



**”Ilman Typpiä ei olis näitäkään tuloksia”
Yhteistyökuntien käsityksiä Jyväskylän työvoiman
palvelukeskuksen palveluohjauksesta**

Leila Nieminen
Kirsi Pajamäki

Opinnäytetyö
Toukokuu 2007



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Sosiaali- ja terveysala / Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

Tekijä(t) Nieminen, Leila Pajamäki, Kirsi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 99	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____saakka	
Työn nimi "Ilman Typpiä ei olis näitäkään tuloksia" Yhteistyökuntien käsityksiä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksesta		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Perttinen, Pirkko, kuntoutuksen yliopettaja Silvast, Ville, palveluohjaaja Jyväskylän työvoiman palvelukeskus Vierinkari, Irene, palveluohjaaja Jyväskylän työvoiman palvelukeskus		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän työvoiman palvelukeskus		
Tiivistelmä <p>Työllisyydenhoidon palveluohjauksen kehittämisen ja tutkimisen tarve on osaltaan seurausta suomalaisen hyvinvointijärjestelmän ongelmista. Palveluohjaus on eräs ratkaisu sirpaloituneen palvelujärjestelmän aiheuttamiin haasteisiin. Työllisyydenhoidon palveluohjaus on osa työvoiman palvelukeskusten toimintaa, jolla pyritään ehkäisemään työttömyydestä aiheutuvia haittoja.</p> <p>Jyväskylän työvoiman palvelukeskus on vuodesta 2004 lähtien ollut omalla hankkeellaan mukana Stakesin valtakunnallisessa Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmassa. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta kuntiin -hankkeen tavoitteena on oman työllisyydenhoidon palveluohjausmallin luominen, eri yhteistyökuntiin sovellettuina vuoden 2007 loppuun mennessä. Opinnäytetyö oli osa tätä hanketta. Tarkoituksena oli kartoittaa yhteistyökuntien näkemyksiä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksesta. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus on opinnäytetyön tilaaja. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus hyödyntää saatuja tuloksia palveluohjaajiensa työn kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyöhön haastateltiin kymmenen henkilöä, jotka edustivat sosiaalitoimintaa tai työllisyydenhoitoa. Opinnäytetyö tehtiin kvalitatiivisin menetelmin, käyttäen aineiston keruussa teemahaastattelua. Aineiston käsittelyssä mukailtiin induktiivista sisällönanalyysiä. Tulokset on esitetty kysymyksittäin, sekä sovelletusti kunta- ja toimialakohtaisesti taulukkona.</p> <p>Tuloksina saatiin palveluohjausprosessin eri vaiheisiin liittyviä kehittämishaasteita sekä hyvinä pidettyjä käytäntöjä. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus koettiin asiakaslähtöisenä ja kokonaisvaltaisena prosessina. Palveluohjaustoiminta ei ollut selkeää kaikille yhteistyökumppaneille, ja toiminnan tuloksellisuudesta ei ollut varmaa tietoa. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaustoiminta nähtiin tarpeellisenä ja yhteistyö koettiin toimivana. Palveluohjaustoiminnan todettiin tuoneen lisäresursseja yhteistyökumppaneille.</p>		
Avainsanat (asiasanat) palveluohjaus, työllisyydenhoito, työttömyys, työvoiman palvelukeskukset		

Author(s) Nieminen, Leila Pajamäki, Kirsi	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 99	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title The cooperative municipalities concepts about the case management in Jyväskylä Labour Service Centre		
Degree Programme The Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Tutor(s) Perttinen, Pirkko, Principal Lecturer Silvast, Ville, Case manager Jyväskylä Labour Service Centre Vierinkari, Irene, Case manager Jyväskylä Labour Service Centre		
Assigned by Jyväskylä Labour Service Centre		
Abstract <p>Case management in employment administration is one form of the Labour Service Centres activities. The purpose of this service is to prevent the disadvantages which unemployment can cause.</p> <p>This Bachelor´s Thesis is a part of Jyväskylä Labour Service Centres own project. The aim of the project is to develop a model about how case management is carried out in the Jyväskylä Labour Service Centre. The model can be adapted to the cooperative municipalities. The purpose of this Bachelor´s Thesis was to find out what kind of conceptions the municipalities have about the case management in Jyväskylä Labour Service Centre. The results of this Bachelor´s Thesis can be used to evolve the case managers´ work.</p> <p>The Bachelor´s Thesis was qualitative. Research material was collected by ten theme interviews. Inductive content analysis was adopted in analysing the answers. The results are presented according to the questions. Also the municipalities and the municipal spheres of authorities have been taken into consideration.</p> <p>Development challenges and effective functions were achieved as results. Jyväskylä Labours Service Centres case management was considered as customer-orientated and comprehensive process. Case management was not a clear concept for everyone. Case management was regarded as necessary also in the future.</p>		
Keywords case management, employment administration, unemployment, labour service centres		

