

Auli Hauta

## **Verkostoyhteistyöllä tukea työllistymiselle**

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosiaali-alan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK)

Tekijä: Auli Hauta

Työn nimi: Verkostoyhteistyöllä tukea työllistymiselle

Ohjaaja: Minna Zechner

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 44

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus Kuntayhtymä Kaksineuvoisen perusturvatoimiston työpaja Junkin ja Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston välisestä yhteistyöstä. Työssä tutkitaan asiakkaan ympärillä olevan viranomaisverkoston yhteistyötä ja toimintaa sekä pyritään selvittämään, kuinka myös asiakas hyötyisi tästä yhteistyöstä.

Meneillään oleva maakuntauudistus ja yhtä aikaa toteutuva sosiaali- ja terveyspalvelujen (sote) uudistus vaikuttavat sekä yksittäisen asiakkaan elämässä, että myös viranomaisten väliseen yhteistyöhön. Myös TE-toimiston palveluja järjestetään uudelleen; palvelut keskitetään suurempiin keskuksiin ja asiakkaan näkökulmasta katsottuna palvelut siirtyvät fyysisesti kauemmaksi ja muuttuvat yhä enemmän verkkopalveluiksi, vaikka monet asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Tämä asettaa omat haasteensa myös viranomaisten väliselle yhteistyölle.

Nykyajan työyhteisöissä sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan yhä kehittyneempiä yhteistyön muotoja. Asiakkaat tarvitsevat ja jopa vaativat, että heidät kohdataan kokonaisina ja että heidän asioitaan hoitavat asiantuntijat tekevät yhteistyötä moniammatillisesti yli organisaatorajojen.

TE-toimiston, perusturvatoimiston ja Työpaja Junkin yhteiseksi työrukkaseksi perustettiin ns. Tehotiimi keväällä 2013, joka kokoontuu pari kertaa vuodessa ja sen tavoitteena oli koota yhteen saman asiakasryhmän kanssa työskenteleviä työntekijöitä vaihtamaan ajankohtaisia tietoja ja kuulumisia yhteisessä asiakasyhteistyössä sekä sopia yhteisistä työkäytännöistä. Tutkimuksen kysymykset yhteistyön tämän hetkisestä tilanteesta ja tulevaisuuden haasteista kohdennettiin Tehotiimin jäsenille keväällä 2015.

Tutkimuksessa nousi selvästi keskiöön asiakas ja hänen oma sitoutumisensa asioidensa hoitamiseen. Myös työntekijöihin liittyvät asiat, kuten riittävät resurssit ja riittävän ajan löytyminen työhön, koettiin tärkeäksi. Työskenneltäessä verkostomaisesti on tärkeää arvostaa toisten tekemää työtä ja yhteistyö vaatii jatkuvaa seurantaa ja arviointia.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, jaettu asiantuntijuus, monialainen yhteistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's degree programme in social services

Specialisation:

Author/s: Auli Hauta

Title of thesis:

Supervisor(s): Minna Zechner

Year: 2018

Number of pages: 44

Number of appendices: 1

---

This Master's thesis is a joint qualitative study of the cooperation between the municipal consortium Kaksineuvonen's workshop Junkki and the South Ostrobothnia TE-services. This thesis explores the co-operation and activities of the professional network concerning the client and how to make the co-operation more effective and how to help the client better.

The ongoing regional reform and reform of social and health services (SOTE in Finnish) affects the life of the clients and the cooperation between professionals. The services of the TE-services will also be reorganized, services will be centralized in bigger towns and cities and from a client perspective services will physically move further. Services are being digitalized to turn into network services, although many clients need personal guidance and counseling. This also poses its own challenges to the cooperation between the professionals. In today's working communities the need for increasingly sophisticated forms of cooperation are needed in the social and health care services. Clients need and even demand that they are treated as a whole and that the professionals who take care of them act and cooperate over organizational boundaries, that is, multiprofessionally.

TE-services, Basic Security services and workshop Junkki set up a team called "Tehotiimi" in the spring of 2013. The team meets up couple times a year and its goal is to bring together employees working with the same customer group and to exchange information and news from a joint customer relationship and to agree on common work practices. Questionnaire concerning the current state of cooperation and future challenges was targeted to the team members in the spring of 2015.

The results of this research emphasize the need to focus on the client and the commitment of clients to manage his or her affairs. Employee related issues such as adequate resources and a sufficient time to use for working for clients were considered important. While working with a network of other people, it is important to appreciate the work done by others. Cooperation requires constant monitoring and evaluation.

Keywords: customer orientation, shared expertise, multidisciplinary collaboration

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 TYÖLLISTYMISPALVELUJA HENKILÖASIAKKAILLE ETELÄ- POHJANMAALLA.....	9
2.1 Kuntayhtymä Kaksineuvoinen.....	9
2.2 Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto.....	9
2.2.1 Palvelutarpeen mukaisia TE-palveluja henkilöasiakkaille.....	11
2.3 Monialainen yhteispalvelu.....	13
2.3.1 Työpaja Junkki.....	15
2.3.2 Työttömien terveystalvelut.....	16
3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ AIKUISTYÖSSÄ.....	17
3.1 Mitä on aikuissosiaalityö.....	17
3.2 Moniammatillinen asiantuntijuus.....	18
3.3 Jaettu asiantuntijuus.....	19
4 MONIALAISEN VERKOSTOYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN.....	22
4.1 Tehotiimityöskentelyn kehittäminen.....	23
4.2 Laadullinen tutkimus.....	25
4.3 Kehittämistyöstä.....	26
5 TIIMIN TUKEMANA ASIAKKAAN ASIAAN PANEUTUEN.....	29
5.1 Asiakas työn keskiössä.....	29
5.2 Työntekijän haasteena aika ja resurssit.....	32
5.3 Toisen ammattilaisen työn arvostaminen.....	32
5.4 Työn jatkuva arviointi.....	34
6 POHDINTAA JA OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA.....	35
6.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	35
6.2 Pohdintaa.....	37



# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihetta pohtiessani olin ajatellut, että olisi mielenkiintoista tutkia pitkään työttömänä olleita henkilöitä ja erityisesti pitkään samassa kuntouttavan työtoiminnan paikassa olevia henkilöitä. Mikä pakottaa, etuuksien menettämisen lisäksi, ihmiset jäämään ja tyytymään kuntouttavaan työtoimintaan? Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua, mitä järjestetään pitkään työttömänä olleille asiakkaille, jos he eivät ole löytäneet työttömyyden päättävää tai edes keskeyttävää ratkaisua muilla työvoimatoimiston palveluilla (Tukea työllistymiselle [Viitattu 16.4.2018.]). Monen asiakkaan kohdalla heidän työllistymispolkuunsa ei etene ja heidän työllistymisensä avoimille työmarkkinoille näyttää lähes mahdottomalta, silloin ainut keino on osallistua kuntouttavaan työtoimintaan (Kuntouttava työtoiminta [Viitattu 16.4.2018]). Alkupohdinnan jälkeen tulin siihen tulokseen, että asiaa on tutkittu jo aika paljon, ja tulin siihen tulokseen, että kuntouttavan työtoiminnan asiakasryhmästä ei saataisi kuitenkaan mitään yksiselitteistä tulosta, koska ihmisten tilanteet ovat niin yksilöllisiä. Uusi lähestymiskulma tutkimukselle voisi olla tutkia asiakkaan ympärillä olevaa viranomaisverkostoa. Tutkimalla asiakkaan ympärillä olevan viranomaisverkoston toimintaa ja yhteistyötä, voitaisiin löytyä myös asiakkaiden tilanteisiin vaikuttavia ratkaisuehdotuksia ja toimintamalleja.

Työskentelen itse tuetun työllistymisen palvelulinjan asiantuntijana Etelä-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa (TE-toimisto) ja teen yhteistyötä asiakkaiden asiain liittyvien eri verkostojen kanssa. Yhteen verkostoon kuuluu TE-toimiston virkailijan lisäksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisen perusturvatoimiston sosiaaliohjaaja ja terveydenhuollon edustajana terveydenhoitaja sekä aikuissosiaalityön Työpaja Junkki ohjaajineen ja työvalmentajineen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen aikuissosiaalityön työpaja Junkki tarjoaa asiakkaille matalan kynnyksen työelämämahdollisuuksia työkokeilujen ja kuntouttavan työtoiminnan sekä palkkatuetun työn mahdollistajana.

Asiakkaina meillä on kaiken ikäisiä pitkäaikaistyöttömiä, osatyökykyisiä ja nuoria joilla ei yleensä ole ammatillista koulutusta tai jotka ovat keskeyttäneet koulutuksen ja joskus jopa useampiakin. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat erittäin haasteellisia eikä siis ainut ongelma ole se, että heillä ei ole työtä. Asiakkailta voi olla esim. ta-

loudellisia ongelmia, terveydellisiä rajoitteita tai päihdeongelmia. Äärimmäisessä tapauksessa heiltä saattaa puuttua vakituinen asunto tai he ovat ulosottokierteessä tai eivät edes tiedä kuinka paljon heillä on velkaa eri tahoille. Lisäksi asiakkaiden joukossa on henkilöitä jotka odottavat rikosasiansa käsittelyä tai siitä mahdollisesti seuraavan rangaistuksen toimeenpanoa. TE-toimiston, perusturvatoimiston ja Työpaja Junkin tavoitteena on auttaa näitä asiakkaita elämässä eteenpäin joko kohti työelämää, opintoja tai eläkettä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia viranomais-ten yhteistyötä asiakkaiden asioiden hoitamisessa. Miten verkostoa voisi kehittää entistä enemmän asiakkaiden hyödyksi ja miten verkoston jäsenet kehittäisivät verkostoa entistä paremmin asiakkaita tukemaan?

Työpaja Junki on Kuntayhtymä Kaksineuvoisen aikuissosiaalityön työyksikkö. Aikuissosiaalityö on aikuisten (18-65 vuotiaiden) ihmisten kanssa tehtävää suunnitelmallista sosiaalityötä (Aikuissosiaalityö). Tehotiimi-nimitystä käytetään Työpaja Junkin ja sen viranomaisverkoston välisestä yhteistyöelimestä, minkä kokousten tarkoituksena on koota yhteen saman asiakasryhmän kanssa työskentelevät eri tahojen viranomaiset, keskustelemaan ja vaihtamaan tietoja esim. lakimuutoksista sekä sopimaan uusista työkäytännöistä. Kokouksissa ei keskustella yksittäisten asiakkaiden asioista. Tutkimukseni kohde on nimenomaan tämä Tehotiimiksi nimetty yhteistyöverkosto. Tutkimuksen suoritin tekemällä kyselyn tähän Tehotiimiin kokouksiin osallistuville viranomaisille.

Työntekijöillä on paljon ns. hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on vaikeasti tunnistettavaa ja näkyväksi tehtävää. Mm. Katri Suhonen (2009) on tutkinut väitöskirjassaan hiljaista tietoa hengellisessä työssä. Se on työntekijän ajattelumallissa, kokemuksessa ja taidoissa ja sitä käytetään automaattisesti. Työntekijä ymmärtää asiakkaat ja heidän tarpeensa, hän ymmärtää myös työn ja työprosessit sekä työhön liittyvät verkostot ja niiden merkityksen. (Kiviranta 2010, 162.) Tutkimuksellani pyrin saamaan esille myös tätä hiljaista tietoa.

Opinnäytetyö on ajankohtainen ja työelämälähtöinen. Elämme sosiaali- ja terveysalalla suurten muutosten keskellä. Meneillään oleva maakuntaudistus ja sen rinnalla yhtä aikaa toteutuva sosiaali- ja terveyspalvelujen (sote) uudistus vaikuttavat sekä yksittäisen asiakkaan elämässä, että myös viranomaisten työssä. Hallituksen

reformissa aluehallintouudistuksesta kirjoitetaan, että maakuntauudistuksessa luodaan Suomeen uusi julkinen hallinto, joka palvelee kaikkia asukkaita. Tarkoituksena on turvata tärkeät palvelut ja asiointia sujuvoitetaan, myös asukkaiden osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia pyritään lisäämään. Sote-uudistus on puolestaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistus, minkä tavoitteena on kaivata ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa niin palvelujen yhdenvertaisuutta kuin saatavuuttakin sekä hillitä kustannuksia. Uudistuksessa sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät 1.1.2020 alkaen maakuntien vastuulle. (Alueuudistus 2017.)

