssa kokoavat eri toimenpiteistä yksilöllisesti etenevän suunnitelman kohti työelämää. Liikkeelle lähdetään asiakkaan elämäntilanteesta, jotta jokaiselle löydetään yksilölliset, kunkin elämäntilanteeseen sopivat ratkaisut. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 23 & 34.)

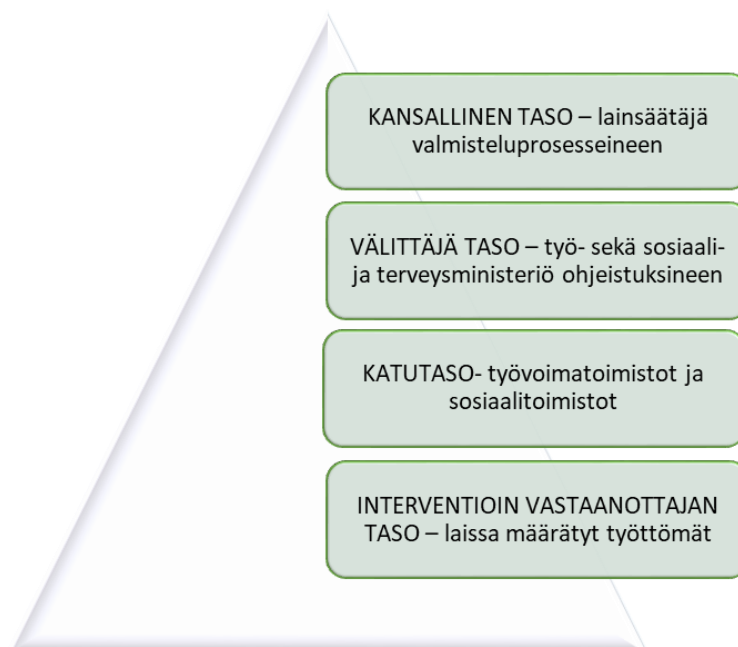
Keskeistä lain mukaisen aktivointisuunnitelman teossa on yksilölliset neuvotteluprosessit, aktivointihaastattelut sekä allekirjoitettu aktivointisuunnitelma. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 33.) Aktivointisuunnitelmassa sovitaan toimista, joilla asiakkaan työllistymismahdollisuudet paranisivat. Lisäksi voidaan sopia myös esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3.) Mikäli henkilön tilanne on sellainen, ettei hän kykene osallistumaan työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin tai kuntouttavaan työtoimintaan, tulee hänen kohdallaan aktivointisuunnitelmassa miettiä, miten työvoimavalmiuksia voisi parantaa. Tällaisissa tilanteissa tarjotaan usein sosiaalipalveluita, tyypillisesti päihde- tai mielenterveyspalveluita. Erään tutkimuksen mukaan erityisesti nuorilla mielenterveyspalveluiden tarve on suuri ennen kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista. (Linnosuo 2004, 45.)

Huomioon kuntouttava työtoiminta - laista puhuttaessa tulee ottaa, että nimenä se on hyvinkin harhaanjohtava. Lain laaja kohderyhmä ajatellen jo pelkkä kuntoutus käsitteen käyttöä nimessä voidaan pitää ongelmallisena. Asiakasryhmä on heterogeeninen, joten tämän ryhmän tarpeet sekä elämäntilanteet ovat erilaisia ja vain osa tarvitsee varsinaista kuntoutusta. Lisäksi lain mukanaan tuoma aktivointisuunnitelma on koko lain kohderyhmää koskeva palvelu, joista kuntouttava työtoiminta on vain yksi vaihtoehto. Niinpä laki kuntouttavasta työtoiminnasta on harhaanjohtava. Suurella osana

tavoitteena on kuitenkin avoimille työmarkkinoille sijoittuminen tai työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin osallistuminen, eikä kuntouttava työtoiminta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 5 & 30.)

#### 4.6 Evert Vedungin lain toimeenpanontasot

Evert Vedung erottaa neljä pääasiallisinta toimeenpanon tasoa, joita voidaan arvioida käsitellessä mm. lakia kuntouttavasta työtoiminnasta. Näitä tasojä ovat: kansallinen taso, välittäjä taso, katutaso ja intervention vastaanottajan taso. Tämän lain kohdalla voidaan ajatella, että lainsäätäjä valmisteluprosesseineen toimii kansallisen tason toimeenpanijana. Välittäjätasolla toimivat työ- sekä sosiaali- ja terveysministeriö ohjeistuksineen. Katutason toimeenpanijoina ovat puolestaan työvoimatoimistot ja sosiaalitoimistot työntekijöineen. Intervention vastaanottajan tasolla ovat työttömät laissa määriteltyine kriteereineen. Kuntouttavan työtoiminta lain toimeenpanoa voidaan siis tarkastella kaikilla edellä mainituilla tasoilla monimuotoisesti. Lain tarkastelu voi tapahtua näillä tasoilla joko ylhäältä alaspäin tai päinvastoin. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 33.)



(Ala-kauhaluoma ym. 2004, 33).

#### 4.7 Kuntoutuksen käsite

Suomessa työttömyyteen liitetään sekä aktivoinnin että kuntoutuksen käsitteitä. Suomessa lakiin kuntouttavasti työtoiminnasta liitettiin kuntoutus sekä käsitteenä että toimintatapana. (Kotiranta 2008, 21.)

Sanalla kuntoutus voidaan tarkoittaa monia erilaisia asioita. Sillä voidaan tarkoittaa yhteiskunnallista järjestelmää, oppialaa, tavoitetta, menetelmää taikka sitten yksilön tai yhteisön muutosta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 31). Kuntoutuksen yhteydessä yhteiskunnallisen järjestelmän tavoitteena nähdään koko väestön toimintakykyyn, työkykyyn ja sosiaaliseen selviytymiseen vaikuttaminen. (Kuntoutusportin www- sivut, 2016). Kuntoutus käsitteenä voidaan määritellä laeasti. Tämän määritelmän mukaan kuntoutus on ihmisen tai ihmisen ja yhteisön muutosprosessi, jonka tavoitteena ovat mm. hyvinvoinnin ja toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen sekä työllisyyden edistäminen. Laveassa määritelmässä kuntoutus voidaan määritellä olevan ihmisen muutoksen tukemista. Tässä määritelmässä elämänhallinta toimii kuntoutuksen lähtökoh- tana. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 31 & 94.)

Perinteisesti kuntoutus määritellään suhteessa vajaakuntoisuuteen eli suhteessa sairau- teen tai vammaan. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 31). Kuntoutuksen muotoja ja toimi- joita on runsaasti erilaisia. (Kuntoutusportin www- sivut, 2016). Kuntoutusta voi olla mm. lääkinnällinen kuntoutus, joka on tarkoitettu fyysisen toimintakyvyn palauttami- seen ja sen ylläpitämiseen. Kuntouttava työtoiminta on myöskin kuntoutusta, joka on lakisääteinen pitkäaikaistyöttömille tarkoitettu kuntoutusmuoto. Yhtenä kuntoutumi- sen muotona on sosiaalinen kuntoutus, jossa vahvistamalla sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalista vuorovaikutusta tuetaan puolestaan vaikeasti syrjäytyneiden henkilöiden paluuta yhteiskunnalliseen osallisuuteen. (STM:n www- sivut 2017.)

Kuntoutus käsitteenä on tiivistettynä lakien, asetusten ja yhteiskunnallisten sopimus- ten määrittelemä, joka asettuu terveydenhuollon, sosiaalihuollon, työvoimahallinnon sekä opetustoimen rajapintoihin. (Kuntoutusportin www- sivut 2016). Kuntoutus on tukea, yhteistyötä ja sitoutumista. Sen avulla voidaan parantaa fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä. Kuntoutuksella voidaan tukea ihmisten itsenäistä sel-

viytymistä ja hyvinvointia niin arkielämässä kuin elämänkaaren eri siirtymävaiheissa-kin. Kuntoutuksen tavoitteena on myös edistää yksilön osallistumismahdollisuuksia, työllistymistä sekä opiskelukykyä. (Kuntoutusportin www- sivut 2016.)

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta tarkoitus on parantaa yksilön elämönhallinnan mahdollisuuksia ja toimintakykyä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan avulla ja siten luoda edellytyksiä työllistymiselle. Kuntouttava työote voidaankin nähdä keskeisenä osana tähän liittyvää ohjaus ja neuvontatyötä. Kuntouttava ja aktivoiva työote ovat myös lähellä voimaannuttavaa eli empowerment työtettä. Voimaantumisen kuuluu osaksi kuntoutusta tapahtuen yksilön oman toiminnan kautta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 31 & 95.)

## 5 TYÖTTÖMIEN AKTIVOINTI

### 5.1 Yleistä

Euroopassa sosiaali- ja työllisyyspolitiikan trendinä on jo 1990- luvulla ollut työttömien aktivointiohjelmat ja sosiaaliturvan vastikkeellistaminen. Itse aktivointi-ajattelun juuret ovat peräisin Yhdysvalloista 1980-luvulla. Aktivoinnin keskeinen tavoite on palauttaa työttömät sosiaaliturvan piiristä takaisin työn pariin ja katkaista näin pitkäaikaistyöttömyys sekä toimeentuloturvariippuvuus ja näiden avulla vähentää sosiaaliturvan kustannuksia. Näihin tavoitteisiin pyritään käyttämällä erilaisia aktivointitoimenpiteitä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 26, 27 & 207.)

Suomessa työttömyyteen liitetään vahvasti aktivoinnin käsite. Se kuuluu Suomen 2000-luvun sosiaalipolitiikan avainsanastoon. Tähän samaiseen sanastoon liittyvät myös mm. kannustavuus, tuottavuus, tehokkuus sekä kuntoutus. Aktivointia voidaan pitää yleiskäsitteenä, joka uudella tavalla kytkee toisiinsa työllisyyspolitiikan ja sosiaalipolitiikan. (Kotiranta 2008, 21 & Ala-kauhaluoma ym. 2004, 27.) Laki kuntouttavasta työtoiminnasta liittää aktivointia yhä tiiviimmäksi osaksi työllisyyskysymystä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3).



Aktivointi sanana voi kansalaisille tarkoittaa hyvinkin erilaisia asioita. Toiset liittävä sen osaksi työllisyyspolitiikkaa. Silloin aktivointi saa merkityksen sanktioiden liittämistä työllisyyspolitiikkaan. Kuitenkin useammat käyttävät aktivointia sen yleisessä merkityksessä. Yleisessä kielessä aktivoinnilla tarkoitetaan puolestaan aktiivisuutta lisäävää tai sitä tukevaa sisältöä. (Kotiranta 2008, 24.)

Aktivointi voidaan nähdä kahtena erilaisena aktivoinnin linjana. Toisen mukaan pääongelma on edelläkin esitetty tukiriippuvuus ja siihen puuttuminen. Tämän laajempia hyvinvointipoliittisia tavoitteita ei aktivoinnilla ole. Toisenlainen näkemys on puolestaan se, että aktivoinnin päätavoite on parantaa työttömien työllistymisvalmiuksia koulutuksen ja työkokemuksen avulla. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 28.) Aktivointi on muuttanut valtion ja kansalaisen suhdetta. Aktivoinnin voimistumisen myötä kansalaisuus liitetään yhä tiiviimmin työhön. Aktiivinen sosiaalipolitiikka tuo uudessa merkityksessään toimeentuloturvan ehdoiksi osallistumisen aktivoiviin tai työllistäviin toimenpiteisiin. Osallistuminen ei ole vapaaehtoista, vaan osittain ehdollista tai vastikkeellista. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 27.)

Aktivointipolitiikkaan liittyy kiinteänä osana erilaisia aktivointiohjelmiä. Osa näistä ohjelmista ovat kansallisen tason ohjelmia tai lakeja, osa puolestaan paikallisia ohjelmia. Aktivointiohjelmien painotus sekä sisältö vaihtelevat paljon. Tyypillisesti näihin ohjelmiin sisältyy kuitenkin aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteitä kuten koulutusta, työharjoittelua ja tukityötä. Näiden tavoitteena on pitkällä tähtäimellä edistää säännölliseen työhön sijoittumista sekä parantaa yksilöiden työllistymisvalmiuksia. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 26 & 27.)

## 5.2 Aktivointiprosessi

Jokainen aktivointiprosessi on aina työntekijän ja asiakkaan näköinen. Voidaan kuitenkin erottaa tietynlainen kaava, jolla prosessi tyypillisesti etenee. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 84.) Aktivointisuunnitteluprosessi käynnistyy, kun työntekijä kerran kuussa saa Kansaneläkelaitokselta tietoonsa aktivointiehdot täyttävät henkilöt ja varaa heille viipymättä ajat tapaamiseen sekä lähettää kutsut. (THL:n www- sivut 2016). Tämän kutsun mukana lähtee asiakkaalle yleensä myös infokirje ja kyselylomake, jossa karroitetaan asiakkaan työ- ja elämäntilannetta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 84.)