SISÄLTÖ

1	Palveluohjauksella ratkaisuja työttömille.....	3
2	Palveluohjaus.....	5
2.1	Mitä on palveluohjaus?.....	5
2.1.1	Organisatorisen tason palveluohjaus.....	10
2.1.2	Palveluohjaus ja kuntoutusohjaus.....	11
2.2	Palveluohjauksellinen työote.....	12
2.3	Palveluohjauksen prosessimaisuus.....	13
2.4	Palveluohjauksen eri mallit	14
2.5	Yksilökohtainen palveluohjaus	15
2.6	Palveluohjauksen historia ja kehityskulku.....	17
2.7	Palveluohjauksen keskeinen lainsäädäntö	19
2.8	Työllisyydenhoidon palveluohjaus.....	20
2.8.1	Työ ja työttömyys	20
2.8.2	Aktiivinen työvoimapolitiikka	24
2.8.3	Työttömien palveluohjaus	26
3	Työvoiman palvelukeskukset	27
3.1	Taustatekijät	27
3.2	Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja toiminta.....	28
3.3	Jyväskylän työvoiman palvelukeskus	31
4	Opinnäytetyön tarkoitus.....	38
4.1	Aiheen ajankohtaisuus.....	38
4.2	Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma	39
4.3	Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke.....	40
5	Aineiston hankinta ja käsittely	41
5.1	Lähtökohdat tutkimukselle.....	41
5.2	Perustelut tutkimusmuodolle.....	42
5.3	Teemahaastattelu.....	43
5.4	Tutkimustehtävien asettelu	43
5.5	Haastattelut	45
5.6	Tulosten analysointi	47
6	Tulosten tarkastelua.....	51
6.1	Mitä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksella käsitetään	51
6.1.1	Jyväskylän Typ:n palveluohjauksen kuvaaminen	51
6.1.2	Typ:n mukanaan tuomat muutokset.....	57
6.1.3	Kokemukset Typ:n palveluohjauksesta: aiemmat ja nykyiset	59
6.2	Millaista palautetta Typ:n palveluohjauksen toteutumisesta käytännössä ja sen kehittämiskohteista annetaan?.....	61
6.2.1	Typ:n palveluohjauksen kehittyminen	61
6.2.2	Näkemykset Typ:n mukanaan tuomista hyödyistä.....	64
6.3	Kunta- ja toimialakohtainen tarkastelu	67
6.4	Yhteenvedoa.....	70

7 Johtopäätökset	72
7.1 Yleiset johtopäätökset.....	72
7.2 Tulosten teoriaan vertaus	73
8 Pohdinta.....	77
Lähteet	85
Liitteet.....	91
Liite 1. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke	91
Liite 2. Yhteydenottoilmoitus.....	94
Liite 3. Teemahaastattelurunko	95
Liite 4. Lainsäädäntö	98

1 Palveluohjauksella ratkaisuja työttömille

Ensimmäisen kerran opinnäytetyömme aihe nousi esiin keväällä 2006, toisen meistä keskustellessa syventävän työharjoittelun suorittamisesta Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa. Tulevina kuntoutuksen ohjaajina olemme itse kiinnostuneita palveluohjauksesta yleensä. Lisäksi voimme tutkintonimikkeellämme toimia palveluohjaajina, muun muassa työhallinnon tai sosiaalityön puolella. Edellytyksenä opinnäytetyön tekemiselle oli molemmilla syventävä työharjoittelu Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa. Opinnäytetyön tarkoitus oli jo ennen prosessin aloittamista määritelty Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta kuntiin -hankkeen osana. Aihe selkiytyi ja jäsenyi harjoittelujen sekä yhteistyön kautta, ja varsinaisesti opinnäytetyön toteutus lähti käyntiin lokakuussa 2006.

Opinnäytetyömme käsittelee Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaustoimintaa sen yhteistyökunnissa Jyväskylässä, Jyväskylän maalaiskunnassa, Muuramessa ja Petäjävedellä. Opinnäytetyömme tarkoituksena on ollut yhteistyökuntien työntekijöiden haastattelujen kautta kerätä tietoa, miten Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus yhteistyökunnissa nähdään. Saatuja tuloksia on tarkoitus hyödyntää Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden oman työn kehittämiseen. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke liittyy Stakesin kansalliseen Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmaan, jonka tavoitteena on uuden tiedon tuottaminen palveluohjauksesta, sen vaikuttavuudesta sekä hyvistä käytännöistä. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hankkeen päätavoitteena on oman, työllisyydenhoidon palveluohjausmallin luominen eri yhteistyökuntiin sovellettuina. (Sosiaaliportti 2006.)

Opinnäytetyömme päätutkimustehtävä on "Miten Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus tutkittavissa kunnissa – Jyväskylä, Jyväskylän

maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi – toteutuu?”. Tutkimuksemme on laadullinen, ja toteuttamistapana käytimme teemahaastattelua. Tarkoituksena oli haastatella sekä sosiaalitoimen että kuntien työllisyyspalveluiden työntekijöitä, joilla on kokemusta sekä laaja-alaista näkemystä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksesta. Tarkastelimme saatuja tuloksia aineistolähtöisesti, sekä kysymyksittäin ja teemoittain koko aineistoa hyödyntäen, että kuntakohtaisesti, tuoden esille eriävät vastaukset. Lisäksi tulososiossa olemme koonneet yhteen vastauksissa korostuneet näkemykset, eritellen kehittämistoiveet ja hyvinä pidetyt käytännöt. Olemme verranneet saatuja tuloksia Pietiläisen ja Seppälän (2003) sekä Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) teorioihin yksilökohtaisesta palveluohjauksesta.

Teoriaosuudessamme olemme aukaisseet palveluohjauksen käsitettä, sekä sen taustalla vaikuttaneita tekijöitä. Palveluohjaus on syntynyt tarpeesta koordinaida asiakkaalle pirstaleista palvelujärjestelmää toimivammaksi kokonaisuudeksi (Pietiläinen & Seppälä 2003, 23). Työllisyydenhoidon palveluohjaus on ajankohtainen aihe Suomessa. Työmarkkinoilla tapahtuneiden muutosten seurauksena on Suomeen syntynyt pitkäaikaistyöttömien sekä yhteiskunnasta syrjäytyneiden joukko, jonka tarpeisiin työllisyydenhoidon palveluohjauksella sekä työvoiman palvelukeskusten toiminnalla osaltaan pyritään vastaamaan (Harju & Backberg-Edwards 2000, 15).

Lisäksi teoriaosuudessa olemme käsitelleet työvoiman palvelukeskusten toimintaa sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Työvoiman palvelukeskuksissa yhdistyvät kunnan, työvoimahallinnon sekä Kelan palvelut, jolloin asiakkaan on mahdollista saada moniammatillista, syvennettyä palvelua keskitetysti samasta paikasta. Tarve tällaisen palvelun syntymiseen on lähtöisin hallitustasolta. Työvoiman palvelukeskukset ovat vakiinnuttaneet asemansa merkittävänä työllisyydenhoidon toimijoina, ja niiden rooli tulee nykyisen hallitusohjelman mukaan tulevaisuudessa korostumaan.