TE-toimiston palveluja järjestetään uudelleen, palvelut keskitetään suurempiin keskuksiin ja asiakkaan näkökulmasta katsottuna palvelut siirtyvät kauemmaksi ja muuttuvat yhä enemmän sähköisiksi verkkopalveluiksi. Monet asiakkaat tarvitsevat edelleen kuitenkin useiden eri viranomaisien välistä yhteistyötä päästäkseen elämässään eteenpäin ja löytääkseen heille itselle sopivan ratkaisun. Meneillään oleva sote-uudistus antaa omat haasteensa niin käytännön työtä tehtäessä kuin myös alueellisissa kehittämisohjelmissa. Kaiken muutoksen ja myllerryksen keskellä asiakastyötä tehdään edelleen; osin entiseen tapaan ja osin jo muuttuneiden vaatimusten ja ohjeiden välimaastossa. Kukaan ei osaa tarkkaan ottaen sanoa millaisina ja kenen hallinnoimana palveluja tullaan jatkossa tuottamaan. Siksi keskityn tässä opinäytetyössäni olemassa olevan Kuntayhtymä Kaksineuvoisen perusturvatoimiston työpajatoiminta Junkin ja Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston välisen yhteistyön tutkimiseen viranomaisyhteistyön näkökulmasta katsottuna. Tarkoituksena on myös tehdä näkyväksi hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja nykyisessä yhteistyömallissa sekä löytää kehittämisohjelmia yhteistyölle. Tällä tutkimuksella pyrin vastaamaan kysymykseen; Miten verkostoa voisi kehittää entistä enemmän asiakkaiden hyödyksi ja miten verkoston jäsenet kehittäisivät verkostoa entistä paremmin asiakkaita tukemaan?



## **2 TYÖLLISTYMISPALVELUJA HENKILÖASIAKKAILLE ETELÄ- POHJANMAALLA**

Aluksi esittelen tutkimukseni toimintaympäristöä ja palveluja työnhakija-asiakkaille Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella (Evijärvi, Lappajärvi ja Kauhava) Etelä-Pohjanmaalla sekä Työpaja Junkin toimintaa.

### **2.1 Kuntayhtymä Kaksineuvoinen**

Kuntayhtymä Kaksineuvoinen toimii Kauhavan kaupungin sekä Evijärven ja Lappajärven kuntien alueella. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen järjestää yhteistoiminta-alueensa asukkaille sosiaali- ja terveystalvet. Alueen asukasmäärä on n. 23 000. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen järjestää yhteistoiminta-alueen asukkaille kaikki perusterveydenhuollon talvet. Terveystalvet talvelevat kaikissa kuntayhtymän jäsenkunnissa. Sosiaalitalvelut perustuvat yksilölliseen talvetutarpeen arviointiin. Talvetuja toteutetaan yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. (Työllistymistä talvetvat talvet [viitattu 13.11.2017].)

### **2.2 Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto**

Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto kertoo internetsivuillaan olevansa alueensa työmarkkinoiden asiantuntija, jonka tärkein tehtävä on työn välittäminen. TE-toimiston toimintaa ohjaavia arvoja ovat vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus ja kumppanuus. TE-toimiston toiminnan tavoitteena on edistää ja tukea toimivia työmarkkinoita tarjoamalla työmarkkinoille osaavaa työvoimaa sekä edistää osatyökykyisten työllistymismahdollisuuksia. (Paikalliset TE-talvet [viitattu 27.02.2018]) Kuntayhtymä Kaksineuvoisen kotisivuilla kerrotaan, että Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto talvelee työnhakijoita koko maakunnan alueella. Talvetu tapahtuu verkkoasiointina, puhelimitse tai henkilökohtaisella asioinnilla. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen asukkaita työllistymiseen liittyvissä asioissa talvelevat Alajärven ja Seinäjoen toimipaikat sekä työvoiman talvetukeskus Seinäjoella. (Työllistymistä talvetvat [viitattu 13.11.2017])

Etelä-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus on lakkauttanut Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Alavuden toimipaikan 1.9.2015 lähtien ja Kauhavan toimipaikan 1.12.2015 lähtien. TE-toimistolla on edelleen toimipaikat Alajärvellä, Kauhajoella ja Seinäjoella.

Perinteiset julkiset työvoima- ja yrityspalvelut kuten työnvälitys, ammatinvalinta- ja urasuunnittelu, työnantajapalvelut ja työllistymistä tukevat palvelut ovat jatkossakin TE-toimiston itse tuottamia palveluja. Nämä palvelut tuotetaan koko maakunnan alueelle maakunnallisesti. TE-toimiston monikanavaisia palveluja kehitettäessä on tavoitteena edelleen henkilökohtaisuuden toteutuminen, vaikka asiointi tapahtuu pääosin puhelimen ja sähköisen asioinnin kautta. Puhelin- ja verkkoasiointi on vähentänyt tuntuvasti fyysisen henkilökohtaisen asioinnin tarvetta TE-toimistossa. Ilmoittautuminen työnhakijaksi tapahtuu ensisijaisesti sähköisen asioinnin kautta ja TE-toimisto ottaa työnhakiaan yhteyttä puhelimitse määräajoin. Henkilökohtaista käyntiä TE-toimistossa edellytetään yhä harvemmin. Palvelu myös kuvayhteyden kautta (video) on lisääntymässä.

Muualla Suomessa eri paikkakunnilla on meneillään alueellisia työllisyyskokeiluja. Ne liittyvät hallituksen asettamiin kärkihankkeisiin, joissa tietyissä kunnissa kunnat tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluja kokeilun kohderyhmän asiakkaille. Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 505/2017 on voimassa ajalla 1.8.2017-31.12.2018. Kokeiluissa kehitetään työttömille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelujen tuottamiseen liittyviä toimintamalleja ja niiden tarkoituksena on tukea maakuntamalliin siirtymistä valmistelemalla työvoima- ja yrityspalveluiden järjestämisvastuun siirtoa maakunnille. (Näin asioit kanssamme [viitattu 19.2.2018])

TE-toimisto osallistuu tarvittaessa yhteispalvelupisteiden toimintaan. Yhteispalvelupisteissä asiakas saa apua ja neuvontaa mm. sähköisessä asiointissa. Yhteispalvelupisteestä käytetään myös nimitystä asiointipiste ja sieltä saa useamman eri viranomaisen palveluja palveluneuvojan opastuksella esim. sähköisesti ja etäpalveluna kuvayhteyden välityksellä tai palvelupisteessä henkilökohtaisesti. Keskeisiä toimijoita näissä palvelupisteissä ovat esim. kunnat, Kela, verohallinto, maistraatti, poliisi sekä työ- ja elinkeinotoimisto. (Yhteispalvelu [viitattu 30.10.2017].)

### 2.2.1 Palvelutarpeen mukaisia TE-palveluja henkilöasiakkaille

Työnhakijaksi ilmoittautuneet työnhakijat saavat palvelua palvelutarpeensa mukaisesti. Ilmoittautuessaan internetissä työnhakijaksi, asiakas vastaa palvelutarvetta koskeviin kysymyksiin ja näin hän ohjautuu itselle sopivalle palvelulinjalle. TE-toimisto ottaa yhteyttä työnhakijaan ja haastattelee hänet määräajoin joko puhelimitse, henkilökohtaisesti tai videolla tapahtuvassa tapaamisessa. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916 määrittää haastattelujen sisältöä ja niiden yhteydessä tapahtuvasta palvelutarpeen arvioinnista seuraavasti:

Ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa tarkistetaan ja täydennetään työnhakutiedot, arvioidaan palvelutarve, laaditaan työllistymissuunnitelma sekä sovitaan asiointitavasta ja yhteydenpidosta työ- ja elinkeinoviranomaisen ja työnhakijan välillä. Osana palvelutarpeen arviointia työ- ja elinkeino-viranomainen tekee arvion työttömän työnhakijan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Myöhemmissä haastatteluissa arvioidaan lisäksi työnhaun tuloksellisuutta ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista sekä tarkistetaan suunnitelma. Työnhakijan haastattelun yhteydessä työ- ja elinkeinoviranomainen tarjoaa työnhakijalle soveltuvia työpaikkoja ja koulutusta sekä muita palvelutarpeen ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman mukaisia palveluja.

TE-toimistossa palveluja tarjotaan asiakkaille kolmella eri palvelulinjalla heidän palvelutarpeidensa mukaisesti. Nämä linjat ovat; työnvälitys- ja yrityspalvelulinja, osaamisen kehittämisen palvelulinja ja tuetun työllistymisen palvelulinja.

**Työnvälitys- ja yrityspalveluja** tarjotaan asiakkaille, joilla on riittävä ammatillinen osaaminen, työkokemusta ja he hakevat ammattitaitoaan vastaavaa työtä Suomesta tai EU-maista. Nämä niin sanotun ykköslinjalla asiakkaat saattavat tarvita neuvoja työnhakuun, tukea ammattitaidon ja osaamisen selvittämisessä tai apua yritystoiminnan aloittamiseen.

**Osaamisen kehittämispalveluissa** asiakas saa tietoa ja ohjausta, jos hän tarvitsee työllistyäkseen lisää koulutusta ja osaamista, apua saavat myös asiakkaat jotka suunnittelevat ammatin tai alan vaihtoa. Tällä ns. kakkoslinjalla asiakkaille tarjotaan mm. ammatinvalinta- ja uraohjausta, ammatillista koulutusta ja erillisiä koulutus- tai

työkokeiluja sekä uravalmennusta. Työllistymismahdollisuuksia voidaan tukea myös palkkatuella TE-toimiston määrärahojen puitteissa.

**Tuetun työllistymisen palvelut** on suunnattu asiakkaille jotka tarvitsevat TE-toimiston palvelujen lisäksi myös muiden viranomaisten palveluja esim. terveystalvluja. Tällä ns. kolmoslinjalla asiakas saa yksilöllistä tukea työelämän vaatimusten ja pelisääntöjen oppimiseen ja hallintaan työyhteisöissä. Asiakkaalle voidaan tarjota työvalmentajan palveluja tai hänelle voidaan järjestää työkokeiluja tai kuntouttavaa työtoimintaa sekä palkkatuettua työtä TE-toimiston määrärahojen puitteissa. (Näin asioit kanssamme [viitattu 12.7.2017])

**Aktiivimalli** otettiin käyttöön 1.1.2018 alkaen. Työttömyyskassojen yhteisjärjestö ry (TYJ) selvittää aktiivisuusmallista verkkosivuillaan seuraavasti: Aktiivisuuden seuranta tarkoittaa sitä, että työttömän työnhakijan on osoitettava täyttävänsä 65 etuuden maksupäivän tarkastelujakson aikana niin kutsuttu aktiivisuusedellytys. Aktiivisuusedellytys täyttyy, jos työnhakija on ollut 65 maksupäivän aikana:

- työssä yhteensä yhden palkansaajan työssäoloheftoviikon verran eli 18 tuntia
- ansaitsee yritystoiminnassa yhteensä vähintään 23 prosenttia yrittäjän työssäoloheftoon vaaditusta kuukausiansiosta (2018: 241 euroa)
- on yhteensä viisi päivää työllistymistä edistävässä palvelussa tai
- viisi päivää muussa työvoimaviranomaisen järjestämässä työllistymisedellytyksiä parantavassa palvelussa tai toiminnassa tai
- viisi päivää muussa työpaikalla tai työllistymiseen liittyen toteutettavassa rekrytointia tukevassa toiminnassa, jonka ajalta maksetaan työttömyysetuutta.

Mikäli työnhakija ei täytä aktiivisuusedellytystä, hänen työttömyysetuutensa tasoa lasketaan 4,65 prosenttia seuraavan 65 etuuden maksupäivän eli noin kolmen kuukauden ajan. Leikkaus vastaa yhtä korvauksetonta päivää kuukaudessa. (Aktiivimalli [viitattu 27.2.2018])

Monilta työnhakijoilta leikataan siis työttömyysetuutta elleivät he täytä aktiivisuusehtoa. Helsingin Sanomat (Teija Sutinen) kirjoittaa 3.5.2018, että Kelalta saatujen tietojen mukaan tähän mennessä kerätyt tiedot osoittavat, että työttömistä 52,3 prosenttia eli 90 527 henkilöä täyttää alkuvuoden osalta aktiivisuusehdon. Heistä n. 26 000 sai tuloja työ- tai yritystoiminnasta ja hieman yli 68 400 oli työllistymistä edistävissä palvelussa. SAK:n työttömyyskassoilta keräämien tietojen perusteella näyttää puolestaan siltä, että ansiosidonnaista työttömyysturvaa saavista alle puolet näyttää täyttäneen aktiivisuusehdon alkuvuoden aikana.