Itse suunnittelutilanteessa työntekijä kertoo aluksi asiakkaalle lain sekä tapaamisen lähtökohtia. Aktivointisuunnitelma etenee haastattelun kautta. Lähtökohtien jälkeen siirrytään käsittelemään asiakkaan aikaisempaa työhistoriaa ja mahdollisia työllistymisen esteitä. Samassa kartoitetaan myös asiakkaan koulutustaustaa ja elämäntilannetta lähetettyä lomaketta apuna käyttäen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 66, 84 & 131.)

Kun asiakkaan historiaa ja nykytilannetta ollaan käyty läpi, siirrytään tulevaisuusnäkyymiin. Asiakkaan toiveita ja tavoitteita käydään läpi ja mietitään tarjolla olevia vaihtoehtoja. Asiakkaalta kysytään esimerkiksi mitä töitä hän haluaisi tehdä tai mitä toiveita hänellä olisi koulutuksen suhteen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 66.)

### 5.3 Aktivointisuunnitelman ja sen sisältö

Aktivointiprosessin tuloksena syntyy kirjallinen, allekirjoitettu suunnitelma. Niin kuin aktivointiprosessikin, on aktivointisuunnitelmakin jokaisen kohdalla hieman omanlainen. Tiivistettynä aktivointisuunnitelmassa sovitaan toimista, jonka avulla asiakkaan elämänhallintaa ja työllistymisedellytyksiä parannetaan. Pää tavoite on, että suunnitelman pohjana on asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3, 23, 67.) Haastattelun jälkeen työntekijä harkintaansa käyttäen yhdessä asiakkaan kanssa sopivat toimista, joita lopulliseen aktivointisuunnitelmaan kirjataan. Ensisijaisena on selvittää mahdollisuus työhön tai työnhaun jatkamiseen. Jos tämä ei ole mahdollista voi aktivointisuunnitelma pitää sisällään työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, työllistymistä edistäviä toimenpiteitä, erilaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita, koulutusta tai kuntouttavaa työtoimintaa. Aktivointisuunnitelmaan voi sisältyä yksi tai useampia edellä mainituista toimenpiteistä. Nämä toimenpiteet tulisi olla suunniteltu niin, että niiden avulla asiakkaalle saadaan muodostettua asteittainen polku kohti työelämää. Aktivointisuunnitelmaan voidaan lisätä asiakkaan lähitavoitteita tai pitkän aikavälin tavoitteita, toisinaan myös molempia. (THL:n www- sivut 2016 & Ala-kauhaluoma ym. 2004, 24, 84, 67, 131 & 207.)

Aktivointisuunnitelma pitää tarkemmin sisällään asiakkaalle suunniteltua palvelua järjestävän tahon, aloituspäivän, jakson keston, montako tuntia päivässä ja kuinka monena päivänä viikossa. Tarkempaa tietoa käytännön asioista syntyy yleensä vasta, kun

asiakas käy tarkemmat neuvottelut toteuttajatahon kanssa. Näitä tietoja ei siis kirjata aktivointisuunnitelmaan. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 134.)

Laaditusta suunnitelmasta annetaan yksi kappale asiakkaalle. Lisäksi se tallennetaan kunnan sosiaalihuollon henkilörekisteriin ja työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojärjestelmään (URA-tietojärjestelmään). (THL:n www- sivut 2016.) Suunnitelman toteutumista ja ajankohtaisuutta seurataan määräjain. Aktivointisuunnitelma korvaa mahdolliset aikaisemmat työnhakusuunnitelmat, jotka on tehty työvoimatoimistossa. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 23 & 24.)

Kun suunnitelma on allekirjoitettu, on se myös velvoittava. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas on velvollinen toimimaan niin kuin suunnitelmassa on kirjattu. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 67.) Erään tutkimuksen mukaan kaikista aktivointisuunnitelmista 83% etenevät edellä kuvatunlaisesti yhden tapaamiskerran tuloksena. Tämän tutkimuksen mukaan kokonaisuudessaan yhteen aktivointiprosessiin suunnitelman tekevä työntekijä käytti keskimäärin runsaat kaksi tuntia työaika. Tämä pitää sisällään pohjatyön ja itse asiakastapaamisen ja kirjaamiset. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 84 & 207.)

#### 5.4 Aktivointisuunnitelmaan liittyvät tahot

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta säätää, että aktivointisuunnitelma tehdään yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston), kunnan ja asiakkaan välillä. Vastuu tämän prosessin käynnistämisestä on sillä viranomaisella, jonka pääasiallinen asiakas on kyseessä. Työmarkkinatukea saavan asiakkaan vastuutahona on TE-toimisto, toimeentulokiasiakkaan vastaava taho on puolestaan kunta. TE-toimisto määräytyy asiakkaan kotikunnan mukaan. Tämän tarkemmin ei laissa säädetä sitä, mikä viranomaisen aktivointisuunnitelman tekoon osallistuu. (THL:n www- sivut 206.)

Ennen aktivointisuunnitelman laatimista prosessin käynnistävän tahon tulee varmistua siitä, että asiakkaalle on aiemmin tehty lain mukainen työllistymissuunnitelma. Lisäksi vastuuviranomaisen velvollisuus on tarvittaessa valmistella asiakkaansa asiaa toisen viranomaisen kanssa. (THL:n www- sivut 2015.)

Aktivointisuunnitelmaan voi lisäksi liittyä tukihenkilö. Asiakas, joka osallistuu aktivointisuunnitelman laadintaan, on oikeutettu halutessaan käyttämään tukihenkilöä. Tukihenkilö voi olla esimerkiksi asiakkaan lähiomainen, mahdollisen työtoiminnan johtaja, henkilökohtainen tukihenkilö tai muu vastaava henkilö, jonka asiakas itse kokee tarpeelliseksi. (THL:n www- sivut 2014.)

## 6 AKTIVOINNIN SEKÄ LAIN KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA VAIKUTTAVUUS, HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET

### 6.1 Vaikuttavuus

Koska laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä aktivointi liittyvät kiinteästi yhteen, on niiden vaikuttavuutta, haasteita sekä tavoitteita luontevaa käsitellä yhdessä.

Haasteellista aktivoinnin vaikuttavuuden näkökulmasta on se, että aktivointiohjelmien vaikutusta on hyvin vaikea erottaa esimerkiksi yleisestä työllisyys- ja talouskehityksestä. Vaikuttavuutta on vaikea arvioida myös kohderyhmän valikoitumisen takia. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 29.)

Kun laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan vuonna 2001, on sen vaikuttavuutta sen jälkeen tutkittu. Jo lain tullessa voimaan suhtauduttiin varauksellisesti lainsäädännössä esitettyihin väittämiin, jotka liittyivät työllistymisedellytysten parantamiseen. Erään tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmaan osallistuminen ei tutkimuksen seuranta-aikana vaikuttanut lyhyellä aikavälillä työttömien työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Aktivointisuunnitelmaan osallistuminen kuitenkin lisäsi työttömien mahdollisuuksia osallistua aktivoiviin toimenpiteisiin. Lisäksi lyhyellä aikavälillä se lisäsi asiakkaiden omaehtoista työnhakua. Aktivointi oli tutkimuksen mukaan ollut myös työttömien taloudellista hyvinvointia lisäävää. Aktivointisuunnitelmaan ja sen jälkeisiin toimenpiteisiin osallistuminen tuotti asiakkaalle korkeamman elämänlaadun tason, esti työttömyyttä pitkittymästä ja vähensi siitä johtuvaa työkyvyn alenemista. Lisäksi aktivointisuunnitelmaan osallistuneen odotukset tulevaisuuden suhteen olivat selkeämmät ja usko työllistymiseen suurempi. Aktivointisuunnitelmaan ja sen

jälkeisiin toimenpiteisiin osallistuminen voi tutkimuksen mukaan myös lisätä asiakkaan vapaa-ajan osallisuutta sekä osallistumista yhteisölliseen toimintaan. Edellytykset elämänlaadun kohottamiseen ovat suotuisat, sillä aktivointisuunnitelma estää yksilön työttömyydestä aiheutuvaa passiivisen vapaa-ajan lisääntymistä. Lisäksi aktivoinnin kautta voi luoda uusia kontakteja ja osallistumisen virikkeitä. Samanaikaisesti aktivointi jättää asiakkaalle kuitenkin riittävästi vapaa-aikaa. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 88, 172, 208, 209 & 210.)

Tietyin ehdoin aktivointi siis voi lisätä pitkäaikaistyöttömän taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia sekä omaa elämänhallintaa. Tästä huolimatta kuntouttava työtoiminta lain tavoitteet saavutetaan käytössä olevilla toimenpiteillä vain osittain. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 209 & 210.)

Vaikuttavuudesta puhuttaessa voidaan tämän lain kohdalla tarkastella myös toimenpiteiden vaikutuksia, kuten esimerkiksi sitä, että asiakas työllistyy joko pysyvästi tai määräajaksi, aloittaa ammatillisen koulutuksen, asiakkaan elämäntapa normalisoituu tai elämänhallinta kohentuu. Toisaalta huomioon täytyy ottaa myös se näkökulma, ettei muutosta ole tapahtunut. Lisäksi se, että asiakas poistuu sosiaaliturvan piiristä voi toimia vaikuttavuuden mittarina. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 28 & 199.) Usein aktiivoinnin tuloksellisuutta päädytäänkin tarkastelemaan juuri tästä näkökulmasta.

## 6.2 Uudistukset ja mahdollisuudet

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on tuonut mukanaan monenlaisia uudistuksia ja mahdollisuuksia. Keskeistä on, että lain avulla ollaan saatu luotua uudenlaista ja tehostettua yhteistyötä vaikean työllisyyskysymyksen pariin. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11.) Laki on antanut viranomaisille uudenlaisen tavan toimia vaikeasti työllistyvien asiakkaiden ongelmien ratkomiseksi. Se on myös terävöittänyt palvelujärjestelmän toimintaa sekä yhtenäistänyt ennestään eriäviä käytäntöjä. Laki yhtenäisti paikallisen toimeenpanon lähtökohtia määrittelemällä lain kohderyhmän ja toiminnan yleiset muodot sekä tavoitteet. Laissa ja ohjeissa aktivointisuunnitelmalle annetut raamit tarjoavat suunnittelupohjan, joka on omiaan yhtenäistämään käytännön toimintaa. Laki vähensi sosiaalipalveluille tyypillistä harkintaa, mutta ei poistanut sitä kuitenkaan

kokonaan. Tähän liittyvä tärkeä uudistus on se, että asiakkuus määrittyy lähtökohtaisesti universaaleilla kriteereillä, eikä riipu työntekijän harkinnasta. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 4, 62, 65, 70 & 88.)

Lain myötä saatiin käyttöön uusi aktivoiva toimintamalli, joka voidaan tässä vaiheessa todeta pääosin toimivaksi. Aktivointisuunnitelma työkeinona antoi mahdollisuuksia työllistymisen esteiden käsittelyyn sekä mahdollisuuden hakea konkreettisia ratkaisuja niille. Aktivointisuunnitelmaa pidetään toimivana työvälineenä, mutta työläänä ja byrokraattisena. Uutta tässä on se, että lain avulla voidaan aikaistaa viranomaisten puuttumista työttömyysprosessiin yksilötasolla. Tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmaan osallistuminen näyttää vastaavaan olemassa olevaan palvelutarpeeseen. Siihen osallistuminen koetaan yleisesti tarpeelliseksi. Lisäksi uutta lain mukana tullutta on, että työtön on velvollinen osallistumaan yksilölliseen palveluprosessiin. Aktivointisuunnitelman tuoma tärkeä mahdollisuus on auttaa työttömiä suunnittelemaan ja selkiyttämään tulevaisuuttaan ja suunnitelmiaan. Tällä suunnittelulla pystytään puolestaan edistämään asiakkaan työllistymismahdollisuuksia sekä osoittamaan erilaisia vaihtoehtoja. Lain mukanaan tuoma uudistus on myöskin yhteistyön sekä kuntien vastuun lisääminen. Kunnan näkökulmasta laki on käynnistänyt kunnallisen aktivoinnin sekä säännöllisen yhteistyön erilaisten viranomaisten välillä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 4, 23, 27, 73, 138, 146 & 206.)