2 Palveluohjaus

2.1 Mitä on palveluohjaus?

Yleisessä keskustelussa sana palveluohjaus saatetaan käsittää varsin kirjavana ja monimerkityksellisenä toimintana. *"Palveluohjaus on sivu mennen sanoen semmonen että sitä vois aatella että tarkottaaks se kun joku tuolla sekatavarakaupassa ohjaa jonkun lihatiskille, että sehän vois olla ihan mitä hyvänsä"* kuten eräs opinnäytetyömme haastatelluista on asiaa osuvasti kommentoinut. Käsitteen määrittely ammattialasta riippumatta on siis hyvinkin tarpeellista aiheesta tietämättömälle. Opinnäytetyömme pitää sisällään sosiaali- ja terveysalan käsitteen palveluohjaus ja sen sisällä toimivan tehtävänimikkeen palveluohjaaja.

Palveluohjaus voi olla hyvin erimuotoista eri aloilla ja eri organisaatioissa sen mukaan, millaisia asiakkaan tarpeet ja yhteiskunnan resurssit ovat. Palveluohjauksen ydintoimintoja ovat määrittely, suunnittelu, yhdistely, valvonta, edustaminen ja laaja-alainen toiminta. Palveluohjauksen malleja on jaettu muun muassa hoitotyön, sosiaalityön, terveydenhuollon ja poikkeittieteellisiin malleihin. Terveydenhuollon palveluohjausmallit kohdentuvat yksilön ja väestön terveyteen, sairauteen tai kuntoutuksellisiin tarpeisiin. Tyypillistä malleille on, että ne muokkaantuvat käytännöstä, koska palveluohjaus on aina paikallinen sovellus jostakin paikallisesta käytännöstä. Selvää rajaa terveydenhuollon palveluohjausmalleissa ei ole, vaan ydin on vuorovaikutuksessa. (Korolainen 2006, 10.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta tai vain yksinkertaisesti palveluohjausta: olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluoh-

jaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla sekä siirtyä instituutio- ja tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. (Sosiaaliportti 2006.)

Palveluohjauksen voidaan ajatella olevan eräänlainen työkalu, jonka avulla kuntoutus aloitetaan ja eri palveluja koordinoidaan. Se on sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluiden koordinoinnin ja integroinnin metodi, joka varmistaa yksilön toimintafunktiot ja elämänlaadun sekä parantaa hoivan laatua ja vähentää kustannuksia. (Suikkanen & Piirainen 1995, 293.)

Palveluohjaus on keino tehostaa monikerroksisen palvelujärjestelmän toimintaa, parantaa palveluita käyttävien ihmisten tilanteiden kokonaisvaltaista hahmottamista ja edistää ihmisten kohtaamista. Hyvin toimiessaan se on keino varmistaa, että kuntoutujan oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat. Palveluohjaus voidaan nähdä osana palvelujen uudelleenorganisoinnin tarvetta, kun muun muassa sosiaali-, terveys-, koulutus- ja työvoimapalveluja pyritään ketjuttamaan, porrastamaan ja tehostamaan, jotta niistä muodostuisi toimivia kokonaisuuksia. (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2003, 99.)

Häkkisen (2000) mukaan saksalainen palveluohjauksen tutkija Michael Ewers määrittelee palveluohjauksen menetelmäksi, jolla koordinoidaan eri työntekijöiden tai ryhmien antamia psykososiaalisia ja lääketieteellishoidollisia palveluja. Samalla otetaan huomioon käytettävissä olevat voimavarat sekä pyritään hillitsemään palvelujen kustannuksia. Monissa palveluohjauksen kuvauksissa ovat kustannusten kontrollointi sekä asiakaslähtöisyyden kehittäminen esitetty eräiksi toiminnan laadun tavoitteiksi. (Häkkinen 2000, 21.)

Brittiläinen tutkija David Challis toteaa palveluohjauksen olevan tasapuolista asiakkaiden palvelutarpeiden huomioimista, palvelujen tuottajien ja rahoittajien etujen huomioimista sekä laajemmin yhteiskunnan sosiaalisten ja taloudellisten tavoitteiden huomioimista (Häkkinen 2000, 21).

Suomisen (2006) mukaan palveluohjauksen on perustuttava asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palvelutuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. (Suominen 2006.)

Me kirjoittajina yhdyimme Pietiläisen & Seppälän (2003) määritelmään palveluohjauksesta:

Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyötä suunnitellaan, organisoidaan, yhteensovitetään ja arvioidaan palveluja, joita asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämönhallintansa tueksi.

Edellä mainittu määritelmä käsittää palveluohjauksen toimintamallina, joka pyrkii jäsentyneeseen suunnitteluun sekä tarkoituksenmukaiseen ja taloudelliseen lopputulokseen. Se on työtapana asiakaslähtöinen, suunnitelmallinen ja kokonaisvaltainen, asiakkaan voimavarat huomioiva sekä kumppanuuteen perustuva menetelmä, joka antaa sijaa asiakkaan osallistumiseen ja kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Lisäksi se pitää sisällään palvelujärjestelmässä tapahtuvan palveluiden yhteensovittamisen ja organisoinnin. Palveluohjaus on siten sekä asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmä (case management, josta tarkemmin omana lukunaan) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10 - 11.) Palveluohjaaja -nimike on käänös englanninkielisistä termeistä

"case manager" ja "care manager". Palveluohjaaja on palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö, joka toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen. (Sosiaaliportti 2006.)

Palveluohjauksen asiakaskunta

Palveluohjauksen asiakaskunnaksi on Suomessa tavallisesti mielletty pitkäaikaissairas lapsi sekä hänen perheensä. Muissa Pohjoismaissa palveluohjaus on liitetty mielenterveysasiakkaiden kanssa tapahtuvaan toimintaan. Palveluohjaus käytäntönä on hyvin samantyyppistä, joten se sopii kaikille asiakasryhmille ja tänä päivänä sitä hyödynnetään monella eri terveyden- ja sosiaalihuollon sektorilla. (Suominen 2002). Opinnäytetyömme käsittelee palveluohjausta työllisyydenhoidon näkökulmasta, jolloin asiakaskuntana ovat pääsääntöisesti työttömät tai pitkäaikaistyöttömät henkilöt.