### **2.3 Monialainen yhteispalvelu**

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014), sen 1§:ssä määritetään viranomaisten yhteistyön seuraavasti:

Työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansan-eläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta siten kuin tässä laissa säädetään. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Palvelujen tarjoamisesta säädetään erikseen.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) tuli voimaan 1.10.2003 ja sillä korvattiin aiemmin voimassa ollut laki (604/91) kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä. Kuntoutuksen asiakasyhteistyölaissa säädettiin kuntoutukseen liittyvästä yhteistyöstä niin paikallistasolla, aluetasolla kuin valtakunnallisellakin tasolla. Kunnan tehtävänä oli huolehtia siitä, että sen alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä, jonka toimikausi oli neljä vuotta kerrallaan.

Uuden yhteistyölain tavoitteena oli edistää kuntoutusta järjestävien tahojen yhteistyötä ja auttaa itse kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa kuntoutuspalvelut mahdollisimman joustavasti ja vahvistaa kuntoutujan omaa osallistumista hänen

kuntoutumistaan koskevan asian käsittelyssä. Yhteistyöryhmässä oli edustettuina sosiaalihuolto, terveydenhuolto, opetustoimi, työvoimaviranomaiset, Kansaneläkelaitos ja muut tarpeelliset yhteisöt.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 (2.3.2001/189) määrittää viranomaisten yhteistyöstä pitkään työttömänä olleen asiakkaan kohdalla seuraavasti:

Tässä laissa säädetään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuntouttavan työtoiminnan laki edellyttää viranomaisia yhteistyöhön kutsumalla pitkään työttömänä olleen ja työmarkkinatukea saaneen asiakkaan niin sanottuun aktivointihaastatteluun ja hänen aktivointisuunnitelmansa laadintaan. Sama edellytys täyttyy myös, jos työtön henkilö on saanut toimeentulotukea määrätyn ajan työttömyytensä perusteella. Viranomaiset arvioivat ja sopivat yhdessä asiakkaan kanssa tämän tarvitsemat palvelut. Kunnan on järjestettävä asiakkaalle kuntouttavaa työtoimintaa, ellei muuta hänen työllistymistä edistävää palvelua tai ratkaisua ole tiedossa seuraavan kolmen kuukauden kuluessa.

Vuoden 2015 alussa voimaan tullut laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (TE-toimisto, kunta, Kela) vakiinnuttaa työvoiman palvelukeskusten toiminnan Suomessa. Toteutuessaan tarkoitetulla tavalla yhteispalvelu edistää työttömien osallisuutta ja ehkäisee syrjäytymistä mm. aikaistamalla työttömien työ- ja toimintakykyyn liittyvien ongelmien tunnistamista. Yhteispalvelu myös vahvistaa siinä mukana olevien tahojen osaamista monialaista tukea tarvitsevien työttömien työllistymismahdollisuuksien edistämiseksi. Yhteispalvelu mahdollistaa myös asiakkaan ohjaamisen tarpeen mukaan osallisuutta lisäävään toimintaan esim. nuorten kohdalla mm. ohjaus koulujen oppilashuollon, terveydenhuollon, nuorisotyön, sosiaalityön ja muihin nuorten palveluihin.

Tuleva maakuntaudistus muuttaa laajasti hallintoa, toimintatapoja ja toimijoiden rooleja. Sen myötä pääosa ELY-keskusten (elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus)

tehtävistä sekä TE-palvelun tehtävät siirtyvät vuoden 2020 alusta uusien maakuntien järjestämismääräyksen voimaantulusta. Samassa yhteydessä toteutetaan laaja kasvupalvelu-uudistus, kun nykyiset TE- ja yrityspalvelut yhdistetään kasvupalveluksi ja palvelujen tuotantoa avataan kilpailulle. (Maakuntaudistus [viitattu 27.2.2018])

Yhteistyö Etelä-Pohjanmaan kuntien ja Kansaneläkelaitoksen kanssa käynnistyi 1.1.2016 alkaen monialaisena yhteispalveluna (TYP) kaikkien kuntien alueella. TYP toiminnan tavoitteena on työttömien asiakkaiden työllistymisen tukeminen tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia kuntien sosiaali- ja terveystyöpalveluita, julkisia työvoima- ja yrityspalveluja ja Kelan kuntoutuspalveluja.

Asiointi Etelä-Pohjanmaan TYP:n eri toimipisteissä tapahtuu ajanvarauksella. Uudet asiakkaat ohjautuvat TYP:een pääasiallisesti joko TE-toimiston, kunnan sosiaalitoimen tai Kelan tekemän palvelutarvearvioinnin perusteella. TYP-kriteerit täyttävä asiakas voi myös itse hakeutua TYP:n asiakkaaksi. (Työvoiman palvelukeskus 2017.)

Työpajat ja työpajatoiminta ovat osa sosiaalisen työllistämisen toimialaa ja välityömarkkinoita. Työpaja käsitteenä tarkoittaa sosiaalista yhteisöä, jossa työskentelyn ja siihen liittyvien työ- ja yksilövalmennuspalveluiden avulla pyritään parantamaan ensisijaisesti pitkään työttömänä olleiden elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. (Välimaa 2006, 9-10.)

Laki monialaisesta yhteistyöstä kohdentuu ensisijaisesti TE-toimiston kolmoslinjan asiakkaisiin ja nähtäväksi jää tuoko se uutta lisäarvoa siellä asioiville asiakkaille ja tuleeko asiakas lain myötä paremmin kuulluksi. Laki ei tuo varsinaisesti mitään uusia työkaluja viranomaisille, mutta se ehkä jäsentää kuitenkin asiakkuuksia ja velvoittaa entistä enemmän viranomaisia yhteistyöhön.

### **2.3.1 Työpaja Junkki**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella toimiva työpaja Junkki on osa aikuissosiaalityötä ja sen toimintaa on Kauhavalla, Lappajärvellä ja Evijärvellä. Työpajatoiminta auttaa työllistämään vaikeasti työllistyviä, ehkäisee syrjäytymistä sekä kehittää vä-

lityömarkkinoita. Yleensä työpajalle tullaan TE-toimiston, sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan, oppilaitoksen opinto-ohjaajan tai kuraattorin kautta tai itse suoraan ottamalla yhteyttä työpajalle. Työpajalla asiakas saa ohjausta henkilökohtaisen suunnitelman ja tavoitteidensa mukaisesti yksilöohjauksen ja työvalmennuksen keinoin. Työpajatoiminnan keskeisinä tavoitteina on kuntouttaa ja parantaa asiakkaan arjenhallintaa sekä löytää väyliä avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen (Työllistymistä tukevat palvelut [Viitattu 10.11.2017]).

Toiminnan keskeisiä sisältöjä ovat mm. erilaisiin työtehtäviin tutustuminen ja oman osaamisen kartoittaminen sekä tutustuminen erilaisiin yrityksiin ja opiskelumuotoihin. Työtoimintaan kuuluu kierrätykseen ja hyötykäyttöön liittyvät työt ja palvelut, pesulatoiminta, alihankintatyöt yrityksille, kotityöpalvelut yksityistalouksille sekä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen jäsenkuntien ja kuntayhtymän työkohteet. Työpajalla annetaan ohjausta ja valmennusta mm. metalli-, puu-, kuljetus-, tekstiili-, pesula- ja keittiöalan työtehtäviin (Työllistymistä tukevat palvelut [Viitattu 10.11.2017]).

### **2.3.2 Työttömien terveyspalvelut**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella työttömillä tai toistuvasti lyhytaikaisissa työsuhteissa olevilla on mahdollisuus maksuttomaan terveystarkastukseen. Terveystarkastuksiin voi työtön varata itse ajan tai hänet voidaan ohjata tarkastukseen perusturvatoimistosta, TE-toimistosta, työpajalta tai muun tahon suosituksesta. Tarkastus pitää sisällään perusterveystarkastuksen ja tarvittaessa hänet voidaan ohjata myös lääkärin vastaanotolle tai jatkotutkimuksiin. Työttömien terveystarkastusten tarkoituksena on edistää työttömien terveydentilaa, hyvinvointia sekä työ- ja toimintakykyä. (Työttömien terveydenhuolto [Viitattu 5.9.2017])

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen terveydenhoitaja tekee tiivistä yhteistyötä työttömien terveystarkastusten muodossa sekä sosiaalitoimen, että TE-palveluiden asiantuntijoiden kuin myös Työpaja Junkin työntekijöiden kanssa työttömien asioissa. Terveysdenhoitaja ohjaa työttömiä tarvittaessa jatkotutkimuksiin esim. lääkärin vastaanotolle tai muihin terveydenhuollon palveluihin kuten päihdepalveluihin, hammashoitoon tai fysioterapeutille.



### 3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ AIKUISTYÖSSÄ

Aikuissosiaalityön työttömät asiakkaat ovat moniammatillisen yhteistyön kohderyhmää. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat tarvitsevat monen eri viranomaisen ja asiantuntijan palveluja yhtä aikaa. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen aikuissosiaalityön Työpaja Junkki tarjoaa haasteellisille työttömille asiakkaille työelämään kuntoutumisen paikkoja. Työpaja Junkkiin on mahdollista mennä kuntouttavalla työtoiminnalla, työkokeilulla ja palkkatuetusti työllistettynä. Työpaja tarjoaa metalli- ja puualan sekä rakennusalan työntekomahdollisuuksien lisäksi siivous-, keittiöalan ja kädentaidon työntekomahdollisuuksia sekä tukea ja ohjausta avoimille työmarkkinoille hakeutumiseen.

#### 3.1 Mitä on aikuissosiaalityö

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sivuilla kerrotaan aikuissosiaalityöstä seuraavasti; Vaikkakin aikuissosiaalityö on käsitteenä melko uusi, on aikuisille suunnattua sosiaalityötä tehty läpi sosiaalihuollon ammatillisen historian. Monet näistä aikuissosiaalityön asiakkaista ovat hyvin haastavissa elämäntilanteissa. Usein heidän henkilökohtaiset ongelmansa ovat kytköksissä muihin yhteiskunnallisiin epäkohtiin, kuten esim. työttömyyteen, asunnottomuuteen ja perusturvan heikouteen sekä näiden aiheuttamiin terveydellisiin rajoitteisiin. (Sosiaalityö 2017.) Rostilan (2001) mukaan hyvän sosiaalityön tulisikin perustua sekä selkeälle suunnittelulle ja määritellyille tavoitteille, että kokonaisvaltaiselle asiakkaan elämäntilanteen kartoitukselle.

Aikuissosiaalityötä kuvataan Kuntayhtymä Kaksineuvoisen nettisivuilla seuraavasti; aikuissosiaalityö on 18-65 -vuotiaiden ihmisten kanssa tehtävää suunnitelmallista sosiaalityötä. Työn tavoitteena on vahvistaa ja tukea henkilön omaa toimintakykyä ja ehkäistä sosiaalisia ongelmia. Asiakkaan kanssa etsitään vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi ja häntä kannustetaan muutokseen. Aikuissosiaalityön toimialueita ovat asiakkaiden neuvonta ja ohjaus, täydentävä ja ehkäisevä toimeentu-

lotuki, pitkään työttömänä olleiden aktivointi ja kuntouttava työtoiminta, päihdepalvelut ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden järjestäminen. (Aikuissosiaalityö 2017.)

Arja Juhilan (2008) mukaan aikuissosiaalityö pitää sisällään sen sisältöjen mukaisesti: pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden selviytymisen, työllistymisen ja kuntoutumisen esteiden arvioimisen ja selvittämisen, palvelutarvearvion ja palvelusuunnitelman laadinnan, sopivan työ- tai koulutuspaikan etsintää sekä motivointia, ohjausta ja tukea työhön ja työhallinnan aktiivitoimenpiteisiin sekä koulutukseen ja kuntouttavaan työtoimintaan, aktivointisuunnitelmien tekemistä, kuntouttavaa työtoimintaa ja siihen liittyvää päätösten tekoa, tuen ja ohjauksen antamista, kuntoutusprosessiin liittyvien palvelujen ja menetelmien järjestämistä, sosiaaliturvaetuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvää ohjausta, neuvontaa ja toimeentulotukipäätösten tekemistä.