### 6.3 Haasteet

Lain toimeenpanon kannalta suurin haaste alussa oli aktivoinnin piiriin kuuluvan kohderyhmän suuri määrä. Tästä johtuen aktivointisuunnitelmaa ei saatu tehtyä kaikille siihen oikeutetuille ja velvoitetuille lain antamien kriteerien puitteissa. Tähän liittyen ongelmia muodostui laissa annettujen vaatimusten ja resurssien vähyyden epäsuhdanteesta. Lisäksi lain toimeenpanossa on ollut suurta alueellista ja paikallista vaihtelua. Esimerkiksi kuntouttava työtoiminta on organisoitu eri tavoin eri kunnissa. Myös toiminnan painopistealueet ja työmuodot vaihtelevat. Eräissä kunnissa esimerkiksi varsinainen kuntouttava työtoiminta on selvästi viimesijainen arviointikeino, toisissa kunnissa kynnys kuntouttavaan työtoimintaan on puolestaan paljon alhaisempi. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 61, 88, 89, 201 & 210.)

Lainsäädännön laajuuden lisäksi haasteen muodostaa raskas seuranta- ja voimassaolo-velvoite. Asiakkaat pysyvät lain piirissä niin kauan, kunnes heidän työssäoloehtonsa täyttyy. Jos asiakkaalle ei löydetä pysyvää ratkaisua, kuten työllistymistä, tulee aktiivointiprosessi aloittaa uudelleen alusta. Lisäksi julkiselle palvelujärjestelmälle on tyyppillistä suuret asiakasmäärät, työn epäselvät rajoitteet ja rajalliset resurssit. Nämä vaikuttavat kaikki asiakkaan saamaan palveluun luoden haasteita ja ongelmia. Keskeisenä haasteena on lisäksi työntekijöiden näkökulmasta asiakkaiden motivoinnin onnistuminen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 33, 89 & 210.)

Työttömien aktivoinnin lisääntyessä on keskusteluun liittynyt myös kritiikkiä. Kritiikki on kohdistunut ajatukseen siitä, että rakenteellinen työttömyysongelma yksilöllistetään sellaisessa tilanteessa, jossa työtä ei vain yksinkertaisesti riitä kaikille. Lisäksi aktiivointipolitiikasta on huomattavissa ristiriitä, joka syntyy asiakkaiden työllisyysmahdollisuuksien parantamisesta, mutta toisaalta perusturvan ehdollistamisesta sekä työhalukkuuden kontrolloimisesta. Tästä puhuttaessa täytyy haasteena ottaa huomioon myös pakon epätoivotut vaikutukset. Pakkotilanne voi esimerkiksi huonontaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien tilannetta ennestään. Toisaalta aktiivointi voi tuoda tämän ryhmän esiin ja tätä kautta heidän tarpeensa ja kokonaistilanteensa tulevat perusteellisemmin selvitettyä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 28, 34 & 70.)

## 7 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

### 7.1 Yleistä

Kuntouttava työtoiminta on työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa parantavaa, aktivoivaa toimintaa, joka ei tapahdu työsuhteessa ja jonka sisältö on jokaiselle yksilöllisesti räätälöity. (THL:n www- sivut 2016 & Ala-kauhaluoma ym. 2004, 25). Kuntouttava työtoiminta perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189). Tämän lain mukaan työtoiminta on sovellettava aina kunkin henkilön yksilölliseen työ- ja toimintakykyyn sekä osaamiseen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 25.) Pääsääntöisesti kuntouttavaa työtoimintaa tulee tarjota viimesijaisena toimenpiteenä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 30).

Työtoiminta ei saa korvata työsuhteessa tai virkasuhteessa tehtävää työtä, eikä kuntouttavaa työtoimintaa saa hankkia yrityksiltä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 25). Kuntouttavan työtoiminnan jaksot toteutuvatkin pääsääntöisesti kaupunkien omissa paikoissa, osto-palvelu- tai järjestöpaikoissa. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3 & 12).

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään vaihtelevasti 3-24 kuukauden pituisina jaksoina. Työtoimintaa tulee osallistua vähintään yhtenä päivänä ja enintään neljänä päivänä viikossa. Näiltä osallistumispäiviltä maksetaan työmarkkinatuensaajille kulukorvausta yhdeksän euroa päivältä. Toimeentulotuensaajat saavat puolestaan toimintarahaa, joka on saman suuruinen kuin kulukorvaus. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 25.)

## 7.2 Kunta on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä

Työllisyydenhoidon järjestäminen ja vastuu kuuluvat valtiolle. (Jussila 2011, 8). Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen puolestaan on kunnan tehtävä. Se järjestetään sosiaalipalveluna. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 3.) Porin perusturvan alueella kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä vastaa aikuissosiaalityön toimisto. Lisäksi kuntouttavaan työtoimintaan ohjausta tekevät työllisyydenhoidon alaiset työvoimapalvelukeskus sekä palveluohjaustiimi. (Porin kaupungin www- sivut 2017.)

Lain kautta kunta harjoittaa aktiivista sosiaalipolitiikkaa ja on näin sitoutunut järjestämään pitkäaikaistyöttömille työllistymiseen tähtääviä toimenpiteitä. Kuntouttavan työtoiminnan lisäksi kunta osallistuu TYP-toimintaan sekä työllistämistoimenpiteiden ja sosiaalisen työtoiminnan järjestämiseen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13.)

## 7.3 Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmän taustaa

Erään tutkimuksen mukaan työtoiminnan asiakkaat ovat niin kutsuttuja tyypillisiä pitkäaikaistyöttömiä. Suurin osa tutkittujen joukkoon kuuluvista oli yli 25-vuotiaita ja koko joukosta yli puolet oli miehiä. Työmarkkinatukea saavien osalta kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden mediaani-ikä oli 46 vuotta. Yhteneväisiä piir-



teitä tutkitulla ryhmällä oli myös paljon. Pitkään jatkunut työttömyys, vähäinen ammatillinen koulutus, yksinasuminen sekä terveydelliset ongelmat olivat tässä ryhmässä tyypillisiä. Ryhmän keskimääräistä työttömyyden kestoa oli haastavaa arvioida, sillä jo lyhyet työssäolojaksot keskeyttävät työttömyyden. Kuntouttava työtoiminta kestää puolestaan keskimäärin noin kolme ja puoli kuukautta. Toimeentulotukea saavien kuntouttava työtoiminta kestää keskimäärin hieman pidempään. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3, 15 & 33.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden elämäntilanne oli tutkimuksen mukaan usein vaikea. Päihde- sekä velkaongelmat ovat tavallisempia ongelmia. Velkaongelmat olivat myös tavallisia. Nämä aiheuttavat haasteita mm. kuntouttavan jakson onnistumiselle ja kokonaisuudessaan heidän kanssaan tehtävälle asiakastyölle. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 35.)

#### 7.4 Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan tyypillisesti aktivointisuunnitelman kautta. Jos aktivointisuunnitelmaan sisällytetään kuntouttavaa työtoimintaa, tulee suunnitelmasta löytyä: toiminnan sisällön kuvaus, järjestämispaikka, päivittäinen ja viikoittainen kesto, jakson alkamisajankohta ja kesto, työtoiminnan ohessa tarjottavat palvelut sekä ajankohta, jolloin arvioidaan työtoiminnan vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen sekä päätetään tulevista jatkotoimista. (THL:n www- sivut 2016.)

Aktivointisuunnitelman kautta asiakas ohjautuu kuntouttavaan työtoimintaan aktivointiehdon puitteissa, mutta hänen on mahdollista myös osallistua kuntouttavaan työtoimintaan ennen määräaikoja. Työtön työnhakija, joka on oikeutettu työmarkkinatukeen tai työttömyyspäivärahaan tai jonka toimeentulo perustuu toimeentulotukeen, voidaan hänen omasta pyynnöstään siirtää kuntouttavaan työtoimintaan ennen määräaikoja. Tähän ehtona on kuitenkin se, että asiakkaan tilannetta on arvioitu ja TE-toimisto ja kunta ovat yksimielisiä päätöksestä. Näissä tilanteissa asiakasta itseään tulee aina kuulla. (THL:n www- sivut 2016)

## 7.5 Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet

Kuten kaikille toimille myös kuntouttavalle työtoiminnalle on asetettu tavoitteita. La-veasti määriteltynä kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena ovat työllistymismahdollisuuksien, elämänhallinnan sekä henkilön toimintakyvyn parantaminen. (THL:n www-sivut 2016) Lisäksi konkreettisina tavoitteina ovat syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden lisääminen. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 30 & 32). Tyypillisimmät tarkemmin määritellyt tavoitteet ovat työelämään siirtymiseen valmistautuminen ja siihen totuttelu, arkeen mielekkään sisällön löytäminen sekä selkeän päivärytmin vakiinnuttaminen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3). Työelämään valmistaudutaan esimerkiksi opettelemalla konkreettisesti työelämän sääntöjä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 99). Parhaimmillaan kuntouttava työtoiminta voi toimia myös hyvänä työkyvynmittarina. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 200). Asiakastyötä tekevät pystyvät työtoiminnan lomassa kattavasti arvioimaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 42).

## 7.6 Sisältö ja prosessi

Kun henkilölle tulee ajankohtaiseksi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, lähtee prosessi etenemään niin, että kunta etsii hänelle sopivan työtoimintapaikan. Asiakas itse pääsee mukaan sopimaan käytännön asioista kuten ajoista, kestosta ja työpäivistä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 14.) Nämä kuitenkin sen rajoissa, että kuntouttavaan työtoimintaan henkilö osallistuu yhdestä neljään päivänä viikossa, jonka kesto on päivittäin neljästä kahdeksaan tuntia. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 99). Työtoiminta vaikuttaa olevan hyvin jaksottunutta, eikä pitkiä yhtäjaksoisia sopimuksia tehdä. Tämä siksi, että asiakkaan tilannetta tarkastellaan mielellään tiivistä uudelleen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 67.)

Kuntouttava työtoiminta tulisi suunnitella vaiheittaiseksi prosessiksi, niin että palvelun painopistettä voidaan muuttaa asiakkaan toimintakyvyn parantuessa. Erilaisia asi-antuntijoita käyttämällä voidaan tehdä mahdolliseksi toiminnan sisällön räätälöinti henkilökohtaisesti ja tavoitteellisesti. (THL:n www- sivut 2016.) Vaikka toiminta

suunnitellaan vaiheittain eteneväksi prosessiksi, edetään päämääriin hyvin hitaasti. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 99).

Ensimmäinen kuntouttavan työtoiminnan vaihe voi olla esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa. Vaihtoehtoisesti voi olla myös kaupungin pajoilla työtoimintaa tai järjestötoimintaa. Työtoimintapaikkoja on useita erilaisia, joista edellä mainitut toiminnot ovat vain esimerkkejä. Työtoimintapaikat voivat sisältää hyvinkin vaihtelevia tehtäviä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 20.) Työtoiminnassa annettu tuki ja sen muoto muuttuvat myöskin ajan kuluessa. Alussa ohjaaja tukee, neuvoa sekä opastaa kuntoutujaa työpaikalla. Tästä siirrytään vähitellen kohti normaalia työyhteisön tukea. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 99).

Kun kuntouttavassa työtoiminnassa työskennellään neljänä päivänä viikossa ja se sujuu hyvin, ryhdytään harkitsemaan seuraavaa etappia. Näitä voivat olla mm. tukityö, oppisopimuskoulutus tai kuntouttavan työtoiminnan jatkaminen. Vaikka työ sujuisi hyvin kuntouttavassa työtoiminnassa, on monelle iso harppaus siirtyä palkkatyöhön. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 99.) Jos työskentely kuntouttavassa työtoiminnassa ei puolestaan suju, voi sen kautta ohjautua myös esimerkiksi eläkeselvittelyihin, päihdehoitoihin tai velkaselvittelyihin. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 100).

Kuntouttavan työtoiminnan tarkkaa sisältöä ei ole määritelty laissa, vaan se määrittyy tapauskohtaisesti, usein käytännössä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 32). Toimintaan osallistuvan henkilön työ- ja toimintakyky sekä osaaminen määrittävät kuntouttavan työtoiminnan sisällön. Toiminnan sisältö tulee suunnitella niin, että se parhaalla mahdollisella tavalla tukisi ja edistäisi asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä. Koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky vaihtelee suuresti, voivat työtoimintaan osallistuvien toiminnan sisällöt olla hyvinkin erilaisia. Toiset voivat saada jopa vastuullisia tehtäviä, kun toiset taas totuttelevat ohjattuun toimintaan ja säännölliseen päivärytmiin. (THL:n www- sivut 2016.)

## 7.7 Kuntouttava työtoiminta – kohti siirtymää

Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan tarkastella Günther Schmidin kehittelemän työmarkkina siirtymiä käsittelevän teorian kehikossa.