Palveluohjauksen periaatteet

Ala-Nikkolan ja Valokiven teoksessa (1997) Koskinen toteaa palveluohjaukselle olevan löydettävissä keskeisiä piirteitä riippumatta siitä missä sitä harjoitetaan. Näitä ovat: asiakaskeskeisyys, yksilöllisyys, tarvelähtöisyys, vastuullisuus, asiakas-työntekijä -suhteen jatkuvuus ja asiakkaan osallistumismahdollisuudet. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa keskeisiksi seikoiksi nousevat koordinointi, asianajo ja neuvonta. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22.)

Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) määritelmän mukaan yksilökohtaisen palveluohjauksen periaatteita ovat: 1) asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuuhenkilö, 2) vastuuhenkilö seuraa asiakkaan, palveluiden käyttäjän, tilannetta ja muuttaa palvelupakettia asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, 3) palvelupäätökset tehdään mahdollisimman lähellä käyttäjää sekä 4) palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolla (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21 - 23).

Palveluohjauksen kehittämisen tarve

Suomessa on totuttu julkisen vallan osallistuvan sosiaali- ja terveystalvaeluiden järjestämiseen. Suomessa saamme nauttia ilmaisesta koulutuksesta, olemme turvattuja tiettyyn toimeentuloon työttömyyden tai sairastumisen vuoksi, lapsemme ovat turvattuja päivähoitoon ja vanhuksista julkinen terveydenhuolto pitää huolen. Tulevaisuudessa valtion osuus rahoittajana vähenee ja kuntien osuus kasvaa entisestään. Pietiläinen & Seppälä (2003, 20 - 21) esittävät, että julkisten hyvinvointipalvelujen ongelmat heijastuvat asiakkaiden elämään ainakin kolmen tekijän kautta. Näitä ovat: hyvinvointipalveluiden rahoittamisen vaikeus tulevaisuudessa, julkisvaltavetoisten palvelujen näkeminen ainoana tapana toimia eli erilaisten vaihtoehtomallien hyväksymisen vähäisyys sekä lopuksi palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja sektoroituminen. Kaikki kolme mainittua tekijäryhmää vaikuttavat asiakkaan mahdollisuuksiin saada apua ja tukea. Ala-Nikkolan ja Sipilän mukaan palveluohjauksen keinoin on mahdollista vaikuttaa kaikkien näiden tekijöiden mukanaan tuomiin ongelmiin. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16 - 31.)

Palveluohjauksen hankkeista

Maassamme on käynnissä useita eri palveluohjaukseen liittyviä hankkeita tai kehittämistöitä. Ne on ryhmitelty kohteittain, esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat lapset, lapsiperheet, työikäiset, ikäihmiset sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutajat. Lisäksi nuorten, aikuisten ja ikäihmistien palveluihin kehitetään jatkuvasti niin sanottuja hyvän käytännön toimintamalleja, jotka on koettu käytännön tasolla ja palveluohjaamisessa erittäin toimiviksi tavoiksi tehdä työtä. Hankkeita kerää ja kokoaa sosiaalialan ammattilaisten käyttöön valtakunnallisesti Stakesin ylläpitämä verkkopalvelu Sosiaaliportti. (Sosiaaliportti 2006.)

2.1.1 Organisatorisen tason palveluohjaus

”Service coordination” eli organisatorisen tason palveluohjaus korostaa organisaation sitoutumisen palveluohjauksen perusarvoihin olevan tärkeää. Tällöin keskeisiä asioita ovat valtasuhteen muuttuminen asiakkaan ja palveluntuottajien/työntekijöiden välillä, suorituskeskeisyyden muuttuminen laadulliseksi, byrokratian osittainen purkaminen sekä toimintavapauksien laajentaminen. Käytännön tasolla organisaation tulisi antaa sellaiset valtuudet tehdä työtä, että palveluohjauksen olisi mahdollista toteutua kyseisessä organisaatiossa. (Pietiläinen 2005.)

Pietiläisen ja Seppälän mukaan (2003) organisaatioita, jotka tuottavat hyviä, asiakaslähtöisiä, yhteisöllisiin voimavaroihin perustuvia toimintamalleja, yhdistävät seuraavat tekijät:

- ✓ yhteinen toimintamissio
- ✓ mission laaja määrittely, halu vaikuttaa
- ✓ avoimuus itsearviointille, muutokselle ja oppimiselle toinen toisilta
- ✓ epädogmaattinen ja ei-defensiivinen asenne
- ✓ oletus, että jokainen organisaatio on ainutlaatuinen
- ✓ osallistumisen henki työntekijöistä asiakkaaseen
- ✓ sitoutunut johtamistyyli, johto välittää työntekijöistään
- ✓ tulokset näkyvät toiminnassa, ei paperilla.

Tällaiset palveluorganisaation ominaisuudet tukevat arvojen elävyyttä, itsearviointia sekä työntekijöiden toimintavaltuuksia ja vapautta. Ne muokkaavat työntekijöiden tehtäväkuvia kohti kokonaisvaltaisempaa suuntaa ja muodostavat ajan mittaan uusia tehtäväkokonaisuuksia. Tällaisella epäperinteisellä henkilöstöllä, joka on tottunut yhteisölliseen työskentelyyn, voi olla organisaatiolle paljonkin annettavaa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 81).

2.1.2 Palveluohjaus ja kuntoutusohjaus

Me kirjoittajat, tulevina kuntoutustyöntekijöinä, käsittelemme aihetta kuntoutuksen näkökulmasta. Miellämme palveluohjausta annettavan tapauksissa, joissa asiakas on jonkinlaisessa epätyytyvässä elämäntilanteessa eivätkä hänen omat keinonsa itsensä auttamiseksi pelkästään riitä. Hän tarvitsee ulkopuolista asiantuntijuutta saadakseen riittävästi tietoa, ohjausta ja tukea löytääkseen välineitä haluamaansa muutokseen kohti parempaa elämänhallintaa.