Tuija Nummelan (2011,13) mukaan aikuissosiaalityö on sekä käsitteenä ja toimintana varsin nuori. Aikuissosiaalityössä asiakkaan asemaa määrittävä lainsäädäntö tulee perustuslaista lähtien. Lainsäädännössä määritellään sekä hallintokäytännöt, että asiakkaan oikeudet palveluihin ja etuuksiin. Aikuissosiaalityö toteutuu viranomaisen ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa ja kun asiakas saa henkilökohtaisen asiakkuuden. Siinä on kysymys vuorovaikutuksesta, kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta ja asiakasprosessin etenemisestä. Viranomaisen puolelta taustalta löytyy sosiaalityön eettiset ohjeet ja myös kunnallisen sosiaalityön hallinnolliset reunaehdot. Aikuissosiaalityössä toteutetaan yhteiskunnallista tehtävää. Asiakkaan asemaa tarkastellaan sosiaalipolitiikan, julkisoikeuden, hallintotieteen ja sosiaalityön tietoperustasta.

### **3.2 Moniammatillinen asiantuntijuus**

Nykyajan työyhteisöissä sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan yhä kehittyneempiä yhteistyön muotoja. Asiakkaat tarvitsevat ja jopa vaativat, että heidät kohdataan kokonaisuutena ja että heidän asioitaan hoitavat asiantuntijat tekevät yhteistyötä yli or-

ganisaatorajojen. Asiakslähtöistä yhteistyötä, jossa on mukana useita asiantuntijoita useista eri organisaatioista, kutsutaan moniammatilliseksi yhteistyöksi. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 28-29.)

Moniammatillinen yhteistyöosaaminen koostuu sekä perusasantuntemuksesta että erityisosaamisesta. Työntekijä on oman ammattinsa asiantuntija ja yksilöllisen osaamisensa edustaja moniammatillisessa ja monitieteellisessä ongelmanratkaisutilanteessa. Sen lisäksi työntekijältä edellytetään taitoa soveltaa tietoaan, jakaa tietoa ja myös rakentaa uutta integroitua tietoa. Yhteistyöosaaminen pitää sisällään myös toisen asiantuntijuuden arvostamista ja siihen luottamista. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 17.)

Kaarina Isoherranen (2005) kuvaa moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalalla eri asiantuntijoiden työskentelyksi, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus. Yhteisessä tiedon prosessoinnissa kootaan yhteen eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot asiakaslähtöisesti. Vuorovaikutusprosessissa rakennetaan tapauskohtainen yhteinen tavoite ja pyritään saamaan yhteinen käsitys tarvittavista toimenpiteistä ongelmanratkaisussa. Keskustelu tapahtuu yhteisesti sovitulla foorumilla ja toimintaperiaatteilla.

Mari Kontio (2013) avaa moniammatillisuutta seuraavasti: Moniammatillisuudella voidaan tarkoittaa esim. moniammatillista ihmistä, joka toimii monen ammattiryhmän asiantuntijatehtävissä. Moniammatillisuus voidaan nähdä myös verkostoasiantuntijuutena, jolla on merkittävä rooli työyhteisöjen tietojen keräämisessä, lisäämisessä ja tuottamisessa. Yhteistyöhön osallistuvilla asiantuntijoilla on ymmärrys omasta alastaan ja osaamisestaan sekä kyky suhteuttaa oma osaaminen yhteisön osaamiseen. Lisäksi heillä on kokemusta todellisen elämän ongelmatilanteiden ratkaisemisesta.

### **3.3 Jaettu asiantuntijuus**

Usein TE-toimiston asiakkailla sekä tuetun työllistymisen palvelulinjalla, että monialaisen yhteispalvelun asiakkailla, on paljon muitakin haasteita kuin vain työn puuttu-

minen. Heillä on esim. terveydellisiä rajoitteita, talousvaikeuksia, hoitamaton päihdeongelma, vaikeuksia sosiaalisissa taidoissa ja asunnottomuutta tairikosseuraamuksia. Heitä ei voi kukaan viranomainen yksin auttaa, mutta yhdistämällä asiantuntijuuksia ja vastuuta asioiden hoitamisessa, voidaan päästä pienin askelin eteenpäin lähes jokaisen asiakkaan kohdalla. Jaetussa asiantuntijuudessa asiakas ja eri viranomaiset yhdistävät voimavaransa ja tietämyksensä asiakkaan haasteellisessa asiassa. Lähtökohtana kuitenkin pitää olla asiakaslähtöisyys ja sen asian hyväksyminen, että kaikki asiakkaat eivät selviä samanlaisista vaatimuksista esim. TE-toimiston työllistymistä edistävien palvelujen vastaanottamisessa. Työllistymistä edistäviä palveluita on esim. työvoimakoulutus, työhönvalmennus, työkokeilut ja kuntouttava työtoiminta.

Jaettu asiantuntijuus on sekä työskentely- että oppimistilanne. Sen tavoitteena on entistä tehokkaampi ja syvällisempi ongelmanratkaisu sekä ryhmätyöskentelytaidot ja oman ajattelun ymmärtäminen. Asiantuntijaksi kehittyminen edellyttää, että ihminen pyrkii jatkuvasti syventämään ymmärrystään ja osaamistaan. Ennen kaikkea asiantuntijaksi kehittyminen edellyttää, että työntekijä tutkii omaa toimintaansa. Oman toiminnan suunnittelu, ohjaus ja arviointi ovat metakognitiivisia taitoja, jotka ovat välttämättömiä asiantuntijuuden kehittymiseksi. Vastuu omasta toiminnasta siirtyy yksilölle. Ei vain riitä, että suorittaa jonkun muun antamat tehtävät. Jaetussa asiantuntijuudessa ryhmän jäsenet siis hyödyntävät, muokkaavat ja kyseenalaistavat toistensa tietoja. (Jaettu asiantuntijuus [viitattu 20.11.2017].)

Asiantuntijuuden jakamisen kannalta erilaisuus ei ole ongelma. Erilaiset näkökulmat ja osaaminen täydentävät toisiaan. Oppimisen ja vuorovaikutustaitojen kannalta on tärkeää havaita, että oma ajattelu voi poiketa hyvinkin paljon vieressä istuvan ajatuksista. Toisilla on enemmän tietoa kohteesta kuin toisilla, mutta joka tapauksessa tiedon jakaminen hyödyttää koko ryhmää. Myös ns. ”hyvät asiantuntijat” hyödyttävät ryhmää. Heidän ajattelutapansa on ehkä kehittyneempää kuin muilla, mikä tulee ryhmässä väistämättä esiin. Erilaiset ajattelu- ja oppimistavat tulevat ryhmässä ikään kuin julkisiksi, jolloin toiset voivat oppia ”hyvien asiantuntijoiden” ajattelusta uudenlaisia, kehittyneempiä ajattelutapoja. (Jaettu asiantuntijuus [viitattu 20.11.2017].)

Kuten Kaarina Isoherranen (2012, 21) siteeraa väitöskirjassaan Paynea 2000, joka määrittää moniammatillisen yhteistyön seuraavasti:

Moniammatillinen, monitieteinen ja monitoimijainen työ tarkoittaa sitä, että useat ammattiryhmät sopeuttavat roolejaan ja ottavat huomioon toiset ammattiryhmät, joiden kanssa he ovat vuorovaikutuksessa. Samalla he yhdistävät tietojaan ja taitojaan ja toimijavastuitaan.

Humap Oy:n kouluttaja Vesa Purokuru kertoi luennollaan (TE-kehittämispäivä 18.8.2015), että jaettu asiantuntijuus on prosessi, jossa useat ihmiset jakavat tietoon, suunnitelmiin ja tavoitteisiin liittyviä älyllisiä voimavarojaan saavuttaakseen jotain sellaista, jota kukaan yksittäinen ihminen ei pystyisi toteuttamaan. Jaettu asiantuntijuus soveltuu työtapana monimutkaisten ongelmien ratkaisuun. Siinä erilaiset näkökulmat laajentavat ja täydentävät yhteiseen päämäärään pyrkimistä ja pääsemistä. Reflektiivinen työtapa johtaa kollektiiviseen oppimiseen ja osaamiseen.

## 4 MONIALAISEN VERKOSTOYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

TE-toimiston, perusturvatoimiston ja Työpaja Junkin yhteiseksi työrukkaseksi perustettiin ns. Tehotiimi keväällä 2013. Ehdotus tällaisen ryhmän tarpeellisuudesta tuli työpajan ohjausryhmään kuuluvalta Kuntayhtymä Kaksineuvoisen kehittämispäälliköltä. Tehotiimiin kuuluu edustajat TE-toimistosta, perusturvatoimistosta ja terveyspalveluista sekä työpajalta. Lisäksi kokouksiin voidaan kutsua eri alojen asiantuntijoita kokouksen aihepiiristä riippuen. Tehotiimi kokoontuu pari kertaa vuodessa ja työryhmän tavoitteena oli koota yhteen saman asiakasryhmän kanssa työskenteleviä työntekijöitä vaihtamaan ajankohtaisia tietoja ja kuulumisia yhteisessä asiakasyhteistyössä, sekä sopia työkäytännöistä. Kokouksissa on ollut osallistujia noin 10-14 henkilöä eli osallistujamäärän perusteella voidaan arvioida, että ryhmä on koettu tarpeelliseksi.

Kokoukset kestävät keskimäärin kaksi tuntia ja niihin tehdään yleensä esityslista ja kokouksesta tehdään jälkikäteen myös muistio. Ryhmän jäsenet voivat lähettää etukäteen kokoonkutsujalle ehdotuksia käsiteltävistä asioista. Kokoonkutsuja vaihteli aluksi aina vuorotellen, mutta vakiintuneeksi kokoonkutsujaksi on muodostunut työpaja. Yhtenä motivaattorina Tehotiimin kokoontumisille ja yhteistyön syventämiselle ovat olleet TE-hallinnossa tapahtuneet muutokset ja tulossa oleva maakuntaudistus.

Usein viranomaisen näkökulmasta katsottuna suurin ongelma on se, että asiakas ”jämähtää” työpajalle eli hänen elämäntilanteensa ja/tai fyysinen ja psyykinen terveydentilansa ovat epätasapainossa niin paljon, ettei voida edes harkita hänen siirtymistään avoimille työmarkkinoille. Asiakkaan tilanne näyttäytyy samana sekä TE-toimiston että työpajan näkökulmasta katsottuna. Tähän haasteeseen pyritään vastaamaan kehittämällä asiakkaan ympärillä työskentelevän verkoston toimintaa, koska verkoston toimijat ja erityisesti työpaja toimii lähimpänä asiakasta ja heidän havaintonsa asiakkaasta ja asiakastyöstä ovat tärkeitä.

Tehotiimiin kuuluu työntekijöitä TE-toimistosta, perusturvatoimistosta ja terveydenhoidosta sekä Työpaja Junkilta. Nykyisessä muodossaan Tehotiimin kokoukset on olleet säännöllisesti kokoontuvia vähintään kaksi kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin. Perusosallistujat kokouksissa ovat pysyneet samoina, TE-toimistosta kaksi

työntekijää, perusturvatoimistosta kaksi työntekijää ja työpajalta kolme työntekijää sekä terveydenhoitaja. Itse olen ollut ryhmän jäsen sen perustamisesta alkaen.

Kokous kokoukselta osallistujamäärä on kuitenkin vaihdellut ja osallistujamäärä on lisääntynyt. Mukaan on tullut erilaisia työllisyshankkeiden edustajia ja työvalmentajia. On tietysti hyvä, että Tehotiimin toiminta kiinnostaa ja sen kokouksiin osallistuminen koetaan tärkeäksi, mutta samalla paisuva osallistujamäärä on vienyt terän alkuperäisestä toiminta-ajatuksesta eli koota yhteen saman asiakasryhmän kanssa työskenteleviä työntekijöitä vaihtamaan ajankohtaisia tietoja ja kuulumisia yhteisestä asiakasyhteistyöstä sekä sopimaan työkäytännöistä. Osin tästä ryhmän kasvamisen syystä lähdin selvittämään Tehotiimin nykyistä toimintaa sekä sitä, miten ja mihin sen toimintaa voisi kehittää.