Tämän teorian mukaan jokaisen työikäisen ihmisen elämään sisältyy riskejä, jotka vaikuttavat tämän yksilön työmarkkina-asemaan ja työmarkkinallisiin siirtymiin. Riskejä ovat esimerkiksi kriittiset elämänvaiheet ja siirtymäkohdat kuten esimerkiksi koulutuksesta työhön, työstä toiseen tai työttömyyden ja työttömyyden välillä siirtyminen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18.)

Kuntouttavan työtoiminnan paikantuminen osaksi tätä prosessia sijoittuu toisaalta viimesijaisiin toisaalta ensisijaisiin toimiin riippuen näkökulmasta. Kuntouttavan työtoiminnan viimesijaisuuden puolesta puhuvat lainsäädännössä olevat aikarajoitukset ja työllisyyspoliittisten toimenpiteiden ensisijaisuuden korostaminen. Ensisijaisuudesta puolestaan puhuvat kuntouttavan työtoiminnan sijoittuminen pitkän työttömyyden jälkeen ensimmäisenä toimenä kohti työllisyyttä. Paikantuminen on siis hyvinkin kaksisuuntainen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 17 & 18.)

Vaikka kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä näin ajateltuna jonkinlaisena siirtymänä, sillä kuitenkin on vain harvoin tutkimusten mukaan suoraviivaista tai selkeää siirtymää kohti työelämään. Kuntouttavan työtoiminta- vaiheen jälkeen tyypillisempää on, että työtön siirtyy työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin kuten esimerkiksi palkkatuettuun työhön, työelämävalmennukseen tai työkokeiluun. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18.) Tämän vuoksi kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä ennemmin askeleena työelämään kuntoutumisessa kuin varsinaisena siirtymänä. Käytännössä on siis kyse osittaissiirtymästä. Työtoimintajakso voi lisäksi kimmoittaa esimerkiksi eläkkeelle siirtymisen valmistelun. Nämä siirtymät ovat puolestaan sosiaalipoliittisia. Tämä malli ei tunne määritelmää sellaiselle siirtymälle, että kun asiakas siirtyy takaisin, uudestaan kuntouttavan työtoiminnan jaksolle tai toimeentulotuen asiakkaaksi. Siirtymää ei siis periaatteessa tästä näkökulmasta tapahdu, vaan asiakas polkee paikoillaan. Kaikesta huolimatta voidaan todeta, että jonkinlaista siirtymää kuntouttava työtoiminta valmistele. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

### TYÖLLISYYSPOLIITTINEN SIIRTYMÄ

- Siirtymä työhön tai työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin

### SOSIAALIPOLIITTINEN SIIRTYMÄ

- Siirtymä eläkkeelle, kuntoutukseen tai sairausvapaalle

### EI SIIRTYMÄÄ, PAIKALLAAN POLKEMINEN

- Siirtymä uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan tai toimeenpiteettömään tilaan

(Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

## 7.8 Vaikuttavuus

Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta on tutkittu useilla tutkimuksilla. Varovaisen myönteisiä voidaan olla kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksesta osallistujien syrjäytymisen vähenemiseen sekä osallisuuden lisäämiseen. Elämäntilanteet usein paranivat kuntouttavan työtoiminnan myötä. Tällä tarkoitetaan mm. päivärytmin normalisoitumista, yleistä virkistäytymistä, päihteiden käytön parempaa hallintaa ja elämän mielekkyyden lisääntymistä. Lisäksi kuntouttavalla työtoiminnalla arvioidaan olevan vaikutusta osallistujan taloudelliseen tilanteeseen sekä sosiaaliseen hyvinvointiin. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 201 & 206.)

Kuntouttavan työtoiminnan on todettu parantavan lähes pysähtynyttä elämäntilannetta tuoden myönteisiä asioita asiakkaiden elämään. Kuntouttavalla työtoiminnalla on sekä suoraan että välillisesti vaikutusta kohti työelämää siirtymistä. Positiivisina puolina työtoiminnassa nähdään säännöllisyys, sosiaalinen kanssakäyminen, työpaikan hyvä ilmapiiri sekä mielekäs tekeminen. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 68 & 69.)

Yleisesti tutkimuksien mukaan työtoimintaan osallistujat arvioivat itse, että se on ollut osuva valinta heille. He ovat myös viihtyneet työtoiminnassa kohtuullisen hyvin. Työtehtävät ovat olleet asiakkaiden kokemusten mukaan pääosin sopivia heidän toimintakykynsä nähden. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3 & 68.)

Näistä huolimatta kuntouttavan työtoiminnan keskeytyksiä on paljon, etenkin pääkaupunkiseudulla. Lisäksi on arvioitu, että osa asiakkaista tulee vuorottelemaan kuntouttavasta työtoiminnasta ja yhdistelmätukityössä jopa eläkeikään asti. Toisaalta nuorille, alle 25-vuotiaille, kuntouttava työtoiminta voi toimia työllistymispölyn alkuna. (Alakauhaluoma ym. 2004, 201 & 206.)

Vaikuttavuudesta puhuttaessa on syytä ottaa huomioon se keskeinen seikka, että työtoiminnan jälkeen palataan usein työttömäksi. Siirtymiä työelämään kuntouttavasta työtoiminnasta on harvoin. Kuntouttavaa työtoimintaa ja siihen osallistumista leimaakin asiakkaan näkökulmasta epävarmuus. Kaikilla työtoimintaan osallistuvilla ei ole uskoa töihin pääsystä tai käsitystä siitä, mitä he tulevaisuudessa tekisivät. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3, 4, 68 & 69.)

### 7.9 Työelämäkokeilu Porissa

Kuntouttavaan työtoimintaan liittyen Porissa toteutetaan 1.8.2017 alkaen alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Porin kaupunki saa osaltaan hoidettavakseen työttömien työnhakijoiden palveluita TE-toimistolta. Lisäksi laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta tuo mukanaan työelämäkokeilun, joka korvaa nykyisen kuntouttavan työtoiminnan. Työelämäkokeilun tavoitteena on kartoittaa ja edistää henkilön työkykyä, työelämävalmiuksia sekä tukea pääsyä työmarkkinoille. Kokeilu kestää vuoden 2018 loppuun saakka. (Frondelius, 2017.)

Satakunnan kokeilualueella Porissa kuuluvat kokeilun piiriin alle 25-vuotiaat, jotka yhtäjaksoisesti ovat olleet työttöminä työnhakijoina vähintään kuusi kuukautta ja jotka eivät mainittuna aikana ole olleet työllistymistä edistävässä palvelussa, sekä ne henkilöt, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 200 päivältä. (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 10.8.2017/505, 3 §).

Tilanteessa, jossa työttömälle järjestettäisiin lain mukaan kuntouttavasta työtoimintaa, kokeilualueilla kunta järjestääkin tämän sijasta työelämäkokeilun jollakin työpaikalla

siten kuin laissa julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta (505/2017) säädetään. Kunta voi järjestää joko työelämäkokeilun itse tai tekemällä sen järjestämisestä sopimuksen toisen työnantajan kanssa. (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 10.8.2017/505, 15 §.)

Työelämäkokeilu voidaan järjestää henkilön pyynnöstä myös ennen määräaikoja, jos se vastaa hänen palvelutarvettaan. Henkilön on esitettävä työelämäkokeilua koskeva pyyntö kunnalle. Ennen työelämäkokeilun järjestämistä on laadittava aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma. (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 10.8.2017/505, 15§.) Työelämäkokeilun on kestoltaan enintään 12 kuukautta, josta kuitenkin enintään kuusi kuukautta saa tapahtua yrityksessä tai yksityisellä elinkeinonharjoittajalla. Työelämäkokeiluun voidaan yhdistää tarvittaessa sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja sekä muita palveluja. (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 10.8.2017/505, 17§.).

## 8 ASIAKAS PALVELUISSA

### 8.1 Yleistä

Asiakas on noussut viime vuosien aikana aivan uudella tavalla sosiaalialan keskustelujen keskiöön. Suomalaista palvelujen historiaa tarkastellessa asiakkaan näkökulmasta voidaan todeta, että asiakas on ajansaatossa ollut melko näkymätön. Nykyisin kuitenkin asiakkaan asemaa korostetaan ja palveluita kehittäessä otetaan huomioon myös asiakkaan näkökulma. Lisäksi aktiivisen asiakkaan roolia korostetaan aiempaa voimakkaammin sekä asiakkaan oma rooli oman palvelutilanteensa ja -kokonaisuutensa määrittämisessä tunnustetaan. (Pohjola 2010, 19 & 57.)

Keskustelun myötä asiakkaan asema on viime aikoina ollut muutoksessa. Kuitenkin vanhat, aikojen saatossa muodostuneet ja jo syvälle juurtuneet sekä oman paikkansa

hakaneet suhtautumistavat säätelevät edelleen vahvasti toimintaa. Yhä enemmässä määrin puhutaan asiakaslähtöisyydestä, tarpeista lähtevistä palveluista, asiakkaiden osallistumisesta sekä kumppanuussuhteista. (Pohjola 2010, 71.) Keskeistä palvelujärjestelmän uudistamisessa onkin asiakasosallisuuden kehittäminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen sekä palveluiden saatavuuden nostaminen. (THL:n www- sivut). Uudenlaisen ajattelun mukaan asiakas ei ole pelkästään palveluiden passiivinen käyttäjä tai tekemisen kohde, vaan hän aktiivisesti osallistuu omien palveluidensa ja tarpeidensa kartoittamiseen sekä arviointiin. (Keronen 2013.)

Asiakkaat ovat hyvin erilaisia ja asiakasryhmät koostumukseltaan heterogeenisiä. (Ala-kauhaluoma ym. 2004, 86). Heillä on yksilöstä riippuen erilaisia tarpeita ja rooleja eri elämäntilanteissaan. Siksi osallistuminen, valinnanvapaus sekä asiakaslähtöisyys näyttäytyvätkin erilaisina. (Keronen 2013.) Asiakkaiden ja ryhmien moninaisuus on yksi syy siihen, että yhtä tiettyä kaavaa asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallistumiseen toteutumiseen ei voida vain todeta. Toisaalta ryhmien heterogeenisyys kuvastaa sitä, että jokainen asiakas tulisi kohdata yksilönä ja ottaa huomioon se, että jokainen tarvitsee erilaisia asioita, eri tavalla toteutettuna.

## 8.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta. Sosiaalisen osallisuuden avulla voidaan toteuttaa, varmistaa sekä lisätä niin asiakaslähtöisyyttä kuin asiakkaan osallisuuttakin. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan aktiivista osallisuutta palveluiden suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen sekä arviointiin. Kattavaa, yleispätevää ja yleisesti hyväksyttävää määritelmää asiakasosallisuudesta ei tällä hetkellä ole vielä olemassa. Asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen säädetään useissa laeissa kuten esimerkiksi perustuslaista sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta. Tämä lainsäädännöllinen perusta, sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ja eettiset kysymykset ohjaavat osallisuutta sekä toimintaa eri asiakasryhmissä. Myös vuonna 2015 voimaan tullut sosiaali- ja terveydenhuollon laki korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)



### 8.3 Asiakas aktiivisena osallistujana

Tehokkaiden ja toimivien palveluiden edellytyksenä on, että asiakas pääsee aktiiviseksi osallistujaksi omassa palvelussaan. Aktiivisena asiakkaana hänet nähdään kokonaisuena ihmisenä ja oman elämänsä asiantuntijana. Tähän kuuluu ajastus siitä, että työntekijä toimii eri tavalla asiantuntijana kuin asiakas. Kummankaan asiantuntemus ei ole täydellistä, vaan pikemminkin ne täydentävät toisiaan. (Pietiläinen & Sepälä 2003, 26 & 27.) Oman elämänsä asiantuntijuuteen ja aktiiviseen toimijuuteen voidaan katsoa perustuvan asiakkaan todellinen subjektiivisuus sekä osallisuus. Asiakkaan omakohtainen kokemus tulisi asiakasosallisuudessa nostaa palvelun lähtökohdaksi. (Pohjola 2010, 59.)

Osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä, eikä vain passiivinen työn tekemisen kohde. (Pohjola 2010, 57). Ihmisen kuuleminen ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien lisääminen häntä itseään koskevissa asioissa kuten päätöksissä ja palveluissa, on osallisuutta parhaimmillaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011, 19 & 126). Aktiivista osallisuutta voidaan käytännössä toteuttaa esimerkiksi asiakasraatien ja muiden sellaisten toimintojen kautta, jossa asiakas on aktiivisessa ja keskeisessä roolissa. (Uudistuva sosiaalialan osaaminen – blogi 2014) Mahdollisuutta osallisuuden voidaankin lisätä päästämällä asiakas mukaan esimerkiksi palveluiden suunnitteluun ja arviointiin. (Keronen 2013).