Kuvaamme Pietiläisen & Seppälän (2003) määritelmä palveluohjauksesta sopii mielestämme osaltaan käsitykseen kuntoutuksen ohjauksesta ja kuntoutuksen ohjaajan toimenkuvasta. Kuntoutusohjausnimikkeistö puolestaan (2003) määrittelee kuntoutusohjauksen seuraavasti:

Kuntoutusohjaus on laaja-alaista vammaisen/pitkäaikaissairaahan henkilön elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomioon ottamista hoito- ja kuntoutustyössä. Kuntoutusohjauksessa on nähtävä vamman/sairauden fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset vaikutukset sekä pyrittävä vammautumisen/ sairautumisen aiheuttamien kielteisten seurausten minimoimiseen. (Kuntoutusohjausnimikkeistö 2003, 7.)

Kuntoutusohjaajan työnkuvaan liittyy palveluohjaukseen kuuluva jäsentynyt suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa sekä pyrkimys mahdollisimman tarkoituksenmukaiseen ja taloudelliseen lopputulokseen. Yhteneväisiä toimintaperiaatteita palveluohjauksen määritelmän kanssa ovat lisäksi asiakkaan voimavarojen huomioiminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä sopivan palvelukokonaisuuden löytäminen ja yhteensovittaminen mielekkääksi kokonaisuudeksi. Hyttinen (2001) määrittelee kuntoutuksen palveluohjauksen olevan toimintakokonaisuus, missä asiakasta ohjataan käyttämään hänen tarvitsemiaan julkisia tai yksityisiä palveluja suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Ohjaus perustuu yksilölliseen, prosessinomaiseen toimintaan, joka on kes-

toltaan tarvittavan pituista, mikä erottaa sen määräkestoisista erillispalveluista. (Hyttinen 2001).

2.2 Palveluohjauksellinen työote

Suurosen (2005) mukaan palveluohjaus on tapa harjoittaa palveluhallintoa. Se on ammattilaisen työmenetelmä, joka täytyy ohjaajan/työntekijän hallita. Palveluohjauksellinen työote puolestaan on kaikkien asiakaspalvelutyötä tekevien asia. Palveluohjaukselliseen työotteeseen kuuluu asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ja siihen tarttuminen, asiakaskeskeisyys, vuorovaikutuksellisuus, tieto palveluista sekä asiakkaan ohjaaminen sopiviin palveluihin. Lisäksi on varmistettava, että asiakas saa seuraavan tahon palvelut. Myös moniammatillisuuden käyttäminen, oman roolin tunnistaminen asiakkaan palveluprosessissa, yhtymäkohtien käyttö suhteessa voimavarakeskeiseen ja sosiodynaamiseen ohjaukseen ovat osa tätä työskentelyä. (Suuronen 2005.)

Suuronen korostaa palveluohjauksellisen työotteen tarpeellisuutta, koska laki velvoittaa viranomaisen ohjaamaan asiakkaan seuraavalle taholle, jos kyseisestä tahosta ei löydy sopivaa palvelua. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja pirstaleisuus sekä asiakkaiden syvennettyjen palvelujen tarve osaltaan lisäävät palveluohjauksellisen otteen käyttöä. Lisäksi palveluiden yksilöllinen räätälöinti ja resurssien jakaminen tehostuu, yhteistyöllä saadaan enemmän tuloksia aikaan. (Suuronen 2005.)

Palveluohjauksellinen työote vaatii toiminnan tekemistä läpinäkyväksi ja tavoitteellisemmaksi. Lisäksi tarvitaan asiakkaan ja häntä lähimpänä olevien tahojen, virallisten ja ei-virallisten, kuulluksi tuleamista sekä asiakkaan vastuuttamista. Päätöksenteko tapahtuu lähellä asiakasta siten, että asiakkaan

oma vaikutusvalta ja vastuu tilanteestaan lisääntyvät. Palveluohjaajalla on oltava lupa toimia asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Palveluohjauksessa korostuvat oikea-aikaisuus sekä oikein mitoitettut palvelut. Palveluohjaajan on pystyttävä tukemaan asiakasta hänen prosessinsa aikana pitkäjänteisesti ja tiiviisti. Tämä vaatii yli sektorirajojen tehtävää työtä ja sopimuksia. (Sosiaaliportti 2006.)

2.3 Palveluohjauksen prosessimaisuus

Palveluohjaukselle on tyypillistä prosessimaisuus, joka sisältynee jokaiseen palveluohjausmalliin hiukan eri tavoin jäsennehtynä. Suomisen (2002) mukaan prosessimaisuuteen kuuluu 1) aloitusvaihe, jolloin työ asiakkaan kanssa alkaa (luottamuksen rakentaminen, kartoitus), 2) työskentelyvaihe, jossa varsinainen työ asiakkaan kanssa tapahtuu (toimintasuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen) sekä 3) lopetusvaihe, jolloin asiakkaan kanssa ei työskennellä yhtä aktiivisesti enää (arviointi, seuranta, asiakkuuden päättäminen). (Suomisen 2002, 32.)

Prosessi etenee tavoitteellisesti vaiheesta toiseen ja käytännön työssä vaiheet limittyvät osittain toisiinsa työskentelyn edetessä. Prosessin päävaiheet ovat eroteltavissa: 1) asiakkaiden ohjautuminen ja valikointi (palvelutarpeen arviointi), 2) tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen, 3) asiakkaan tukeminen oman tilanteensa määrittelyssä, 4) tuki- ja palvelusuunnitelman laatiminen (palvelujen suunnittelu ja järjestäminen), 5) suunnitelman toteuttaminen, seuranta ja arviointi (palvelutavoitteiden seuranta ja hoivajärjestelyn korjaaminen) sekä 6) viimeisenä vaiheena palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen (palvelukokonaisuuden korjaaminen). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26 - 27.)