#### **4.1 Tehotiimityöskentelyn kehittäminen**

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia jo aiemmin toimineen työpajan verkoston ns. Tehotiimin toimintaa ja miten sen toimintaa voisi kehittää niin, että se toimisi mahdollisimman joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti yhteisten asiakkaiden parhaaksi. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, miten verkostoa voisi kehittää entistä enemmän asiakkaiden hyödyksi. Seuravaksi esittelen tutkimuksen etenemistä: tutkimuskysymysten laatimista ja menetelmän valintaa, kysymysten lähettämistä kohderyhmälle, vastausten saamista määräaikaan mennessä, vastausten teemoittelua ja analysointia.

Tein kyselyn alkuperäisen Tehotiimin jäsenille. Kysymyslomake laadittiin yhdessä työpajan työvalmentajan kanssa ja se postitettiin sähköpostilla Tehotiimin jäsenille huhtikuussa 2015. Vastaukset pyydettiin palauttamaan paperiversiona lähettäjälle toukokuun loppuun 2015 mennessä. Lomakekyselyssä tutkija päättää ennakolta harkitusti kysymysten muodon ja esittämisjärjestyksen. Lomakehaastattelu on toimiva aineiston keräämistapa, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja ja tavoitteena on hyvin rajattu yhtä asiaa koskeva mielipiteiden, kokemusta ja näkemysten kerääminen. (Vilkkä 2005, 100-101)

Strukturoitu kysely lähetettiin siis yhteensä 14 henkilölle jotka ovat osallistuneet aikaisemmin näihin Tehotiimin kokouksiin. Kaikki kyselyn saaneet olivat naisia. Kysymykset lähetettiin sähköpostilla, mutta vastaukset pyydettiin palauttamaan kirjallisina. Kysymyksiä esitettiin yhteensä 10, joihin kaikkiin oli mahdollisuus vastata kirjoittamalla. Monivallintakysymyksiä ei esitetty. Kysymykset koostuivat kolmesta aihealueesta; vastaajan taustatietoja käsittelevistä kysymyksistä, asiakkuuksia käsittelevistä kysymyksistä ja yhteistyötä koskevista kysymyksistä. (Liite 1)

Vastaajien taustatietoa koskevat kysymykset (3kpl):

- 1.Organisaatio, jossa työskentelet.
- 2.Työtehtäväsi/toimenkuvasi.
- 3.Mikä merkitys Tehotiimin perustamisella on mielestäsi ollut?

Asiakkuuksia koskevat kysymykset (3kpl):

- 4.Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet/esteet asiakkaan elämäntilanteen parantumiselle ja asioiden etenemiselle?
- 5.Mitkä tekijät mahdollistavat asiakkaan kanssa hänelle laaditun suunnitelman toteutumisen parhaalla mahdollisella tavalla?
- 6.Millä keinoin asiakkaan osallisuutta omaan prosessiinsa voitaisiin lisätä?

Yhteistyötä koskevat kysymykset (3kpl):

- 7.Oletko saanut verkostoyhteistyöstä uusia näkökulmia omaan työhösi?
- 8.Millaista verkoston yhteistyön pitäisi olla ja millä keinoin sitä voisi kehittää?
- 9.Millaisena näet monialaisen yhteistyön tulevaisuudessa?

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajien onnistumisen kokemuksia ja oivalluksia yhteistyöstä:

10. Tähän voit kertoa omia mielipiteitäsi vapaasti aiheeseen liittyen, hyviä käytännön kokemuksia, kehittämisehdotuksia, oivalluksia, vinkkejä yms.



Vastauksia palautettiin määräaikaan eli toukokuun 2015 loppuun mennessä seitsemän. Vastauksista kolme oli perusturvan työntekijöiltä, kaksi TE-toimiston työntekijöiltä ja kaksi työpajan työntekijöiltä. Kaikissa vastauksissa oli vastattu 1-9 koskeviin kysymyksiin ja kolmessa vastauksessa oli jätetty vastaamatta viimeiseen vapaa-muotoiseen kysymykseen. Analyysiotteissa viitataan myöhemmin vastaajiin merkinnällä V1...V6.

## 4.2 Laadullinen tutkimus

Toteutin tutkimuksen laadullisena. Yksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre onkin (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2001,155), että tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tavoitteena oli saada tietoa verkostolta hyväksi koetuista asioista ja menetelmistä sekä kehittämistä vaativista asioista. Lisäksi tavoitteena on saada tarkempi kuva mihin asioihin kannattaa jatkossa kiinnittää huomiota esim. asiakasohjauksessa ja itse valmennuspalveluissa sekä yhteistyössä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto voidaan kerätä monella eri tavalla. Hirsjärven (2001,155) ja kumppaneiden mukaan laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja tutkimusaineisto kootaan luonnollisessa ja todellisessa tilanteessa. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joilla saataisiin tutkittavien ääni ja näkökulmat esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001,155). Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Tulkinnan, arvoituksen ratkaisemisen ja auki kirjoittamisen avulla voidaan luoda tutkimuksessa esim. malleja, ohjeita, toimintaperiaatteita ja kuvauksia tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2005, 98)

Arja Kuulan (2006) mukaan aineiston kerääminen julkisessa organisaatiossa asiakailta voi vähentää tietojen keräämisen todellista vapaaehtoisuutta. Vaikka sosiaalitieteissä tutkimuksia voidaan perustella sillä, että tarkoituksena on tuottaa tietoa, jolla tunnistetaan sosiaalisia ongelmia, hoidetaan ongelmia tai niitä ennaltaehkäistään. Hyvin harva tutkija voi luvata, että juuri tämä tutkimus tuottaa tietoa mikä lisää hyvinvointia tai lisää työtä.

### 4.3 Kehittämistyöstä

Timo Toikon ja Teemu Rantasen (2009, 16) mukaan kehittämistyö rakentuu tyypillisesti eri toimijoiden sitoutumisen ja aktiivisuuden varaan, vaikka toimijat edustaisivatkin erilaisia intressejä. Kehittämisessä sovelletaan erilaisia näkemyksiä, joista muodostetaan yhteinen ymmärrys. Tavoitteellisuus on kehittämisen keskeinen elementti ja sillä tavoitellaan esim. jotain parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa. Tavoitteellisuuteen puolestaan sisältyy ajatus muutoksesta ja suunta on menneestä tulevaisuuteen, jolloin asiat voivat muuttua joko määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti.

Timo Toikon ja Teemu Rantasen (2009, 53) mukaan monet nykyajan toimintaympäristöt ovat vaikeasti hahmottuvia ja yksittäisten organisaatioiden perustehtävistä käydään keskustelua yhä uudestaan. Tämän vuoksi kehittämistyön tavoitteiden tarkka määrittely voi olla vaikeaa. Kehittämistoiminta vaatii ilmiöiden jatkuvaa arviointia ja kehittäjän tulee sietää epävarmuutta, ristiriitoja ja jatkuvia muutoksia.

Kehittämisprosessiin sisältyy Timo Toikon ja Teemu Rantasen (2009, 57-63) mukaan viisi eri vaihetta tai tehtävää. Ensimmäinen on kehittämistoiminnan lähtökohtien määrittely. Omassa työssäni TE-toimiston asiantuntijana havahtuminen työttömien asiakkaiden parissa työskentelevien eri viranomaisten välisen yhteistyön kehittämiseen, oli varmasti paikallisen Kauhavan TE-toimiston toiminnan loppuminen ja siirtyminen fyysisesti Seinäjoelle syksyllä 2015. Uhkakuvat ja epätietoisuus paikallisen TE-toimiston loppumisesta tai siirtymisestä leijuivat ilmassa noin parin vuoden ajan ennen sen toteutumista.

Toiminnan toteutuksen kannalta olisi Toikon ja Rantasen (2009, 57-63) mukaan eduksi, jos kehittämisen tavoite voitaisiin perustella mahdollisimman konkreettisesti. Kehittäminen joudutaan usein rajaamaan yhteen tai kahteen tavoitteeseen, vaikka konkreettisia tavoitteita voisi olla useita. Toisessa vaiheessa kehittämistoiminta tavoitteineen hyväksytään ja virallistetaan. Keväällä 2015 oli jo siis tiedossa Kauhavan TE-toimiston toiminnan loppuminen ja toiminnan siirtyminen Seinäjoelle. Kysyessäni silloiselta Kuntayhtymä Kaksineuvoisen sosiaalijohtajalta ehdotusta loppu-

työni aiheeksi, hän ehdotti tämän TE-toimiston, perusturvatoimiston ja Työpaja Junkin yhteistyöelimen ns. Tehotiimin toimintaan liittyvää kyselyä ja yhteistyön mahdollista kehittämistä kyselyn tulosten pohjalta.

Toiminnan organisoinnilla tarkoitetaan Toikon ja Rantasen (2009, 57-63) mukaan käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua eli ns. toimintasuunnitelmaa. Seuraavaksi vuorossa on varsinainen kehittämistoiminnan toteutus. Se pitää sisällään ideointia, priorisointia, kokeilua ja mallintamista. Tein kyselyn Tehotiimin jäsenille toukokuussa 2015, vastaukset käytiin läpi ja teemoiteltiin työpaja Junkin työvalmentajan kanssa kesäkuussa 2015 ja tuloksia esiteltiin yhdessä Tehotiimin kokouksessa syyskuussa 2015. Tutkimuksen tulokset analysoin ja minulla oli tarkoitus kirjoittaa lopputyöni kevään 2016 aikana, mutta kirjoittaminen ei toteutunut alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Tähän vaikutti osaltaan työkiireet, ja -paineet kuin myös henkilökohtaiset asiani.

Toikon ja Rantasen (2009, 57-63) mukaan kehittämistoiminnan arvioinnin tavoitteena on puolestaan tuottaa tietoa, minkä avulla kehittämisprosessia ohjataan. Arviointi on tarkastelukohta, missä kehittämisen perustelua, organisointia ja toteutusta puntaroidaan. Sen tehtävänä on tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää melkein kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla etsitään tekstin merkityksiä ja jonka avulla aineisto voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 97–100, 105–106.) Kokosin yhteen tekemäni kyselyn vastaukset ja ryhdyin etsimään vastauksista tuloksia sisällönanalyysillä. Ensi vaikutelma oli, että en ehkä saisi niistä välttämättä vastauksia tutkimuskysymyksiini ja minulle syntyi ajatus, että olin laatinut kysymykset väärin tai ne olivat ehkä liian ympäröityjä. Sisällönanalyysin avulla aineistosta luodaan selkeä ja tiivistetty kuvaus tutkimusaiheesta ja analyysin tarkoituksena onkin informaation lisääminen hajanaisesta aineistosta. Analysointi tapahtuu pilkkomalla aineisto osiin, jonka jälkeen se käsitteellistetään ja koodataan uudeksi kokonaisuudeksi kadottamatta kuitenkaan aineiston sisältämää informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 110). Saaranen-Kauppinen & Kumpp. (2006) mukaan teemoittelu on siis osa sisällönanalyysia. Teemoittelussa tutkittavasta aineistosta poimitaan koko aineistoa yhdistäviä seikkoja ja aineisto järjestellään siten, että kunkin teeman alle kootaan ne

kohdat aineistosta, jossa puhutaan kyseisestä teemasta. Teemoitetulla pyrin avaamaan vastauksia ja saamaan niistä tietoa tutkimuskysymykseeni ja Tehotiimi-työkentelyn kehittämiseen.