Valitettavasti puhe asiakkaan osallisuudesta on kuitenkin jäänyt melko yleiselle tasolle. Riittäväksi palveluissa on katsottu, että asiakas on mukana prosessissa, häntä voidaan kuulla ja hänen omat tavoitteensa voidaan ottaa huomioon. Asiakas voi olla mukana esimerkiksi omaa palveluaan koskevassa keskustelussa sekä suunnitellussa. (Pohjola 2010, 58.) Tällä tasolla valinnanvapauskin voidaan mieltää: osallisuutena ja mahdollisuutena vaikuttaa omaan asiaansa sekä osallistua laajemmin palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. (Keronen 2013).

Tästä huolimatta asiakkaan rooli saattaa jäädä myötäeläjäksi tai sivustaseuraajaksi. Tasavertaisena osallistujana asiakas puolestaan on oikeasti mukana. Lisäksi asiakkaan mielipiteet vaikuttavat palveluiden toteutumiseen. (Pohjola 2010, 58.) Huomiota tulisi kiinnittää siihen, ettei asiakas ole vain näennäisesti osallinen, vaan tasavertaisesti mukana yhdessä työntekijän kanssa samalla viivalla.

#### 8.4 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys käsitteenä on moniselitteinen ja hiljalleen oman muotonsa löytänyt. (Pohjola 2010, 19). Käsitteenä asiakslähtöisyydellä voidaankin tarkoittaa useita eri asioita. Se voi tarkoittaa mm. asiakkaan arvostamista, eettisyyttä, osallistumista, yksilöllisyyttä sekä demokratiaa. (Uudistuva sosiaalialan osaaminen – blogi 2014). Asiakslähtöinen palvelu lähtee muodostumaan palvelutarpeen pohjalle. Keskiössä on asiakkaan tarpeet ja niitä vastaavat palvelut. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.) Tämä kuitenkin yksinään ei ole asiakslähtöistä palvelua, vaan ensiaskel kohti sitä. (Pohjola 2010, 65).

Asiakslähtöinen palvelu perustuu asiakkaan omalle kokemukselle omasta tarpeestaan. Koska kokemus on subjektiivinen vaikuttavat siihen luonnollisesti mm. asiakkaan arvomaailma ja ympäröivä yhteiskunta. Tarpeet voivat olla luonteeltaan sosiaalisia, psyykkisiä, fyysisiä, kognitiivisia tai taloudellisia. Lisäksi ne voivat olla peräisin joko asiakkaasta itsestään tai elinympäristöstä. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 23.)

Asiakslähtöisyyttä on vastata näihin asiakkailta kumpuaviin tarpeisiin. Tarpeisiin vastaamisen ei tulisi jäsentyä viranomaisten tai muiden toimijoiden rajalinjojen mukaisesti, vaan toimien tulisi muodostaa asiakkaan näkökulmasta saumaton kokonaisuus. (Keronen 2013.) Tärkeää on saada asiakkaalle kokemus siitä, että hän saa palvelua ja apua niissä asioissa, joissa kokee tarvitsevansa tukea. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 22).

Asiakslähtöinen työskentely perustuu keskeisesti työntekijän ja asiakkaan väliselle vuorovaikutussuhteelle. (Pohjola 2010, 52). Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta voidaan asiakslähtöisessä palvelussa kuvata ”kumppanuussuhteeksi”. Käytännössä tällä tarkoitetaan ratkaisujen etsimistä yhdessä, asiakkaan avointa kuuntelemista sekä vaihtoehtojen kokeilemistä yhdessä loppuun asti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.) Tämä edellyttää myös välittämistä, inhimillisyyttä, ymmärrystä ja asiakkaiden asioiden ottamista tosissaan. Koko suhteen perustana toimii yhteinen kieli ja ihmisen kunnioittaminen. Vuorovaikutus puolestaan perustuu luottamukselliseen suhteeseen sekä

arvokkaaseen kohtaaminen ja on vastavuoroista. (Pohjola 2010, 45, 53 & 172 & Keronen 2013.). Vuorovaikutuksen ollessa avointa ja luottamuksellista on se asiakkaalle elämänhallintaa lisäävää sekä voimaantumisen mahdollistavaa. (Keronen 2013).

Tärkeä lähtökohta asiakaslähtöisyydessä on lisäksi vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja ottaa huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus (Keronen 2013 & Pohjola 2010, 47.) Asiakas ymmärretään asiakaslähtöisessä palvelussa tärkeimmäksi rooliksi. (Pohjola 2010, 20). Siksi hänen kykynsä ja halunsa ottaa osaa oman itsensä ja asioidensa hoitamiseen nähdään tärkeänä. (Keronen 2013). Keskeisiä ovat myöskin palvelun rakenteelliset tekijät sekä se, että työntekijä osaa kunnioittaa erilaisia elämäntyynejä sekä -valintoja. (Pohjola 2010, 20 & Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.)

Vaikka asiakaslähtöinen palvelu lähtee asiakkaan tarpeista ja hänen toiveistaan, tulee silti huomioida tilanne, jossa asiakkaan ja ammattilaisen käsitykset poikkeavat toisistaan. Tästä esimerkkinä tilanne, jossa toimeentulotuen asiakas ei pidä työllistymistä tavoiteltavana. Tällaisessakin tilanteessa asiakkaan kanssa tulisi keskustella yhteisymmärryksessä siitä, mihin tarpeisiin kyseisellä palvelulla pyritään vastaamaan. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 22.)

Sosiaalialalla näkemys asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevästä palvelukulttuurista on kehittynyt hitaasti ja sen toteuttamiseksi on edelleen työskenneltävä jatkuvasti. (Pohjola 2010, 45.) Sosiaalialalla pohjaa asiakaslähtöisyydelle luo koko toiminnan arvoperusta. Sen mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. (Keronen 2013.)

## 8.5 Osallistujasta kehittäjäksi

Osallisuuden lisäksi asiakkaan on mahdollista nousta kehittäjä-asemaan. Ryhmä asiakkaita voivat muodostaa myös kehittäjätiimejä. Täten asiakkaat voivat reflektoida ja tutkia eri palveluiden toimintaa. Kehittäjäasiakas käsitteenä on vielä melko tuore. Sitä vastaavia käsitteitä on kuitenkin viime aikoina noussut palvelujärjestelmään ja sen rajapinnoille. (Pohjola 2010, 60.)

Osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien ansiosta asiakkaat voivat tehdä paljon arvokasta työtä. He voivat mm. kehittää palveluiden laatua, parantaa niiden vaikuttavuutta, lisätä asiakaslähtöisyyttä sekä päätöksenteon läpinäkyvyyttä. Lisäksi asiakkaat voivat saada aikaan laajempia eri tasolla tapahtuvia muutoksia. Heidän panoksensa ansiosta voidaan saada säästöjä palveluiden oikealaisella ja mielekkäällä kohdentamisella, muuttaa asenteita, lisätä inhimillisyyttä, vahvistaa yhteiskunnan yhteenkuuluvuutta sekä kasvattaa ammattilaisten asiakasymmärrystä. (THL:n www- sivut 2016.)

Eri tahot ovat osaltaan ottaneet käyttöön uudenlaisia työmuotoja, jotta asiakkaan kokemus ja mielipide saataisiin näkyväksi. Asiakkaat ovat esimerkiksi voineet toimia kokemusasiantuntijoina tai juurikin kehittäjäasiakkaina. (Pohjola 2010, 71.) Palveluista saadaankin aidosti asiakaslähtöisiä, kun asiakkaat saavat osallistua aidosti palvelujärjestelmän ja palveluiden suunnitteluun. Tällä tarkoitetaan käytännössä asiakkaiden näkemysten huomioon ottamista haasteiden ratkaisemisessa, uusien toimintamuotojen innovoinnissa ja palvelujen toteuttamisessa. Asiakkaiden osaaminen, heiltä saatava tieto ja voimavarat tulee nähdä tärkeänä ja arvokkaana hyötynä palvelujärjestelmän kehittämistyössä. (THL:n www- sivut 2016.)

Erityisesti käytännön palveluiden perustasolla on viime vuosina tehty hyvää työtä asiakkaiden aseman parantamiseksi ja mm. asiakaspalveluun on kiinnitetty enemmän huomiota. Lisäksi tutkimuksissa asiakas on otettu huomioon entistä paremmin. Vaikka tätä kehitystä on tapahtunut, tarvitaan hyvinvointipalveluiden alueella edelleen kokonaan uudenlaista palvelumuotoilua. Tällä tarkoitetaan mm. asiakkaiden tasavertaista osallisuutta sekä heidän asiantuntemuksensa laajempaa käyttöä. (Pohjola 2010, 60, 71 & 73.)

## 8.6 Kohti asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta

Siihen, että kehitystä voi tapahtua asiakaslähtöisempään ja asiakkaita osallistavampaan suuntaan vaaditaan tiettyjä asioita. Asiat eivät tapahdu itsestään, vaan panosta vaaditaan monelta taholta.

Keskeistä kehityksen toteutumisen kannalta on asenteet. Kuntien asenne on merkittävän tärkeä. Esimerkkinä voidaan todeta, että jos kunnassa sosiaalihuoltoa pidetään

vain velvollisuutena, joka tulee lainsäädännön puolelta, tuskin asiakaslähtöisyys toteutuu kovin hyvin. Jos sosiaalihuoltoa puolestaan halutaan kehittää, tulee asiakaslähtöisyyden näkökulma esille aivan eri tavalla, osana palvelua. (Keronen 2013.)

Myös eri tason johtajilla on suuri merkitys kehityksen mahdollistajina. Johtajan asenteet heijastuvat vahvasti työhön. Siitä riippuvat mm. se, otetaanko asiakkaita kehitystyöhön vai ei. Kehityksen näkökulmasta johtajan tulisi sitoutua asiakkaan osallisuuden arvona ja juurruttaa tämä käytännön työhön. Johtajan asenteet ja arvot sekä työskentely ovat esimerkkinä muille alaisille ja koko organisaatiolle. Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteutuminen ja kehitys liittyvät siis tiivisti johtamiseen ja henkilöstön asenteisiin. (Keronen 2013.)

Asiakaspalvelun kehittämistyön lähtökohdat muodostuvat keskeisesti myös lisäresursseista, ajasta ja rahasta. Lisätyötä voivat aiheuttaa mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen, markkinointi tai saatujen tulosten analysointi. Samaan listaan voisi lisätä vielä kehittämispäivät, joille ei myöskään ole yleensä resursoitu lisätunteja. Kuten arvata saattaa kehittämistyöhön vaaditaan monia tekijöitä. Edellä mainittujen lisäksi tarvitaan rohkaisevia ja yllyttäviä ihmisiä suunnittelemaan keskusteluja ja vuorovaikutustilanteita. (Uudistuva sosiaalialan osaaminen – blogi 2014.)

Kehityksen tarkoituksena on, että kansalaisten tarpeisiin pystytään vastaamaan oikea-alaisesti ja monipuolisemmin. Palvelun saavutettavuus ja laatu eivät saa riippua esimerkiksi asuinpaikasta, iästä tai elämäntilanteesta. Tämän kaltaisen kehityksen myötä saadaan aikaan eri asiakasryhmät kattava syvälinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Tähän pyritään mm. kuuntelemalla asiakkaiden tarpeita ja odotuksia, keräämällä ajantasaista tietoa esimerkiksi onnistuneista palveluista. Näitä voidaan siten hyödyntää edelleen seuraamalla asiakaslähtöisyyden toteutumista, keräämällä ja analysoimalla palvelujentuottajien laatutietoja, kehittämällä laadunseuranta menetelmiä sekä järjestämällä mahdollisuuksia tiedon vaihtoon ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. (THL:n www- sivut 2015.)

Asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön on kehitetty konkreettisia apuvälineitä, joista eräs on Tekesin ”Matkaopas asiakaslähtöiseen sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen” (2011). Se pitää sisällään kuusi portaittain etenevää osa-aluetta, joilla asiakaslähtöistä palvelua voidaan kehittää. (Uudistuva sosiaalialan osaaminen – blogi 2014.)

Positiivista kehityksen kannalta on, että esimerkiksi sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisen yhteydessä toteutettujen hankkeiden suhtautuminen asiakaslähtöisyysjärjestelmään on ollut positiivista ja se on yhä paremmin otettu huomioon. (Keronen 2013).