Kuntoutuksen palveluohjaus on pitkäkestoista prosessiohjausta ja kuntoutustoimenpiteet nähdään yksilön voimavaroja kehittävinä sekä ympäristöön vaikuttavina toimina. Hyttisen teoksessa Järvikoski ja Härkäpää (2000) puhuvat kuntoutuksen palveluohjauksen prosessimallista. Toiminta on tavoitteellista (lähitavoite, toiminnan seuranta, tilanteen analyysi) yksilön tukemiseen liittyvää ohjausta (hoito, koulutus, neuvonta) ympäristötekijät (elin- ja työympäristö) huomioon ottaen. (Hyttinen 2001, 13 - 14).

2.4 Palveluohjauksen eri mallit

Palveluohjausta on ryhmitelty eri malleihin, mutta käytännön tasolla puhtaasti tietyn mallin mukaan toimiminen on mahdotonta. Palveluohjaus muokkaantuu omanlaisekseen jokaisessa työpaikassa, organisaatiossa ja projektissa. (Lampinen 2005, 5.) Mielenterveyskuntoutuksessa palveluohjauksesta on eritelty malleja, jotka voidaan jakaa kolmeen pääryhmään: palveluohjauksen perusmalli, intensiivinen yhteisömalli sekä voimavaraorientoitunut malli (Järvikoski & Härkäpää 2004, 212).

Palveluohjauksen perusmallissa palveluohjaaja on ensi sijassa palveluverkoston tuntija, joka auttaa kuntoutujaa suunnistamaan palveluviidakossa. Hän huolehtii kuntoutuksen suunnitelmallisuudesta, etsii sopivat palvelut kuntoutujalle, sovittaa eri mahdollisuuksia toisiinsa ja varmistaa tarvittaessa palvelujärjestelmän tekemät päätökset. Tässä mallissa korostuu asiakkaan auttaminen *palvelujärjestelmän* monimutkaisuuden hallitsemiseksi. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 212.)

Yhteisöllisessä mallissa on tyypillistä ohjauksen intensiivisyys, ja ohjaajalla on korkeintaan kymmenen asiakasta. Palvelut pyritään järjestämään asiak-

kaan kotona tai lähiympäristössä. Tässä mallissa palveluohjaaja tai työryhmä antaa itse suurimman osan palveluista. Malli painottaa yhdessä tekemistä ja käytännöllistä tukea sekä opastusta asiakkaan päivittäisissä tehtävissä. Olen- naista on myös palveluohjaajan tavoitettavuus muulloinkin kuin toimistotyö- aikana. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 213.)

Kolmas malli on voimavaraorientoitunut palveluohjausmalli, jossa painopiste on asiakkaan toimintavoiman, eli valtaistumisen tukemisessa. Malli on eräänlainen vastareaktio kuntoutuksen parissa oleville sairaus- ja vajavuus- keskeisille toimintamalleille. Kyseinen malli huomioi asiakkaan vahvuudet puutteiden sijaan, korostaa asiakkaan ja ohjaajan keskinäistä suhdetta sekä luo toimintaa asiakkaasta lähtöisin. Lisäksi malli korostaa asiakkaan toimintaympäristöä voiman lähteenä, painottaa asiakkaan osallistumista aktiivisena yhteiskunnan jäsenenä sekä antaa mahdollisuuden asiakkaan kasvuun ja muutokseen. Palveluohjauksen sovelluksissa on keskeistä tavoitteellinen, yhteiseen suunnitelmaan perustuva palveluketju. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 213 - 214.) Mielestämme työllisyysenhoidon palveluohjauksessa on nähtävissä elementtejä kaikista näistä kuvatuista malleista.

2.5 Yksilökohtainen palveluohjaus

Termi yksilökohtainen palveluohjaus tulee englanninkielisistä sanoista "case management". Suomeksi sitä on käännetty monella tavalla, eikä mikään käännöksistä ole vielä vakiinnuttanut asemaansa. Yksilökohtaisen palveluohjauksen lisäksi "case management" -termistä käytettyjä suomennoksia ovat esimerkiksi asiakaskeskeinen yksilötyö, kuntoutusluotsaus ja yksilökohtainen asiakastyö. (Hyttinen 2001, 11.) Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjoissa käytetään nykyään nimitystä palveluohjaus (Häkkinen 2000, 23). Yleisin

käännös on Merja Ala-Nikkolan ja Heli Valokiven tutkimusprojektissa (1997) käyttämä yksilökohtainen palveluohjaus. Se on kuvaava nimitys toiminnalle, jossa tavoitteena on saavuttaa kompromissi asiakkaan tarpeiden, palvelujen ja toimintaehtojen välillä siten, että asiakasnäkökulma korostuu. (Valppu-Vanhainen 2002, 10.)

Yksilökohtainen palveluohjaus on toimintakäytäntö, jonka avulla arvioidaan ja koordinoidaan palveluja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtien. Sen voidaan sanoa olevan sekä käytännön työmenetelmä että hallinnollinen järjestelmä. Käytännön työmenetelmä viittaa siihen konkreettiseen työhön, jossa palveluohjaaja tai palveluohjauksen työryhmä laatii yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisen palvelusuunnitelman ja toteuttaa sitä. Palveluohjauksen järjestelmään katsotaan kuuluvaksi tämän käytännön tehtävän lisäksi hallinnolliset tehtävät ja järjestelmän ohjaustehtävät. (Suoranta 2004, 26.)

Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan "case management" on kulttuurisidonnainen käsite, jonka sisällön merkitys vaihtelee sen mukaan, missä ja miten sitä käytetään ja kenen tarpeisiin pyritään vastaamaan. Suomessa "case management" on nostettu esille keskusteluissa, joissa etsitään joustavuutta olemassa olevaan palvelurakenteeseemme. Se on seurausta hyvinvointipalveluiden uudelleen koordinoinnista, jonka mukaan erilaiset passiivisuutta ja syrjäytymistä ehkäisevät toiminnot sekä korjaavat, sopeuttavat ja uudelleen suuntaavat toimet ovat suositeltavia. Näillä toimilla pyritään vaikuttamaan arjen sujuvuuteen. Ennaltaehkäisevyytensä ansiosta niiden avulla voidaan saavuttaa säästöjä hyvinvointipalvelujen järjestämisessä. (Valppu-Vanhainen 2002, 10 - 11.)