Teemoittelussa Eskolan ja Suorannan (2008) mukaan aineistoista nostetaan esille keskeiset aiheet eli teemat, erillisiksi käsiteltäviksi osiksi. Aineiston teemoittelu helpottaa jatkossa sen käsittelyä ja tutkimusongelmaan/-kysymykseen vastaamista. Tutkimusaineistostani keskeisiksi teemoiksi nousivat asiakkuus, resurssit ja aika, toisen työn arvostaminen ja jatkuva arviointi. Teemat löytyivät tarkasteltuani vastauksia seuraavien kysymysten kautta:

- Mikä merkitys Tehotiimin perustamisella on ollut?
- Mitkä ovat suurimmat haasteet/esteet asiakkaan elämäntilanteen parantumiselle ja asioiden etenemiselle?
- Mitkä tekijät mahdollistavat asiakkaan kanssa hänelle laaditun suunnitelman toteutumisen parhaalla mahdollisella tavalla?
- Millä keinoin asiakkaan osallisuutta omaan prosessiinsa voitaisiin lisätä?
- Oletko saanut verkostoyhteistyöstä uusia näkökulmia omaan työhösi?
- Millaista verkostoyhteistyön pitäisi olla ja millä keinoin sitä voisi kehittää?
- Millaisena näet monialaisen yhteistyön tulevaisuudessa?

Viimeinen vaihe on Toikon ja Rantasen (2009, 57-63) mukaan kehittämistyön tulosten levittäminen, juurruttaminen ja valtavirtaistaminen. Tulosten levittäminen edellyttää usein omaa erillistä prosessia. Syksyllä 2015 esittelin Tehotiimin kokouksessa tehdyn kyselyn vastauksia. Vastauksista käytiin kokouksessa keskustelua, mutta ne eivät aiheuttaneet suoraan Tehotiimin toimintaan muutoksia. Eli vastaukset/tulokset eivät käynnistäneet erillistä kehittämisprojektia. Myös tämä lopputyöni tekeminen ja kirjoittaminen sekä julkaisu sinällään toimivat tulosten levittäjinä ja kenties jossakin vaiheessa lopputyöstäni voidaan poimia asioita käytäntöön.

## 5 TIIMIN TUKEMANA ASIAKKAAN ASIAAN PANEUTUEN

Lähtökohtana tutkimukselleni oli TE-toimiston ja aikuissosiaalityön Työpaja Junkin välisen yhteistyön ja ns. Tehotiimi-verkoston tutkiminen. Miten verkostoa voisi kehittää entistä enemmän asiakkaiden hyödyksi ja miten verkoston jäsenet kehittäisivät verkostoa entistä paremmin asiakkaita tukemaan?

Esittelen seuraavaksi tämän tutkimuksen tulokset. Tutkimuksessa nousi selvästi esille asiakas ja hänen oma sitoutumisensa asiansa hoitamiseen. Myös työntekijöihin liittyvät asiat kuten riittävät resurssit ja riittävän ajan löytyminen työhön koettiin tärkeäksi. Työskenneltäessä verkostomaisesti on tärkeää arvostaa myös toisten tekemää työtä ja tällainen yhteistyö vaatii jatkuvaa seuranta ja arviointia. Vastauksien esittelyissä nostan esille muutamia suoria lainauksia kyselyn vastauksista, mutta en kerro minkä organisaation tai vastaajan kirjoitus on kyseessä. Nimettömyydellä pyrin varmistamaan, ettei tutkimukseeni vastaajia voida tunnistaa.

### 5.1 Asiakas työn keskiössä

Tutkimukseni vastauksissa nousi ylivoimaisesti eniten esille asiakas ja hänen oma osallisuutensa asiansa hoitamisessa. Tämä on tietysti hyvä ja tärkeä asia koska asiakkaiden vuoksihan yhteistyötä tehdään ja yhteistyö, tässä tapauksessa esim. Tehotiimin toiminta, on siihen vain väline.

Sote-selonteossa on otettu esille organisaatioiden kehittämisen näkökulmasta myös asiakaslähtöisyys. Selonteossa punainen lanka on palvelujen kehittäminen ja kaikkia osapuolia kannustetaan siihen panostamaan. Selonteon mukaan me kansalaiset tulemme saamaan sujuvaa hoitoa oikeaan aikaan ja mahdollisimman hyviltä asiantuntijoilta, ilman jonoja ja odotusaikoja. Määrätietoisella muutosjohtamisella on tavoitteena koko sote-organisaatioiden läpi kulkeva palvelujen integraation, asiakaspalvelukeskeisen ja prosessien kehittämisen kulttuurin aikaansaaminen. (Sote uudistus [Viitattu 6.3.2018].)

Väestöliiton internetsivuilla [Viitattu 6.3.2018] avataan asiakaslähtöisyyttä seuraavasti: Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata ihmisoikeus-, perusoikeus- ja vapausoikeusnäkökulmasta. Silloin on tärkeää, että asiakas saa säilyttää arvokkuuden tunteensa ja hänen yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Merkityksellistä on myös se, että annetaan painoa asiakkaan tunnevaltaiselle ja tiedolliselle omaehtoisuudelle samoin kuin myös hänen henkilökohtaiselle vakaumukselleen. Asiakaslähtöisyyttä on myös se, että pyydetessä suostumusta erilaisiin toimenpiteisiin, kuten asiakasta koskevien arkaluonteisten tietojen luovuttamiseen, asiakkaalle kerrotaan mihin hänen suostumuksensa todella antaa luvan.

Rostilan (2001) mukaan turvallisen ja myönteisen asiakassuhteen luominen on ehdoton edellytys hyvälle työskentelylle. Mikäli asiakkaalla ei ole luottamuksellista ja myönteistä suhdetta työntekijään hän ei luultavasti paljasta kaikkia asiaansa liittyviä tunteita tai kerro tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat tilanteeseen. Tämä vie luonnollisesti pohjaa pois koko työskentelyltä ja saattaa myös keskeyttää työskentelyn helposti. Myönteisessä suhteessa asiakkaan ei tarvitse olla varuillaan tai kokea itseään uhatuksi ja hän voi luottaa työntekijän auttamishaluun. Asiakkaan tulisi myös voida tuntea, että työntekijä todella ymmärtää häntä ja on aidosti kiinnostunut hänestä.

Kuntoutussäätiön tutkimus- ja kehittämispäällikkö Mika Ala-Kauhaluoma (2018) kirjoittaa sosiaalisen kuntoutuksen tilanteesta kunnissa. ”Kuntien peruspalveluissa tehdään nuorten elämänhallintaa tukevaa pohjatyötä, jotta asiakas saadaan liikkeelle, motivoitumaan hoitoon, kuntoutukseen ja muihin palveluihin. Toimintakyvyn arviointi ja ensiaskeleet toimintakyvyn lisäämiseksi pitäisi olla kunnissa kiinteästi jonkin sovitun tahon vastuulla.”

Myös tutkimuksessani nousi selkeästi esille asiakkaan asema ja hänen sitoutumisensa omaan prosessiinsa koettiin tärkeäksi. Asiakkaista johtuvia haasteita vastauksissa todettiin olevan asiakkaiden motivaation puute, akuutti päihde- ja /tai mielenterveysongelma, kasaantuneet ongelmat monilla eri elämänalueilla, vuorovaikutusongelmat ja sosiaalisen verkoston puute tai haasteet sen toiminnassa. Eräässä vastauksessa peräänkuulutettiin osuvasti asiakkaan omaa motivaatiota ja luotta-

muksellista asiakassuhdetta: ”Asiakkaan oma motivaatio ja sitoutuminen on ensiarvoisen tärkeää – vaatii luottamuksellisen, pitkäjänteisen asiakas/työntekijäsuhteen.” (V1.)

Keinot, joilla voitaisiin lisätä asiakkaan osallisuutta omaan prosessiinsa, käy ilmi seuraavista vastauksista. Asiakas tulisi kohdata aidosti ja kiireettömästi. Vuorovaikeutus- ja motivointitaidot nousivat myös esille, samoin luottamuksen muodostuminen työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakkaalle pitäisi tarjota riittävästi henkilökohtaista tukea ja ohjausta, ja asiakasta tulisi antaa vastuuta omasta elämästään. Asiakkaalle tuli myös laittaa riittävän pieniä tavoitteita ja tavoitteiden toteutumista tulisi seurata. ”Lisäksi asiakkaan tulee olla mahdollisimman paljon mukana omien asioiden hoidossa.” (V2.)

Tehotiimityöskentelyn kehittämisen näkökulmasta katsottuna asiakasvastuun määräytyminen jollekin taholle on tärkeää koska itse Tehotiimi ei tee asiakastyötä. Asiakkaan kannalta katsottuna olisi tärkeää, että hänen ympärillään oleva monialainen toimijaverkosto pysyisi mahdollisimman muuttumattomana. Prosessit asiakasohjauksessa niin työpajalle kuin pajalta pois päin muodostavat työntekijöiden välisen yhteistyön ytimen. Olisi ensiarvoisen tärkeää, että verkostossa eri tahoilla työskentelevät työntekijät tietäisivät ja tuntisivat toisensa ja saisivat toisiinsa tarvittaessa yhteyden sujuvasti. Vaikka asiakkaan ja hänen ympärillään olevan verkoston toiminnan kannalta olisi hyvä, jos verkosto pysyisi mahdollisimman pitkään muuttumattomana, uudet työntekijät tuovat aina uusia näkökulmia ja uusia tuulia vanhoihin työtapoihin ja rakenteisiin. Siirtymävaiheissa tarvittavien asiakastietojen siirto seuraavalle toimijalle tai seuraavaan toimenpiteeseen on myös tärkeää, ettei esim. asiakkaan etuuksien jatkumisessa tapahdu katkoksia ja näin ollen heikennä hänen asioidensa etenemistä.

Tutkijana kiinnitin huomioni siihen, ettei missään vastauksessa tullut suoraan tai ollut tulkittavissa asiakasnäkökulman ottamista mukaan Tehotiimityöskentelyyn. Kuitenkin asiakas on kokemusasiantuntija verkostoyhteistyössä ja näin ollen asiakas on myös yksi tämän verkoston toimijoista. Asiakkaan läsnäolo ja näkökulma voisi tuoda tärkeää tietoa verkostoyhteistyölle ja sen kehittämiseksi. Asiakasjäsenen läsnäolo toisi myös entistä enemmän kaikkia asiakkaita osallistavan ja kunnioittavan sävyn yhteistyölle.

## 5.2 Työntekijän haasteena aika ja resurssit

Kuntoutussäätiön tutkimus- ja kehittämispäällikkö Mika Ala-Kauhaluoma (2018) kirjoittaa: ”Jos nuori tarvitsee rinnakkain tai prosessimaisesti useita palveluja, niin tällaiseen integroituun palveluprosessiin tarvitaan selkeä vastuuhenkilö, omatyöntekijä.”

”Asiat yleensä etenevät todella hitaasti, vaikea nähdä tuloksia – turhauttaa monesti työntekijää ja asiakasta.” (V3.) Näin kirjoittaa yksi tutkimukseeni vastanneista ja kiteyttää varmaan monen haasteellista asiakastyötä tekevän työntekijän ajatuksen. Sekä asiakas, että työntekijä tarvitsevat aikaa, asiakas sitoutumiseen ja päätösten tekemiseen ja työntekijä asiakkaan motivointiin ja tukemiseen joskus hyvinkin pienten askelten ratkaisuisissa. Monesti käy niin, että asiakkaan asiat etenevät mutta sitten taas tulee haasteita vastaan ja asiakkaan eteneminen saattaa pysähtyä tai jopa taantua lähtötilanteesta. Sekä asiakas, että työntekijä joutuvat aloittamaan yhteistyön alusta.

Työntekijöistä johtuvia haasteita vastauksissa todettiin siis olevan ajan puute ja resurssien vähyys. Asiakaskohtaisia vastuutyöntekijöitä peräänkuulutettiin. Yhdellä työntekijällä on paljon asiakkaita ja yhdellä asiakkaalla on paljon selvitettäviä asioita kuten esim. taloudellisia, terveydellisiä ja sosiaalisia haasteita. Ammattilaiset tarvitsevat aikaa työhönsä ja vaikka se turhauttaa kaikkia niin verkostoissa hitaus saattaa kertautua, varsinkin jos toimijoita on paljon. Tästä syystä esim. päällekkäisen työn tekemistä tulisi välttää sopimalla aina kulloinkin mikä taho ja kuka työntekijä kantaa kustakin asiakkaasta päävastuun. Työntekijöillä pitäisi olla aikaa asiakastyön lisäksi osallistua myös erilaisten verkostojen tapaamisiin ja kokouksiin. Nämä tapaamiset luovat pohjaa yhteistyölle, mikä muuten tapahtuu paljolti puhelimitse ja netissä.