## 9 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

### 9.1 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Porin kaupungin työllisyydenhoito. Työ koski tarkemmin työllisyydenhoitoon kuuluvaa palveluohjaustiimiä. Palveluohjaustiimissä asiointivat asiakkaat olivat tämän opinnäytetyön keskiössä. Tavoitteena oli tutkia Porin kaupungin työllisyydenhoidon palveluohjaustiimin yksikön asiakkaiden kokemuksia heidän kanssaan tehdystä työstä. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään tehtyä työtä asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli saada asiakkaiden ääni kuuluviin sekä tuoda tämä näkökulma riittävällä tavalla esille. Palvelua voi mahdollisesti kehittää tämän työn tulosten pohjalta. Ennen kaikkea tästä työstä hyötyivät asiakkaat, jotka saivat äänensä kuuluviin ja pääsivät vaikuttamaan asioihin. Työn tuloksia on myös mahdollista soveltaa muissa asiakkaan kanssa tehtävässä työssä, jossa asialähtöisyys on työn tavoitteena.

Tutkimuskysymyksinä olivat:

- Millaista palautetta Porin kaupungin työllisyydenhoidon palveluohjaustiimin asiakkaat antavat?
- Mitkä ovat asiakkaiden näkemykset heidän kanssaan tehtävästä työstä?

Tärkeimpinä teorioina ja käsitteinä toimivat työttömyys, asiakaslähtöisyys, palveluohjaus, aktivointi sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta.

## 9.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmänä toimivat palveluohjaustiimin asiakkaat. Tarkemmin siis asiakkaat, joita palveluohjaajat kutsuivat ensimmäistä kertaa asiakkaan aktivoimiseen sekä palvelutarpeenarvointiin. Haastattelu oli tarkoitus ajoittaa niin, että asiakas tuli opinnäytetyötä koskevaan haastatteluun heti palveluohjaajan tapaamisen jälkeen. Tavoitteena oli saada haastateltavaksi kaiken ikäisiä ja taustaisia henkilöitä, mahdollisimman monipuolisesti. Haastateltavia oli tavoitteena saada viisi, jokaiselta palveluohjaajalta yksi asiakas.

## 9.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus määritellään eri tavoin riippuen näkökulmasta ja lähteistä.

Laadullisessa tutkimuksessa painotus on tutkittavan ilmiön ymmärtämisessä sekä haastateltavan näkökulman oivaltamisessa. Usein laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavaan aiheeseen liittyen. (Proakatemian eesseepankin [www-](#) sivut 2017.) Laadullisessa tutkimuksessa tulee huomioida subjektiivisuus. Objektiivisuutta siihen kuitenkin saa, kun tutkija tiedostaa omien arvojen, asenteidensa sekä uskomustensa mahdollisuuden vaikuttaa tutkimustulokseen. Näiden sijaan yritetään ymmärtää haastateltavan henkilön näkökulmia ja ilmaisuja. (Tilastokeskuksen [www-](#) sivut 2017.)

Laadullisessa tutkimuksessa on harvoin hypoteesia. Keskeistä myös on, että tutkimus toteutetaan yleensä harkinnanvaraisella otannalla. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laatu ratkaisee, ei määrä. Siksi laadullisessa tutkimuksessa on usein pienet aineistokoot. (Proakatemian eesseepankin [www-](#) sivut 2017.)

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelun menetelmää käyttäen. Haastateltavien kanssa keskusteltiin puolistrukturoidusti asioista, jotka liittyvät tähän tutkimukseen. Toteutetulla haastattelulla oli selkeä päämäärä täyttää tutkimustehtävä. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna, jolloin kysymysten esittämistavat saattoivat vaih-

della, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei tehty. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Puolistrukturoitu haastattelu luo mahdollisuuden nostaa esiin sellaisia asioita, joita ei osattu ennustaa. Lisäksi se antoi joustavuutta haastatteluun kaikille osapuolille. (Tilastokeskuksen www-sivut 2017.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa teemoiksi oli mietitty valmiiksi tutkimusaiheeseen sopivia teemoja, joiden kautta haastattelu lähti liikkeelle. Haastattelussa oli valmiita kysymyksiä, jotka esitettiin hyvin samalla tavalla ja samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville. Koska puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, jossa halutaan tietoja tietyistä asioista, oli tämä mielestäni hyvä valinta tälle tutkimusaiheelle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin palveluohjaustiimin yksikössä. Haastattelu suoritettiin heti sen jälkeen, kun asiakas oli tavannut palveluohjaajan. Näin oli suurin mahdollisuus tavoittaa asiakkaat haastattelua varten.

Haastattelun avulla on mahdollista saada vastauksia kattavasti kaikenlaisilta henkilöiltä. Lisäksi on tärkeää, että haastatteleamalla saa tarkennettua mahdollisia epäselvyyksiä ja luotua syvyyttä kyselytutkimuksen sijaan. Haastattelu sopii mielestäni myös sosiaalialan tutkimukseen sosionomin tehdessä kuitenkin pääsääntöisesti työtä ihmisten kanssa. Haastattelussa saadaan aikaan vuorovaikutusta ja aitoa kohtaamista. Vuorovaikutus ja aito ihmisen kohtaaminen voivat edesauttaa myös asiakasta kertomaan laajemmin ja tarkemmin kokemuksistaan.

#### 9.4 Aineisto ja sen analysointi

Aineisto koostuu viiden asiakkaan haastattelusta. Kukin haastattelu kesti noin kymmenen minuuttia. Haastattelut toteutettiin 2017 huhti- ja toukokuun aikana. Kun haastattelut olivat äänitiedostoina, oli ne hyvä selkeyden vuoksi purkaa sanasta sanaan tekstitiedostoksi. Näin sain aineisto helpommin analysoitavaan muotoon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Haastatteluiden kirjoittamista auki kutsutaan litteroinniksi. Litteroinnin voi tehdä joko koko aineistolle tai vain osalle. Tässä on hyvä käyttää omaa harkintaa. (Proakatemian



esseepankin www- sivut 2017) Tämän tutkimuksen osalta litteroitiin koko haastatelluista saatu aineisto. Litterointi oli paljon aikaa vievä prosessi. Sen jälkeen kävin aineistoa systemaattisesti läpi. Tässä tutkimuksessa analyysi suoritettiin pienistä yksityiskohdista siirtymällä kohti isompia ja yleisiä asioita. Tämän avulla pyrittiin tiiviiseen asioiden käsittelyyn yleistäen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

## 10 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 10.1 Haastateltavien taustatietoja

Aineisto hankittiin tässä tutkimuksessa haastattelun keinoa apuna käyttäen. Haastateltavia oli yhteensä viisi, yksi kultakin palveluohjaajalta. Taustatiedoiksi kerättiin sukupuoli, ikä, työttömyysaika, koulutustausta sekä yleisellä tasolla työtaustaa. Kaikkia haastateltavia yhdistävä tekijä oli pitkittynyt työttömyys. Haastateltaviksi valikoitui satunnaisesti neljä miestä ja yksi nainen. Keskimääräinen haastateltavien ikä oli 43 vuotta nuorimman ollessa 31 -vuotias ja vanhimman 55 -vuotias. Kolme viidestä haastateltavasta arvioi keskimääräiseksi työttömyysajakseen kolme vuotta. Yksi arvioi olleensa työttömänä noin vuoden ajan. Yksi haastateltavista teki puolestaan osa-aikatyötä. Koulutustausta osallistujilla vaihteli joko ammattikoulun ja peruskoulun välillä. Kolmella oli ammattikoulutasoinen koulutus, joista kahdella useampikin eri koulutus. Kahdella muulla haastateltavalla ei ollut ollenkaan ammatillista koulutusta. Työtaustat vaihtelivat suuresti palkkatöistä, työkokeiluihin sekä tuettuun työhön.

### 10.2 Palveluun ohjautuminen asiakkaan kokemana

Haastattelun avulla pyrittiin selvittämään, miltä palveluun ohjautuminen tuntuu asiakkaasta sekä millaisia ennako-odotuksia heillä palvelusta on.

Palveluun ohjautuminen jakoi haastateltavia kahteen ryhmään. Toiset kokivat palveluun ohjautumisen ja tapaamiselle saapumisen omana velvollisuutenaan. Kun tapaa-

minen koettiin näin, oli tunteiden joukossa myös negatiivisia tunteita kuten turhautumista sekä pakottamista. Heidän odotuksiinsa kuuluivat lisäksi mm. sanktioiden pelko ja käskyttäminen. Lisäksi yksi haastateltava kertoi tuntevansa vahvaa hämmennystä.

*"Tää on nyt vähä tällästä peruskauraa mulle, ku on näis palveluissa jonku verran tullu käytyy. Mä luulen, että tässä nyt vaa käydään, mut mikää ei muutu. Ei ainakaa tätä kautta, tuntuu vähä turhalta tulla, tärkeämpää on omat teot, hyöty tästä oli aika pieni..."*

Toinen osa haastateltavista kokivat puolestaan palveluun ohjautumisen positiivisesti. Tapaaminen herätti asiakkaista toiveikkaita tunteita. Tämän ryhmän asiakkaat tulivat mielellään tapaamiseen eikä tunteneet itseään pakotetuksi. Lisäksi tämän ryhmän haastateltavat toivat esiin ymmärrystä palvelutarvetta kohtaan. Yksi haastateltava kertoi, ettei tapaamiseen tuleminen herättänyt hänessä mitään odotuksia, tunteita tai ajatuksia. Eräs haastateltava kuvaili tapaamiseen tulemistä seuraavanlaisesti:

*"Kutsun saamine herätti pelkäästä positiivisia tunteita, ihan mielelläni tuln tapaamiseen, tää tunne kesti koko tapaamisen eikä muuttunut"*

Kolme viidestä haastateltavasta tiesi, mitä tapaamisessa tullaan tekemään. He olivat kuulleet muiden kokemuksia ja/tai selvittäneet asiaa ennalta. Näin ollen heidän odotuksensa palvelua kohtaan olivat muodostuneet näiden pohjalta. Asiat, joita haastateltavat olivat kuulleet, vaikuttivat selvästi myös heidän ajatuksiinsa palvelua kohtaan. Negatiivisia asioita jo ennen palveluun tuloaan kuullut suhtautui itsekkin vähintään epäillen palveluun. Kaksi haastateltavaa eivät tienneet tarkalleen mitä tapaamisessa tehdään. Yleisesti haastateltavat ajattelivat ennen tapaamiseen tuloa, että heidän asiotaan käydään läpi ja tilannetta päivitetään, niin että tulevaisuuden suunnitelmat selkiytyisivät. Osalla ajatuksena oli, että tämän tapaamisen kautta asiakas pakotetaan johonkin aktivointitoimenpiteeseen. Toiveita työhön pääsystäkin löytyi.

### 10.3 Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen pitää sisällään haastatteluista ilmi käyneet asiat, jotka koskevat juurikin palveluohjaajan ja asiakkaan välistä tapaamista. Haastateltavat

olivat yleisesti tyytyväisiä tapaamisiinsa. He kuvailivat työntekijän tapaamista pääsääntöisesti positiivisesti.

Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että työntekijä oli aidosti läsnä. Tämä oli heille ilmeisen tärkeää. Useat haastateltavat kertoivat, että heille syntyi kokemus siitä, että juuri heidän tilanteeseensa oltiin paneuduttu ja yksilöllisiä suunnitelmia sekä ehdotuksia tehtiin tapaamisen aikana. Tämä tunne haastateltavilla syntyi esimerkiksi siitä, että työntekijä oli ollut tietoinen asiakkaan historiasta sekä nykyisestä tilanteensa, eikä asioita täytynyt selittää juurta jaksan uudestaan.

Tapaamisen ilmapiiriä kuvattiin rennoksi, vapaaksi, positiiviseksi ja avoimeksi. Kaikkien mielestä ilmapiiri oli ollut sellainen, että asioita oli helppo ottaa puheeksi. Haastateltavat pystyivät rehellisesti ja avoimesti kertomaan omasta tilanteestaan. Syvempää luottamusta ei kuitenkaan päässyt syntymään. Luottamuksen saavuttaminen saattaakin vaatia useamman käyntikerran. (Jussila 2011, 35). Tämä ei Porin palveluohjaustiimin tuottaman palvelun puitteissa pääse toteutumaan. Haastateltavat kuitenkin arvioivat, että tapaaminen onnistui hyvin nykyisenkaltaisena. Tarvittavaa luottamusta synnyttivät aidosti kuulluksi tulemisen tunne ja asiakkaan asioiden suunnitelmallinen läpi käyminen sekä tulevaisuuden näkymien selkiytyminen.