Yksilökohtainen palveluohjaus -ajattelu pohjautuu muun muassa Moxleyn (1989) humaaniin holistiseen ihmiskäsitykseen, jossa asiakas nähdään aktiivisena, osallistuvana, jatkuvasti kehittyvänä sekä itseohjautuvana subjektina. Asiakkaan tukiverkosto on "case managementin" perusta. Moxleyn mallin

osioita ovat asiakkaan kyvyt ja mahdollisuudet ryhtyä toimintoihin ja tehtäviin omatoimisesti (Self care component), eri asiantuntijoiden toteuttamat palvelut (Professional care component) ja asiakkaan sosiaalisen tukiverkoston tarjoama tuki ja huolenpito (Mutual care). (Moxley 1989, 10 - 23.)

2.6 Palveluohjauksen historia ja kehityskulku

Yhdysvalloista alku

Palveluohjauksen periaatteilla on takanaan pitkä historia. Sosiaalityön puolella palveluohjauksen periaatteet muotoutuivat Yhdysvalloissa jo 1860 -luvulla. Siellä tätä työtettä kehitettiin koordinoimaan julkisesti rahoitettuja terveys- ja sosiaalipalveluja, joiden asiakkaina olivat sairaat ja köyhät. Palveluita paremmin ja keskitetympin järjestämällä pyrittiin ajamaan köyhien etuja ja korostamaan, että oli tärkeää kehittää laadukkaita palveluja esimerkiksi siirtolaisille. Jo näissä vanhoissa malleissa korostettiin asiakkaan olemista tukitoimien järjestämisen keskipisteenä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17).

Yhdysvalloista lähdettyään palveluohjaus on työtapana levinnyt erityisesti Britanniaan, Kanadaan ja Saksaan. Näissä maissa se on muotoutunut kunkin maan oman yhteiskunnallisen järjestelmän mukaisesti. Välillä sen periaatteet ovat jääneet taustalle noustakseen taas esille erilaisten kustannuskysymysten hillitsemisten myötä. Tällaisia ovat olleet muun muassa väestön ikääntyminen, hajanaiset palvelut, sosiaali- ja terveyspalveluiden rakennemuutokset sekä palveluiden käytön kasvu. Yhdysvalloissa käytännön työn tasolla palvelut ovat koordinoituneet ja menetelmänä palveluohjaus on levinnyt useille sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreille, kuten mielenterveyspalveluihin, vammaispalveluihin ja AIDS -potilaiden hoitoon. Australiassa toimintamallia

käytetään myös vammaisten työllistymisen edistämiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 18.)

Palveluohjauksen taustaa Suomessa

Vakuutus kuntoutus VKK ry loi 1960 -luvulla kuntoutustoimintaansa toimintamallia, joka perustui kanadalaiseen Ontarion malliin. Malli kehitettiin vuonna 1924 ja sen keskeisenä elementtinä oli kuntoutusasiakkaiden ohjaus, jossa kuntoutusneuvoja yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelee ja koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 18). Menetelmän tavoitteena oli saavuttaa molempien kannalta haluttu lopputulos, jolloin myös asiakkaan ääntä kuunnellaan ja hän kokee vaikuttavansa omiin asioihinsa.

Kuntoutuslakeihin sisällytettiin vuonna 1991 Laki kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä (604/1991), johon kuului asiakkaan ohjaaminen toisen palvelujärjestelmän piiriin, mikäli hänen asiaansa ei voida hoitaa asianomaisessa järjestelmässä (Laki kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä 604/1991). Tämä velvoite itsessään loi pohjaa palveluohjauksen suuntaan.

Suomalaiseen sosiaalipoliittiseen keskusteluun palveluohjauksen käsite tuli 1990 -luvun puolivälissä. Aihetta käsiteltiin ensimmäisen kerran Sosiaalityön vuosikirjassa vuonna 1996. Aikaisemmin, vuonna 1982, oli Teuvo Pirhonen nostanut aiheen esille tutkielmassaan, jossa hän kritisoi erään asiakkaan monia elämänvaikeuksia sisältävää kohtaloa, jota pirstaleinen ja huonosti sitoutunut ammattilaisten joukko ei voinut auttaa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 20 - 21.)

Osaltaan tarvetta palveluohjauksen suuntaan nähdään myös tulevaisuuden kehityksessä kohti pluralistista, moniarvoista hyvinvointiyhteiskuntaa. Palvelun tuottajia on monenlaisia: järjestöjä, yrityksiä, julkisyhteisöjä ja omaisia. Selvää on, että jatkossa julkinen tahomme ei pysty kaikkia palveluja itse tuot-

tamaan vaan niin sanotun kolmannen sektorin osuus tulee kasvamaan. Tämän monituottaja -mallin osaltaan tuomia ongelmia pyritään palveluohjauksen keinoin vähentämään tulevaisuudessa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18 - 21.)

2.7 Palveluohjauksen keskeinen lainsäädäntö

Lainsäädäntö ei virallisesti tunnusta palveluohjausta vaan oikeudet määrittävät asiakkaan sosiaalisista perusoikeuksista sekä sosiaalipoliittisista oikeuksista. Sosiaaliset perusoikeudet eli oikeus sosiaaliturvaan ja terveystalouteen on nähtävä yksilön ja perheen kannalta positiivisina oikeuksina. Kansalainen eli asiakas tai potilas, voi rakentaa yksilöllistä selviytymistään tai elämänpolitiikkaansa sosiaalisten etuuksien ja palvelujen varaan, ollen suhteellisen riippumaton saamastaan sosiaalisesta tuesta (perhe, suku, läheiset, epävirallinen tuki). Vapausoikeudet (lähinnä yksityiselämän suoja: Perustuslaki 731/1999, 10 §) tuottavat taas suojaa ja turvaa yksityisyyden suojaamiseksi (julkisuuslaki, salassapitosäädökset, tietosuojat, tahdonvastaisten toimien säätely). Yksityisyyden suoja on negatiivinen oikeus, koska se rajoittaa muiden oikeuksia. (Tapaninen 2006.)