## 5.3 Toisen ammattilaisen työn arvostaminen

Moniammatillinen asiantuntijuus muodostuu eri osapuolten tasavertaisesta asiantuntijuuden roolin tunnustamisesta sekä toisten ammattitaidon ja erityisosaamisen kunnioittamisesta. Tällöin hyväksytään työntekijöiden ja heidän organisaatioidensa



erilaisuus ja erilliset tulkinnat sekä kyetään näkemään ne yhteisen toiminnan voimavarana. Tässä yhteistyössä asiakas on mukana oman asiansa asiantuntijana. (Pohjola 1999,112.)

Kaarina Isoherrasen (2005) mukaan käytännön näkökulmasta katsottuna toimivassa moniammatillisessa yhteistyössä korostuu seuraavat viisi kohtaa riippumatta siitä missä työympäristössä toiminta tapahtuu: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen.

Vastauksista oli luettavissa selkeästi verkoston jäsenten asiantuntemuksen ja toisen tekemän työn arvostaminen.

Eri alojen asiantuntijoiden ja toimijoiden näkemykset avaavat omaa ajattelutapaa.

Syventää omaa käsitystäni työstäni ja asiakkaista.

Jokaisen työn arvostaminen, ei syödä pohjaa toisten työltä – kärsijöinä lähinnä asiakkaat. (V4.)

Toisen työn arvostaminen perustuu ensisijaisesti toisen organisaation perustehtävän tiedostamiseen ja tämän työntekijän toimenkuvan tuntemukseen. Edellä mainittujen asioiden tietäminen ja ymmärtäminen luovat pohjan myös yhteistyössä vastaan tulevien vaikeiden asioiden käsittelyyn ja toimintatapojen kyseenalaistamiseen rakentavasti. Myös virheet ja epäonnistumiset hyväksytään.

Vastauksista nousi myös haasteita ja kehittämistä vaativia asioita yhteistyölle. Toivottiin esim., että työntekijöillä tulisi olla yhteiset toimintatavat ja asiakas tulisi ohjata tarkoituksenmukaisiin palveluihin, ei luukulta toiselle. Työntekijöillä ei koettu olevan myöskään mahdollisuutta riittävään ennaltaehkäisevään työhön.

## 5.4 Työn jatkuva arviointi

”Toivon, että verkostot pystyvät toimimaan entistäkin yhteistyökykyisemmin, pystytään tarvittaessa uudistumaan ja ehkäpä jopa luopumaan rajoittavista raja-aidoista.” (V5.)

Toiveita ja kehittämissuhteita verkostoyhteistyölle annettiin seuraavasti. Toivottiin avoimuutta, rehellisyyttä, tasavertaisuutta ja luottamusta eri toimijoiden välillä. Toimijoilta toivottiin säännöllisyyttä, suunnitelmallisuutta ja sitoutumista yhteisiin tapaamisiin. Tarvittaessa toivottiin myös asiakastapausten käsittelyyn mahdollisuutta. Yhteiset tavoitteet, toisen työn tunteminen ja arvostaminen koettiin tärkeiksi sekä itse asiakastyössä, että verkostoyhteistyössä. Toisten tekemän työn tuntemus koettiin vähäiseksi ja siksi toivottiin esim. työpajatoiminnan avaamista ja prosessien kuvaamista. Verkostoyhteistyön kehittämiseksi kaivattiin myös ulkopuolisen tahon vetämää kehittämissuhteita. Ongelmiksi koettiin myös haasteet tiedon kulussa. Kysymykseksi nousi myös: milloin on tehty riittävästi?

Kaiken kaikkiaan Tehotiimin kokoontumisten katsottiin syventäneen yhteistyötä, myös ymmärrys toisten tekemästä työstä oli lisääntynyt. Keskustelufoorumi koettiin edelleen tärkeäksi ja sen kautta tiedon kulku oli parantunut ja esim. organisatiomuutoksista tiedottaminen koettiin tärkeäksi. Tärkeää oli vaihtaa kokemuksia ja tiedostaa erilaisia toimintavaihtoehtoja. Yhteisistä työkäytännöistä sopiminen minimoi myös päällekkäisen työn tekemistä. Erilaisten näkökulmien saaminen asiakkaiden tilanteista antoi paremman kokonaiskuvan ja tätä kautta toi ymmärrystä heidän mahdollisuuksistaan.

## 6 POHDINTAA JA OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA

Opinnäytetyöni tekeminen viivästy ja venyi paljon suunniteltua kauemmin. Siihen vaikutti niin työstäni johtuvat kiireet ja paineet kuin myös henkilökohtaisen elämäni haasteet. Loppujen lopuksi kulunut aika on antanut etäisyyttä ja myös uutta näkökulmaa asioihin. Tehotiimin toiminta on alkuinnostuksen ja laajentumisen jälkeen melkein pysähtynyt vuoden 2017 loppuun mennessä, kunnes taas sen toiminnan orastava jatkuminen on käsillä kevään 2018 aikana, ensimmäisiä tapaamisia on jo taas sovittu.

Kehittämistyöni tulokset ovat ajattoman tuntuisia. Toivottavasti tulevat uusien maakuntien sekä erityisesti sosiaali- ja terveysalalle suunnittelevat ja päättävät toimijat löytäisivät samansuuntaisia ajatuksia suunnitellessaan tulevaisuuden palveluja haasteellisille asiakkaille. Asiakas on ollut ja tulee toivon mukaan edelleen olemaan keskiössä asiansa hoitamisessa. Tarvitaan aikaa ja riittävät resurssit haasteellisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän asioidensa hoitamiseen. Kaikkia asioita ei kuitenkaan pystytä hoitamaan verkossa, vaikka se monessa asiassa onkin hyvä apuväline. Lisäksi yhteistyössä tarvitaan sekä asiakkaan, että yhteistyökumppaneiden asiantuntemuksen arvostamista ja yhteistyön tulee olla jatkuvalla arvioinnilla ja kehittämiselle avoin. Erään vastaajan kommentissa todetaan osuvasti yhteistyön tulevaisuudesta: ”Toivottavasti pystytään tarvittaessa uudistumaan ja ehkäpä jopa luopumaan rajoittavista raja-aidoista.” (V6.)

### 6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Olen lopputyön tekijänä osallistunut näihin Tehotiimin kokouksiin ja ikään kuin sisältä päin tarkkaillut ja pohtinut tiimin toimintaa. Vaikka itse en vastannut tutkimuskysymyksiin, oma osuuteni tutkimuksen tekijänä ja tulosten kokoojana on saattanut vaikuttaa lopputulokseen. Olen kuitenkin voinut valita teemat ja niiden pohjalta olen tehnyt johtopäätökset. Tietysti myös se seikka, että olen TE-toimiston työntekijä, on luultavasti ohjannut ajatuksiani Tehotiimin toiminnan kehittämisestä edustamani organisaation perustehtävän mukaisesti.

Työni asiantuntijana tuetun työllistymisen palvelulinjalla työ- ja elinkeinotoimistossa ja osallistumiseni näihin Tehotiimin kokouksiin on jatkuvaa havainnointia ja asiakkaiden työllistymisen tai työllistymisen hidasteiden esiin nostamista heidän asiois- saan. Ristiriitaisia tuntemuksia ja eettistä pohdintaa aiheuttavat tilanteet joissa huomaan, että ihmiset/asiakkaat eivät pysty toimimaan niin kuin edustamani virasto edellyttää heidän toimivan esim. että ilmoittautumiset työnhakijaksi on aina aloitettava internetissä. Asiakkaiden pitäisi löytää ratkaisu tilanteeseensa: työpaikka, koulutuspaikka, jokin työllistymistä edistävä palvelu tai sitten heidän pitäisi olla sairauslomalla tai eläkkeellä. Tosin sanoen asiakkaiden pitäisi tehdä jotain muuta, kuin olla vain työttöminä. Arja Kuulan (2006) mukaan eettinen ajattelu on mm. sitä, että kykenee pohtimaan omien ja myös yhteisön arvojen kautta sitä mikä jossakin tilanteessa on oikein ja mikä joskus taas väärin.

Työssäni TE-toimistossa voin tuoda esille havaitsemiani ongelmakohtia ja tiedottaa niistä omassa organisaatiossani esimiehilleni ja ylemmille tahoille, mutta työskente- lyäni en voi yksin muuttaa, koska työtäni ohjaavat lait ja asetukset sekä alueelliset työkäytännöt. Sama tilanne on ollut osallistuessani näihin Tehotiimin kokouksiin. Mi- nun on toimittava edustamani organisaation edellyttämällä tavalla, vaikka se joskus tuntuu pahalta, kun näen, että asiakas ei kykene toimimaan häneltä odotetulla ta- valla, toisaalta asiakas voi olla ihan tyytyväinen tilanteeseensa työttömänä. Arja Kuulan (2006) mukaan lakien ja eettisten normien tuntemus edesauttaa ratkaisujen tekemistä, mutta tutkimustyössä tekemistään ratkaisuista ja myös valinnoista kan- taa jokainen tutkija itse vastuun.

Vaikka tässä kehittämistehtävässä kysely tehtiin eri organisaatioiden edustajille eikä suoraan asiakkaille, on syytä olettaa, että henkilöt ovat vastanneet kysymyksiin oman organisaationsa näkökulmasta ja edustamansa viranomaistahon lakien ja työ- tapojen mukaisesti. Ainakin TE-toimistossa lait ja asetukset ohjaavat työtekijöiden työtä voimakkaasti ja vaatimukset työn tuloksista ohjaavat työtekijöiden työtä suh- teessa asiakkaille tarjottaviin palveluihin. Tulosohtaus ohjaa työntekijöiden työtä myös sosiaalialan työtehtävissä, mikä sinänsä on aika merkillistä koska työntekijät eivät voi valita vain ns. helppoja asiakkaita jotka sitoutuvat palveluihin. Esimerkiksi TE-toimiston asiakkailta työttömyys ei saisi pitkittyä ja asiakkaille on tarjottava pal- veluja joka asiakaskontaktin yhteydessä.

Tutkimukseen vastaaminen tapahtui nimettömästi eikä näin ollen voi jälkikäteen tietää kuka vastasi milläkin lailla. Vastausten pieni palautusmäärä tietysti saa ajattelemaan, onko tekemälläni tutkimuksella juurikaan laajempaa merkityistä kuin yksittäisen Tehotiimi-työskentelyn kehittäminen. Tein lopputyön valmiiksi yli kaksi vuotta kyselyn tekemisen jälkeen ja näin etäisyys tutkimustilanteeseen on muuttunut merkittävästi. Organisaatioissa on tapahtunut mm. henkilöstön vaihtumista kyselyn ajankohtaan nähden. Näiden seikkojen perusteella voidaan arvioida, että tutkimus on luotettava ainakin siihen osallistuneiden työntekijöiden näkökulmasta katsottuna.

Asiantuntijana toimiminen TE-toimiston tuetun työllistymisen linjalla, henkilökunnan kokonaismäärästä riippumatta, on yksinäistä työtä. Haasteellista työtä on paljon ja tuntuu, ettei se lopu tekemällä, vaan pikemminkin vain lisääntyy. Pitkä työhistoriani saman työnantajan palveluksessa on kerryttänyt minulle paljon kokemusta ja hiljaista tietoa. Ikääntyvänä työntekijänä toivoisin tietysti, että kokemukseni ja tunteukseni otettaisiin huomioon työssäni.

## 6.2 Pohdintaa

Tämä YAMK koulutus ja siihen liittyvän lopputyön tekeminen työn ohessa on ollut minulle henkilökohtaisesti vaativa ja raskas projekti. Tässä kohtaa kuuluu tietysti sanoa, että se on ollut myös antoisaa ja se on ihan totta ollut myös sitä. Itselleni heräsi ajatus tätä opinnäytetyötä tehdessäni, että olisiko syytä tutkia viranomaisten välistä yhteistyötä myös asiakasnäkökulmasta katsottuna koska se näkökulma puuttui tästä tutkimuksesta kokonaan. Siinäpä olisi hyvä jatkotutkimuksen paikka.