Vuorovaikutusta haastateltavat kuvasivat onnistuneeksi ja hyväksi. Vuorovaikutuksen kuvattiin toimivan hyvin ja molempien osapuolten arvioitiin tulleen ymmärretyiksi. Kohtaamisia leimasivat tasavertaisuus ja asioinnin helppous. Toiset kokivat hyväksi sen, että tapaamisessa puhuttiin vain asiaa, eikä asianvierestä. Toiset taas puolestaan olivat ilahtuneita siitä, että virallisten asioiden lisäksi sai höpötellä hieman muitakin asioita. Tämä vaatii työntekijältä kykyä huomioida, kuinka paljon ja laajasti asiakkaat omia asioitaan haluavat käsiteltävän. Tällöin täytyy osata tarttua pienempiinkin vinkkeihin.

Haastateltavat pitivät tapaamisia rentoina ja työntekijä tuntui enemmän kumppanilta tai ystävältä kuin viranomaiselta. Yksi haastateltava kuvasi tapaamista seuraavanlaisesti:

*"Ei tuntunut, että on edes viranomaisen kanssa tekemisissä, tapaaminen tuntui hyvältä"*

Haastateltavat kokivat tärkeäksi sen, että asioista keskusteltiin ja neuvoteltiin. Kaikki kokivat oman vaikuttavuutensa tilanteessa hyväksi. Tämä lisäsi omalta osaltaan haastateltavien motivoituneisuutta. Tapaamisen aikana oli syntynyt kokemus siitä, että he saivat toimia oman elämänsä asiantuntijana. Tämän aikana molemmat osapuolet olivat saaneet sanoa oman mielipiteensä ja asiakas kertoa, mikä itselle olisi parasta. Yksi haastateltava kertoi, että tärkeää hänelle oli se, että hänen mielipidettään kunnioitettiin, eikä mitään tuputettu.

*"... kerranki sai oman äänen kuuluviin"*

Haastateltavilta kysyttiin myös työntekijän käyttämästä kielestä. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että kieli oli selkeää ja ymmärrettävää. Yksi kertoi perehtyneensä asiaan kuluviin termeihin jo ennen tapaamiseen tuloa. Jos tapaamisessa oli käytetty joitain termejä esimerkiksi kuntouttava työtoiminta tai työkokeilua, oli niiden merkitys selvitetty. Yksi haastateltava kuvasi kieltä rennon mukavaksi, ei viranomaismaiseksi. Palvelu oli haastateltavien mukaan ollut avointa. Kaikki asiat, oli selvitetty asiakkaille asiallisesti. Positiivista asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta oli haastateltavien mukaan se, että vastaanotto tapahtui ajallaan eikä turhaa joutunut muutenkaan odottelemaan. Tärkeää oli lisäksi asiakkaan omien tavoitteiden tukeminen sekä ohjaaminen asiakkaan näkökulmasta oikeaan paikkaan.

#### 10.4 Tapaamisen vaikuttavuus ja palvelusta saatu hyöty asiakkaan kokemana

Haastateltavat saivat arvioida, vastasiko palvelu heidän tarpeisiinsa. Tästä näkökulmasta haastateltavat jakautuvat kahteen ryhmään. Enemmistö oli sitä mieltä, että palvelu vastasi heidän tarpeitaan. Tarpeikseen haastateltavat nimesivät tulevaisuuden suunnitelmien sekä kontaktien luomisen ja työn sekä tekemisen löytämisen osaksi arkipäiväänsä. Jos haastateltava koki, ettei palvelu vastannut tarpeeseen, johtui se tässä tapauksessa siitä, että toivo muutoksesta ja asioiden selkiytymisestä oli hiipunut. Tätä voidaan selittää osaksi toimenpiteistä toiseen siirtymiseen turhautumisella. Tämä luo helposti itseään toistavan kierteen. Turhautumiseen voi liittyä työttömän päivärytmin

rutinoituminen, tottuminen ja tyytyminen tapaansa elää sekä tehdä asioita. Tämä puolestaan johtaa siihen, ettei ihminen näe enää lopulta esimerkiksi työmarkkinoille sijoittumista itselleen realistisena vaihtoehtona.

*"ei vastannut omasta mielestä tarpeeseen, luulen ettei mikään kuitenkaan muutu..."*

Yksi haastateltava ei osannut arvioida oliko tämä juuri se palvelu, jota hän tarvitsi.

*"vaikea sanoa tarvitseeko tätä palvelua, tuntuu että tää on enemmän infoa viranomaisille päin"*

Kaikki eivät kokeneet, että tämä palvelu olisi juuri tässä tässä elämäntilanteessa ollut heille se oikea. Toiset arvioivat, että palvelulle parempi ajankohta olisi ollut joskus tulevaisuudessa. Yksi haastateltava olisi puolestaan kaivannut tämänkaltaista palvelua jo vuosi sitten. Palvelua vaikutti siis olevan haastavaa ajoittaa juuri kunkin asiakkaan elämäntilanteeseen sopivaksi.

Tapaamisesta saatua hyötyä pidettiin kuitenkin loppuen lopulta pienenä. Joillekin asiat olivat jääneet epäselviksi, ehkä jopa epäselvemmiksi kuin ne olivat alun perin olleet. Toiset olivat puolestaan sitä mieltä, että asiat eivät selvinneet mutta ei huonontunutkaan. Heidän arvionsa kuitenkin oli, että he eivät päässeet millään tavalla eteenpäin, eikä toiveikkaita tunteita herännyt. Osan kokemus oli erilainen. Heidän tilanteensa eteni ja asiat tulivat selvemmiksi. Kaikkiin palveluihin, joihin halusi ja joille tarvetta oli, oli myös päässyt. Heidän mielestään asioita oli myös hyvä päivittää. Hyötyä oli lisäksi se, että sai uutta ja ajankohtaista tietoa sekä sai apua tämän palvelun kautta esimerkiksi tietokoneen käyttöön.

Haastattelussa kysyttiin, saiko tapaaminen pohtimaan omaa tilannetta ja roolia tarkemmin. Osa vastaajista ei ollut pohtinut omaa rooliaan tilanteeseensa tarkemmin tapaamisen seurauksena. Osa puolestaan pohti, olisiko voinut tehdä jotain toisin, ettei tarvitsisi olla tässä tilanteessa nyt. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että hän oli tehnyt jo kaikkensa, joten oli tyytyväinen omaan toimintaansa esimerkiksi työnhaun aktiivisuuden kannalta.

Palvelu ei saanut kaikkia pohtimaan omaa tilannettaan, eikä se myöskään saanut kaikkia aktivoitumaan oman tilanteensa muuttamiseksi. Osan aikomus oli jatkaa samalla tavalla kuin aikaisemminkin, muuttamatta mitään. Osa puolestaan aikoi ryhtyä noudattamaan työntekijän kanssa tehtyä aktivointisuunnitelmaa. Toiset tapaaminen sai vasta ensimmäisen kerran pohtimaan asioita, mutta tekoihin asti tapaamisen vaikuttavuus ei yltänyt.

#### 10.5 Palvelun saatavuus

Kaikki haastateltavat kokivat palvelun saatavuuden hyväksi. He arvioivat, että palvelun maantieteellinen sijainti oli hyvä sekä keskeinen. Positiivista oli myös se, että yhteydet olivat hyvät. Sijaintia linja-autoaseman vieressä pidettiin hyvänä. Myös kynnystä ottaa yhteyttä henkilöön, jonka kanssa asioi kysyttiin. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kynnys ottaa yhteyttä työntekijään oli matala. Heillä oli tunne siitä, että voivat ottaa yhteyttä työntekijään ja että voisivat sitä kautta saada apua omaan tilanteeseensa.

Haastateltavat kertoivat, että työntekijä, jonka kanssa he olivat asioineet, oli ollut miellyttävä sekä helposti lähestyttävä. Haastatteluista esiin nousi myös usko siitä, että työntekijä halusi oikeasti auttaa asiakastaan ja ajaa hänen asioitaan eteenpäin. Ajan siirtäminenkin oli sujunut haastateltavan kokemuksen mukaan hyvin ja joustavasti. Hänen mukaansa työntekijöiden tavoitettavuus oli hyvä. Muilla haastateltavilla ei ollut ollut tarvetta olla yhteydessä työntekijöihin ennen tapaamista.

#### 10.6 Asiakkaiden kokonaisarvio palvelusta

Neljä viidestä haastateltavasta kuvaili kokonaisvaltaista tunnetta palvelusta positiivisesti. Haastateltavat kuvailivat oloaan tapaamisen jälkeen mm. seuraavasti: *"jäi hyvä fiilis"* ja *"positiivinen olo kokonaisuudessaan"*. Palvelu oli ollut heidän mielestään onnistunut kokonaisuutena. Kaikki oli sujunut mutkattomasti. Selvä enemmistö oli sitä mieltä, että tapaaminen oli edennyt yhteistyössä keskustellen.

Yksi haastateltava kertoi koko tapaamista sävyttäneen pakon tunne. Siksi hänen kokonaisarviokin oli hieman negatiivisempi. Yksi haastateltava lisäksi kertoi, että viranomaisten välinen informointi oli ollut huonoa ja kommunikointi katkoksia eri viranoamaistahojen välillä oli hänen tilanteessaan ollut liiaksi. Kuitenkin tätä palvelua kohtaan hänellä oli positiivinen mieli.

Pääsääntöisesti kaikki haastateltavat pitivät hyvänä puolena palvelussa tietojen saatavuutta, tulevaisuuden näkymien selkeytymistä sekä asioiden selittämistä. Lisäksi positiivinen kuva palvelusta kokonaisuudessaan jäi, kun haastateltavaa ei oltu pakotettu mihinkään vasten tahtoaan. Positiivista oli myös se, että työntekijöillä vaikutti olevan aikaa, eikä tapaamisessa kiirehditty sekä se, että asiakkaan toiveet, tavoitteet ja rajoitteet otettiin tehdyssä työssä pääsääntöisesti hyvin huomioon.

#### 10.7 Asiakkaiden esiintuomia kehitysehdotuksia

Useat haastateltavat eivät osanneet sanoa, mitä kehitettävää palvelussa olisi. Kaksi oli sitä mieltä, että näin lyhyen tapaamisen jälkeen on vaikea arvioida kehittämiskohteita tai edes löytää kehitettävää. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että aina voi kehittää, muttei kuitenkaan pohdinnan jälkeenkään keksinyt mitään selkeästi kehitettävää kohdetta. Yhden mielestä muiden töitä oli vaikea lähteä neuvomaan. Viimeinen haastateltava toivoi palvelulta jotain uutta, jotain mitä ei ole ennen vielä tarjottu, jotakin konkreettista. Lisäksi toiveena oli, että tietoa palvelusta löytäisi enemmän ja "oikeita" työpaikkoja voisi saada tämän palvelun kautta.

Haastateltavat toivat esiin ajatuksia jostain uudesta, mikä tämä jokin uusi sitten olisi, sitä he eivät tieneet. Työpaikkojen jakaminen tämän palvelun kautta olisi varmasti unelmatilanne, mutta totuus on se, ettei töitä ole mahdollista valitettavasti jakaa näin vain. Kehitysehdotukset jäivät siis tämän työn osalta melko vähälle.

## 10.8 Muita huomioita

Haastattelun aikana tein myös muita havaintoja asiakkaiden puheista. Esiin nousi yllättävän voimakkaasti epätietoisuus siitä, missä palvelussa nyt oltiin asiakkaana. Esimerkiksi mitään eroa työvoimatoimistoon ei tiedostettu. Myöskin palvelun tarkoitus perä ja se, miten palvelussa edetään, oli hämärän peitossa kaikilla vastaajilla. Yksi haastateltava oli jäänyt pohtimaan, tapahtuuko uudelleen tapaaminen kolmen kuukauden välein vai sitten vasta, jos tehtyä suunnitelmaa ei noudata.

## 11 POHDINTA

Kuntouttavaa työtoimintaa koskeva laki sai voimaan tullessaan vuonna 2001 viileän vastaanoton. Lain sisällä pitämää kuntouttavaa työtoimintaa ja aktivointisuunnitelmaa on kritisoitu paljon. Lehdistä ja internetistä saa tasaisin väliajoin lukea kritiikkiä näitä kohtaan edelleen. Toiset kutsuvat kuntouttavaa työtoimintaa orjatyöksi ja aktivointisuunnitelmaa työntekijän intressien mukaan tehdyksi tuotokseksi. Tämän työn tuloksista voidaan kuitenkin päätellä toisin. Yleisesti voidaan sanoa, että tämän työn haastateltavat olivat kokeneet, että saivat sanoa oman mielipiteensä ja se otettiin myös huomioon aktivointisuunnitelmaa tehdessä. Heille kuntouttavan työtoiminta - lain mukainen aktivointisuunnitelma oli ollut pääosin miellyttävä kokemus. Kehitettävää haastateltavat eivät juurikaan löytäneet, ainakaan mitään selkeää kehityskohdetta. Kertooko tämä siitä, että tilanne, jossa haastattelut tehtiin ei luonut sellaista ilmapiiriä, että kehitettävät asiat olisi helposti voinut tuoda esiin vai eikö kehitettävää todella ollut.