TE-toimiston muuttuneessa palvelumallissa asiakkaan kohtaamiseen ei jää enää tarpeeksi aikaa. Minusta tuntuu myös, että tietotekniset asiat ovat aina vain haasteellisempia sekä yllä pitää, että oppia. Yksi syy olikin, hakeutuessani tähän YAMK-koulutukseen, itseni haastaminen pysymään mukana työelämän vaatimuksissa. Kaikki muutokset ja uudistukset aiheuttavat minulle edelleenkin päänvaivaa ja epävarmuutta tulevaisuuden suhteen. Tarvitsen enemmän aikaa asioihin paneutumiseen ja uusien asioiden omaksumiseen. Olen aina ollut sellainen pohdiskelija ja ajattelija työssäni, mikä onkin mielestäni sopinut siihen asiakasryhmään minkä kanssa olen saanut tehdä töitä eli osatyökykyiset ja pitkäaikaistyöttömät.

Johdolta vaaditaan herkkyyttä huomata työntekijöidensä erilaisuus ja voimavarat olivatpa he minkä ikäisiä hyvänsä. Minulla on siinä mielessä ollut onni, että olen saanut osallistua tähän YAMK-koulutuksen kontaktipäiviin työaikana, vaikka toisaalta kaikki poissaolopäivät työmaalta ovat ruuhkauttaneet työtäni. Koulutuksen uskon kuitenkin edesauttavat minua jaksamaan työelämässä pidempään, ehkä jopa eläkeikään saakka.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kyvykkyyttä tutkimustietojen ja valittujen menetelmien käyttämiseen työelämän ongelmien erittelyssä ja ratkaisuissa sekä toimimiseen vaativissa asiantuntija-tehtävissä itsenäisesti (Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön opas 2012 – 2014, 5). Hyvä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulisi olla siis työelämälähtöinen, ajankohtainen ja tutkimuksen tuloksia pitäisi pystyä hyödyntämään ja tulosten pitäisi olla yleistettävissä. Uskoakseni tekemäni opinnäytetyö täyttää sille asetetut vaatimukset. Se on ajankohtainen, sillä meneillään olevat muutokset niin maakunta- kuin sosiaali- ja terveysalalla vaativat myös asiantuntijatehtävissä olevilta työntekijöillä ajan tasalla pysymistä ja kriittistä pohdintaa niin omasta työstään kuin yhteistyöstä verkostojen kanssa. Ajan tasalla pysyminen edellyttää historian ymmärtämistä, ammattitaidon ylläpitämistä sekä tulevaisuuteen tähtäävää kehittämistoimintaa.

Kaiken muutoksen ja myllerryksen keskellä on kuitenkin hyvä muistaa, että tekemämme työn keskiössä on edelleen asiakas, riippumatta siitä missä, miten ja kenen hallinnoimana tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään. Yhteistyö työttömien asioita hoitavien tahojen ja verkostojen kanssa on tärkeää nyt ja tulevaisuuden monialaisessa ja moniammatillisessa yhteistyössä. Tietojen ja osaamisen jakaminen ei ole keneltäkään työntekijältä pois ja asiantuntijuuden jakamisesta hyötyy erityisesti asiakas, jonka asian vuoksi yhteistyötä tehdään. Arvostamalla asiakasta ja toistemme työtä, arvostamme samalla myös omaa osaamistamme.

Tähän loppuun haluan liittää Satu Hassin runon, mikä on minulle itselleni ollut hyvin tärkeä monen vuoden ajan. Hassin runossa minun mielestäni kiteytyy ihmisen kohtaamisen ydin; ilman ennakkoluuloja, avoimesti ja arvostaen, jatkuvasti oppien toinen toisiltamme. Toivottavasti mahdollisimman moni meistä haasteellista asiakastyötä ja verkostoissa yhteistyötä tekevä työntekijä säilyttäisi tuon herkkyyden.

*Haluan*

*Haluan pitää pintani pehmeänä  
tuntea lapsen nukkaposken  
ja töitä tehneen käden karheuden.*

*Tahdon pitää aistini auki  
haistaa syksyn kirpeyden  
ja lumen alta paljastuvan mullan lemun.*

*En huoli naamiota kasvoilleni  
vaikka kaikki näkisivät lävitseni.*

*En aio kasvattaa kuorta  
en kilpeä,  
en panssaria  
vuosi vuodelta paksunevaa.*

*Haluan säilyttää toivon  
lapsellisen unelman  
ihmisestä  
hänen katseestaan ja kosketuksestaan  
sanomattomista sanoistaan.*

*En suostu liukuhihnalle  
putkeen.*

*Tahdon lentää huipulle  
pudota pohjalle  
eksyä ja löytää.*

*Tahdon nähdä huikaisevan valon  
ja läpitunkemattoman pimeän.  
Tahdon pysyä haavoittuvana.*

## LÄHTEET

- Aikuissosiaalityö 2017. [Verkkosivu]. Kauhava: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen. [Viitattu 28.8.2017]. Saatavana: <https://www.kaksineuvoinen.fi/fi/palvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut-2/aikuissosiaalityo/>
- Aktiivimalli. 2018. [Verkkosivu] Helsinki: TYJ .[Viitattu 27.2.2018]. Saatavana: <http://www.tyj.fi/fin/ajankohtaista/?2017-12-Tyottoman-aktiivisuuden-seuranta-alkaa-1-1-2018&nid=595>
- Ala-Kauhaluoma M. Ei päiväystä. Sosiaalinen kuntoutus nuorten osallisuuden vahvistajana. [Verkkoartikkeli]. Kuntoutussäätiö. [Viitattu 6.3.2018].
- Saatavana: <http://tuettutyollistyminen.fi/wp-content/uploads/2015/04/04-Mika-Ala-Kauhaluoma.pdf>
- Alueuudistus. 2017. [Verkkosivusto]. Hallituksen reformi: Maakunta- ja Soteuudistus. [Viitattu 20.11.2017]. Saatavana: <http://alueuudistus.fi/mika-on-maakunta-uudistus>
- Asiakaslähtöisyys. 2018. [Verkkosivusto]. Helsinki: Väestöliitto. [Viitattu 6.3.2018].
- Saatavana: [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/tietoa\\_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon\\_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/)
- Asiantuntijapalveluja tarpeesi mukaan. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: TE-toimisto. [Viitattu 12.7.2017]. Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain\\_asioit\\_kanssamme/te\\_palvelut/asiakkaana\\_tepalveluissa/asiantuntijapalvelu/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/asiantuntijapalvelu/index.html)
- Asiantuntijapalveluja tarpeesi mukaan. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: TE-toimisto. [Viitattu 19.02.2018]. Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain\\_asioit\\_kanssamme/te\\_palvelut/kokeilut\\_pilotit/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/kokeilut_pilotit/index.html)
- Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) (2009). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Hassi S. Runo: Haluan. 2018. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.3.2018]. Saatavana: <http://www.satuhassi.fi/julkaisut/haluan/>
- Helsingin Sanomat. 3.5.2018. [Verkkolehti]. [Viitattu 4.5.2018]. Saatavana: <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005620815.html>



- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6-7 painos. Vantaa. Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Isoherranen K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin Yliopisto. Sosiaali-  
tieteiden laitos. [Viitattu 4.3.2018]. Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf)
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Porvoo; Helsinki. WSOY 2005. Vantaa : Dark
- Isoherranen, K. Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit 2008.
- Kiviranta R. 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki. WSOY pro. Juva:Bookwell.
- Kontio M. 2013. Jaetun ymmärryksen rakentuminen moniammatillisten oppilas-  
huoltoryhmien kokouksissa. [Verkkojulkaisu]. Oulu: Oulun Yliopisto. Kasvatus-  
tieteiden tiedekunta. [Viitattu 6.3.2018]. Saatavana: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526202747.pdf>
- Kuntouttava työtoiminta. 2018. [Verkkosivu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden  
ministeriö. [Viitattu 16.4.2018]. Saatavana: <http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere:  
Vastapaino 2006. Jyväskylä : Gummerus Kirjapaino
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916
- Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäko-  
keilua koskevasta kokeilusta 505/2017
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 (2.3.2001/189)
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014)
- Maakuntauudistus 2018. [Verkkosivu]. Helsinki:TEM. [Viitattu 27.2.2018]. Saata-  
vana: <http://tem.fi/maakuntauudistus>  
<https://mif.fi/sote-uudistus-asiakas-keskiassa/>
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaali-  
työssä. [Verkkojulkaisu]. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja

kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirjatutkimus. [Viitattu 3.3.2018]. Saatavana: <https://core.ac.uk/download/pdf/15168883.pdf>

Pohjola, A. 1999. Työmarkkinavalmiuksien reunaehdot. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, & Puusniekka, A. 2006.

URL:[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Suhonen, K. (2009). Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. [Verkkopublication]. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. Väitöskirja. [Viitattu 9.4.2018]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/20302/9789513935993.pdf?sequence=1>

Sosiaalityö. 2017. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 20.11.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaalipolitiikka/sosiaalityo>

Sote-uudistus. 2017. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 20.11.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaalipolitiikka/sosiaalityo>

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. [Verkkopublication]. Jyväskylän Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. [Viitattu 3.4.2018]. Saatavana: [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61\\_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3)

Tukea työllistymiseen. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: TE-toimisto. [Viitattu 16.04.2018]. Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/index.html)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työllistymistä tukevat palvelut 2017. [Verkkosivu]. Kauhava: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen. [Viitattu 13.11.2017]. Saatavana: <https://www.kaksineuvoinen.fi/fi/palvelut/tyollistymista-tukevat-palvelut/>

Työpajat 2017. [Verkkosivu]. Kauhava: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen. [Viitattu 13.11.2017]. Saatavana: <https://www.kaksineuvoinen.fi/fi/palvelut/tyollistymista-tukevat-palvelut/tyopajat/>

- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan väli-  
neenä 2015 -toimenpideohjelma. Julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja ter-  
veysministeriö. (pdf 693 kt)
- Toikko, T. & Rantanen, T. (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia  
kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampe-  
reen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Vilka, A. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi 2006. Lisäpainokset:2.p.2007.
- Välimaa, Anne (toim.) (2006)Työ- ja yksilövalmennuspalvelujen tuotteistaminen.  
Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki 2006.
- Jaettu asiantuntijuus. 2006. [Verkkosivusto]. Tampere: Tampereen ammattikor-  
keakoulu. [Viitattu 20.11.2017].
- Saatavana: [http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-  
sot/0407016/1138352486636/1138355887166/1138361428496/113836144746  
6.html](http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0407016/1138352486636/1138355887166/1138361428496/1138361447466.html)
- Payne, M. (2000). *Teamwork in Multiprofessional Care*. New York: Palgrave.
- Purokuru, V. 2015. TE-toimiston kehittämispäivä 18.8.2015. Jyväskylä: Humap  
Oy.

## LIITE 1

Haastattelulomake :

**Kysely tehotiimin jäsenille**

Kyselyn vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Valmiista raportista ei voida päätellä yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä. Vastauksia käytetään sosiaalialan

YAMK- tutkintoon liittyvässä opinnäytetyössämme, joka liittyy Tehotiimin työskentelyyn ja yhteistyön kehittämiseen. Vastauslomakkeet voi palauttaa Tehotiimin kokouksessa 18.5. tai Susannalle tai Aulille 29.5. mennessä.

**Taustatiedot**

- 1 Organisaatio, jossa työskentelet
- 2 Työtehtäväsi/ toimenkuvasi
- 3 Mikä merkitys tehotiimin perustamisella on mielestäsi ollut?

**Asiakkuus**

- 4 Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet/ esteet asiakkaan elämäntilanteen parantumiselle ja asioiden etenemiselle?
- 5 Mitkä tekijät mahdollistavat asiakkaan kanssa hänelle laaditun suunnitelman toteutumisen parhaalla mahdollisella tavalla?
- 6 Millä keinoin asiakkaan osallisuutta omaan prosessiinsa voitaisiin lisätä?

**Yhteistyökysymykset**

- 7 Oletko saanut verkostoyhteistyöstä uusia näkökulmia omaan työhösi?
- 8 Millaista verkoston yhteistyön pitäisi olla ja millä keinoin sitä voisi kehittää?
- 9 Millaisena näet monialaisen yhteistyön tulevaisuudessa?

**Oivalluksia, onnistumisia...**

- 10 Tähän voit kertoa omia mielipiteitäsi vapaasti aiheeseen liittyen, hyviä käytännön kokemuksia, kehittämissuhteita, oivalluksia, vinkkejä yms.

Kiitokset vastauksista!