Kritiikkiä ja haasteita liittyen lain kuntouttavasta työtoiminnasta toteuttamiseen on ollut ja on edelleen, mutta ei saa kuitenkaan unohtaa, että tämä laki on tuonut myös uusia mahdollisuuksia ja hyötyjä kuten uudenlaisen yhteistyön mahdollisuudet sekä uuden aktiivoivan toimintamallin. Näitä ei pidä vähätellä.

Tämän työn tärkeänä näkökulmana toimiva asiakaslähtöisyys on ollut viime aikoina myöskin enemmän esillä. Silti parantamisen varaa on vielä monin paikoin. Hienoa on, että asiakkaat otetaan enemmän huomioon palveluita uudistaessa ja asiakkaan on mahdollista päästä jopa kehittäjä asemaan. Tämä mahdollistaa asiakkaan roolin nousun yli osallistujan tason. Tällä opinnäytetyöllä nostetaan omalta osaltaan asiakkaan asemaa



ja tuodaan asiakasta näkyvämmäksi. Keskeisenä aiheena tässä työssä oli tutkia kokonaisvaltaisesti asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä sekä saada asiakkaiden ääni kuuluviin. Näissä tavoitteissa onnistuttiin hyvin.

Aineistot hankittiin haastattelun menetelmää käyttäen. Haastatteluja oli kaikkiaan viisi, jokaiselta palveluohjaajalta yksi haastateltava. Jokaiselta haastateltavalta saatiin selkeitä, suoria ja asiaan liittyviä vastauksia. Ylimääräistä, asiaan kuulumatonta materiaalia tuli hyvin vähän. Asiakkaat saivat äänensä kuuluviin haastattelujen kautta. Tämän työn kautta he voivat saada tietoonsa esimerkiksi miltä asiakkaasta tuntuu ohjautua palveluun ja miltä palvelussa toimiminen asiakkaasta tuntuu. Kehitystyötä tämän tutkimuksen perusteella on haastavaa, ellei mahdotonta tehdä. Vaikka selkeää kehittämiskohdetta ei löytynyt, on työstä silti hyötyä myös työn tilaajalle. Heille tämä työ kertoo, että palvelu toimii pääosin tuollaisenaan, ainakin asiakkaiden näkökulmasta. Tämän työn perusteella voivat työntekijät myös paneutua asiakaslähtöisyyteen ja saada sitä kautta itselleen mahdollisesti vinkkejä työskentelyyn.

Omat tavoitteeni tämän työn puitteissa pyrin asettamaan mahdollisimman realistisesti. Tavoitteenani oli saada syvempi ja laajempi tieto sekä osaaminen tutkimuksen aiheesta, ymmärtää asiakaslähtöistä näkökulmaa paremmin sekä edetä työssä suunnitellusti. Nämä tavoitteet toteutuivat hyvin. Lisäksi opin itsenäistä työskentelyä ja suunnitelmallista työntekoa. Teorian avulla sain monipuolista tietoa käsiteltävistä asioista sekä haastattelusta metodina.

Alussa haastavaa oli löytää oikeanlainen teoreettinen viitekehys työlle. Pääosin tässä tapauksessa työllisyydenhoidon palveluohjaajien tekemä työ perustuu kuntouttavaan työtoimintaan - lakiin. Siksi siitä lähtöisin oleva aktivointisuunnitelma ja aktivointi yleensäkin, jota tässä tiimissä asiakkaiden kanssa tehdään, muodostui keskeiseksi. Lain nimessäkin esiintyvä kuntouttava työtoiminta oli myös hyvä käsitellä omana kapaleenaan selkeyden luomiseksi sekä kattavan kuvan saamiseksi. Myös työttömyys sekä asiakaslähtöisyys olivat keskeiset teoreettiset osuudet. Työn kohderyhmänä toimi työttömät, joita palveluohjaajat pyrkivät aktivoimaan. Asiakaslähtöisyys teoriana oli oleellinen jo pelkän tutkimusasetelman johdosta. Koska tätä työtä tekevä tiimi on palveluohjaajat, oli tämänkin aiheen teoriaa tarpeellista käsitellä. Lakiin, kirjallisuuteen ja ajankohtaisiin julkaisuihin perehtyminen auttoi jäsentämään asioita. Näiden pohjalta sainkin kattavan katsauksen ja pintaa syvemmän kuvan aiheesta kokonaisuudessaan.

teorioita myöden. Teoriaa lukiessani ja työstäessäni muodostui minulle selkeä kuva siitä, mistä tämän työn teoriaosuus tulisi koostua.

Työn edetessä sain matkan varrella syvempää osaamista ja ymmärrystä niin palveluohjauksesta, kuntouttava työtoimintalaista, aktivointisuunnitelmasta, asiakaslähtöisyydestä kuin työttömyydestäkin. Koska teoreettinen viitekehys oli näinkin laaja, jäi varmasti tietoa omaksumattakin. Tästä huolimatta tämän työn anti omalle ammattitaidolleni on kaikkiaan ollut merkittävä.

Minulle kirkastui mm. kuva työttömien ryhmän ja työttömyyden monimuotoisuudesta opinnäytetyön edetessä. Työttömien ryhmä on niin heterogeeninen, ettei kaikille sama palvelumalli sovi yhtä hyvin. Siksi tämänkaltaisessa tutkimuksessa myös haastateltavan persoonallisuus vaikuttaa aina tutkimustulokseen. Tässä palvelussa lisäksi konkretisoituu se, että asiakaskunnan ongelmana ei ole pelkästään itse työttömyys, vaan työttömyyden seurauksena sen ympärille rakentuneet ja kerääntyneet elämän eri alueiden ongelmat ja haasteet. Asiakkaat kokivat, että nämä otettiin hyvin huomioon palveluohjaajien tehdessä työtä ja laatiessa suunnitelmia.

Lisäksi palvelujärjestämisen epäselvyys ja paikoittainen jäykkyys näkyivät haastateltavien vastauksissa. Asiakkaan tiedot eivät olleet kulkeneet siten kuin olisi ollut asiakkaalle edullisinta ja se, missä kohtaa palvelujärjestelmää kuljettiin, oli asiakkaille täysin avointa. Asiakkaille oli jäänyt epäselväksi, missä palvelussa he asioivat, miten palvelu toimii ja mitkä ovat sen todelliset tarkoitusperät. Selväksi tutkimusta tehdessä tuli myös, että pakottaminen ja sanktioiden antaminen eivät ole toimivia keinoja.

Ihmisen kohtaamisen tärkeys kumpusi vahvasti esille tässä tutkimuksessa. Kun ilmapiiiri on kohdallaan voi asiakas olla oma itsensä. Tätä kautta muodostuu aidon kohtaamisen ja välittämisen tunne. Luottamuksen muodostuminen koettiin myös riittäväksi palvelun tuomista puitteissa. Se, että työntekijän kanssa oli luontevaa asioida ja molemmat osapuolet olivat aidosti läsnä, oli tärkeää. Ihmisten välistä kohtaamista ei voi liiaksi korostaa.

Haastattelut ajoittuivat heti sen jälkeen, kun asiakas oli tavannut palveluohjaajan. Tässä ratkaisussa on omat puolensa. Heti saamansa palvelun jälkeen haastateltavilla

oli vielä tuoreessa muistissa, mitä tapaamisessa oli ollut sekä mielipide äskettäin tehdystä työstä oli muodostunut. Lisäksi tällä tavoin tavoitettiin hyvin asiakkaat ja heidät saatiin osallistumaan haastatteluun varmemmin. Tämä oli lisäksi toimiva vaihtoehto, koska asiakkaat tapaavat pääsääntöisesti palveluohjaajat vain kerran. Toisaalta asiat eivät välttämättä olleet jäsenyneet asiakkaille vielä heti tapaamisen jälkeen, eikä asioita ollut ehtinyt pohtia sen enempää. Lisäksi haastateltavalla saattoi olla oma mahdollisesti muuttunut tilanteensa päällimmäisenä mielessä. Huomioon täytyy myös ottaa, että haastateltavat ovat voineet antaa muidenkin asioiden, kuten aktivointisuunnitelman miellyttävyyden, vaikuttaa palvelun arvioitiin. Siitä, että asiakkaat ovat arvioineet puhdasta palvelua, ei voi olla varma. Tutkimuksiin perustuen saattaa myös olla, että tapaamisen jälkeen haastateltavien optimismi on korkeammalla. Tämäkin on osaltaan voinut vaikuttaa vastauksiin.

Huomioitavaa myös on, että kyseessä on laadullinen tutkimus, joka ei edusta ison joukon mielipiteitä ja kokemuksia. Tätä tutkimusta voisi jatkaa tekemällä vastaavanlaisen tutkimuksen määrällisenä. Tämän ja määrällisen tutkimuksen tuloksia voisi sitten vertailla. Mielenkiintoista voisi olla myös tutkia eri kaupunkien aktivointisuunnitelman tekoa asiakkaiden näkökulmasta.

## LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi: kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. Saarijärvi: Stakes Sosiasali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla? 2014. Uudistuva sosiaalialan osaaminen – Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogin. <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen> Viitattu 9.7.2017.
- Frondelius, A. 2017. Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu alkaa 1.8.2017. <https://www.pori.fi/tyollisyydenhoito/uutiset/2017/07/alueellinentyovoimajayrityspalveluidenkokeilualkaa1.8.2017.html#.WdJabdO0OM8> Viitattu 10.7.2017.
- Hakkarainen, T., Landen, P. & Peltosalmi, J. 2015. Sosiaalibarometri 2015. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Hyttinen, L. 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Miinerva. 83, 85 & 86.
- Jussila, R. 2011. Pitkäaikaistyöttömien ohjaus – asiakkaiden kokemuksia. AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33004/Jussila\\_Ritva.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33004/Jussila_Ritva.pdf?sequence=1) Viitattu 13.7.2017.
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa> Viitattu 9.9.2017
- Koskimies, H. 2007. Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena. Teoksessa Era, T. & Koskimies, H. Wirettä työttömien palveluihin - Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. AMK-opinnäytetyö. 25, 83, 84, 92 & 93. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20573/JAMKJULKAISUJA782007\\_web.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20573/JAMKJULKAISUJA782007_web.pdf?sequence=3&isAllowed=y) Viitattu 28.7.2017
- Koskinen, P. 2014. Työ, työvoima & politiikka. Tampere: Vastapaino.
- Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuntoutusportin www- sivut. 2016. <https://kuntoutusportti.fi/> Viitattu 3.8.2017
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta. 2002. L 30.12.2002/1295 muutoksineen.
- Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta, 2017. L 10.8.2017/505.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 2001. L 2.3.2001/189 muutoksineen.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6) Viitattu 12.9.2017

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf) Viitattu 5.9.2017

Linnosuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. KELA. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61. Helsinki: Edita Prima Oy.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakas työn menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19, 20, 45, 47, 52, 53, 57, 58, 59, 60, 71, 72, 73 & 172.

Porin kaupungin www-sivut. 2017. <https://www.pori.fi/> Viitattu 22.7.2017

Proakatemia essee pankin www- sivut. 2017. <http://essee pankki.proakatemia.fi/> Viitattu 28.8.2017

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.8.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriön www- sivut. 2017. <http://stm.fi/etusivu> Viitattu 10.8.2017.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: PROFAMI OY.

Talponen, H. 2010. Syrjäytetty: Työttömyyden syistä, seurauksista. Helsinki: Books on demand GmbH.

THL:n www- sivut. 2015. <https://www.thl.fi/fi/> Viitattu 10.8.2017

THL:n www- sivut. 2016. <https://www.thl.fi/fi/> Viitattu 12.8.2017

Tilastokeskuksen www- sivut. 2017. <http://www.stat.fi/index.html> Viitattu 5.8.2017

Tuusa, M. 2009. Palveluohjauksen avulla sujuvuutta asiakkaiden palveluprosesseihin. Kuntoutussäätiö. [http://www.valkky.fi/tiedostot/Palveluohjaus\\_3%20workshop.pdf](http://www.valkky.fi/tiedostot/Palveluohjaus_3%20workshop.pdf) Viitattu 21.7.2017.

Työllisyyskatsaus. Elokuu 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80711/TKAT\\_Elo\\_2017.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80711/TKAT_Elo_2017.pdf?sequence=1) Viitattu 30.9.2017

Työttömyysturvalaki, 2004. L 9.7.2004/636 muutoksineen.