Palveluohjauksen kannalta oleellista on, että suurin osa lainsäädännöstä tuottaa asiakkaan tai potilaan palvelun, hoidon ja kohtelun kannalta positiivisia tukirakenteita. Toisin sanoen lainsäädäntö näyttää kehittyvän palvelujen laadun kehittämiseen, palveluohjauksen ja asiakkaan tai potilaan itsemääräämistä ja osallisuutta kannustavaan suuntaan. (Tapaninen 2006.)

Käytännön asiakaspalvelussa ja hoidossa, erityisesti kun toimitaan yli sektori-rajajen ja/tai moniammatillisesti, nousevat esille ongelmat, jotka liittyvät ni-

menomaan vahvasta yksityisyyden suojasta juontuviin säädöksiin. Ei tiedetä mitä tietoja asiakkaasta voi antaa ja kenelle, mitä tietoja asiakkaalla on oikeus tarkistaa ja niin edelleen. (Tapaninen 2006.) Olemme koonneet palveluohjauksen lainsäädännön liitteeksi (liite 4).

Pietiläinen ja Seppälä (2003) soveltavat keskeiset palveluohjaukseen kuuluvat asiakkaan oikeudet seuraavasti:

- ✓ oikeus tulla kuulluksi
- ✓ oikeus osallistua itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja niistä päättämiseen
- ✓ oikeus osallistua oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun
- ✓ oikeus tuoda omat ideansa osana suunnitteluun
- ✓ oikeus ratkaista omia asioitaan omien arvojensa ja tarpeidensa pohjalta
- ✓ oikeus tuki- ja palvelusuunnitelmaan
- ✓ oikeus valittaa häntä koskevista palvelupäätöksistä
- ✓ oikeus lopettaa palveluohjaussuhde halutessaan (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 29).

2.8 Työllisyydenhoidon palveluohjaus

2.8.1 Työ ja työttömyys

Työ on perinteisesti koettu yhtenä suomalaisen yhteiskunnan peruspilareista, ja työn arvostus on läpi historian ollut suuri. Työn rooli ja merkitys yksilölle vaihtelee sukupolvittain. 1950 -luvulla elämä ja arvot rakentuivat selkeästi työn ympärille, ja työmoraali oli korkealla. Etenkin fyysistä työtä arvostettiin, agraari-, metalli- ja metsätalouden ollessa suurimpia työllistäjiä. (Kallanranta,

Rissanen & Viikkumaa 2003, 425.) Työ oli lähes elinehto, sillä nykyisenkaltaista hyvinvointivaltiota ei vielä ollut takaamassa yksilön toimeentuloa.

1980 -luvulta alkaen elinkeinorakenne on kokenut useita mullistuksia kohtuullisen nopealla tahdilla, ja tämä on vaikuttanut työn rooliin, palkkatyön arvoihin sekä työllisyystilanteeseen. Perinteiset ammatit ovat hävinneet, vähentyneet, muuttuneet tai eivät enää houkuttele työntekijöitä. (Hassinen 2004, 13 - 15.) 1980 -luvulla alkanut murros aiheutti muutoksia myös työllisyysasteeseen, verotukseen, julkiseen velkaan ja köyhyysasteeseen sekä huoltosuhteeseen, eli veronmaksajien määrään suhteessa sosiaaliturvaa tarvitsevien määrään. Muutokset eivät enää rajoittuneet vain työhön, vaan myös muihin yhteiskunnallisesti merkittäviin osa-alueisiin (Jokinen & Saaristo 2002, 102). Työ ei ollut enää niin vahvasti elinehto kuin vuosisadan alkupuolella, vaan 1990 -luvulta lähtien sen luonne muuttui instrumentaaliseksi, välineeksi kulutustuotteiden hankintaan (Hassinen 2004, 13 - 15).

Murroksen myötä työmarkkinat ovat epävakautuneet, joka näkyy niin vakaiden työsuhteiden vähentymisenä kuin työttömien kasvuna, sekä osa-aikatöiden ja sijaisuuksien lisääntymisenä (Jokinen & Saaristo 2002, 102 - 103). Työmarkkinoiden rooli tänä päivänä on entistä satunnaisempi ja suunnittelemattomampi. Sopeutuminen ja joustavuus sekä valmius oppia, taito tehdä monia työtehtäviä ja sosiaalisuus ovat työmarkkinoiden työntekijöille asettamia haasteita. Kehittyminen on jatkuvaa, ja kilpailu työpaikoista kovaa. Osalla työttömistä työnhakijoista ei ole valmiuksia vastata näihin haasteisiin. Kuitenkin työtä arvostetaan edelleen paljon, osittain johtuen siitä, ettei sitä voida pitää enää itsestänselvyytenä. (Mts., 104 -105.)

Myös 1990 -luvun lama on omalta osaltaan vaikuttanut merkittävästi Suomen työ- ja työllisyystilanteen muutoksiin. Lama merkitsi työmarkkinoiden supistumista, työpaikkojen menetystä ja työttömyyden moninkertaistumista aikai-

sempaan tilanteeseen verrattuna. Syntyi kasvava pitkäaikaistyöttömien joukko. (Vähätalo 1998, 44 - 49.) Laman vaikutukset ulottuvat osittain vielä tähänkin päivään. Vaikka työpaikat ovat laman jälkeen lisääntyneet, on työttömyyden lasku ollut suhteellisen hidasta ja lisäksi laman seurauksena syntyi ryhmä työmarkkinoilta syrjäytyneitä työttömiä. (Harju & Backberg-Edwards 2000, 15.)

Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto ja Tuomala ovat teoksessaan (2004) tyypitelleet työttömyyttä eri kategorioihin työttömyyden laadun ja syyn perusteella. Heidän mukaansa rakennetyöttömyyttä ilmenee, kun työnhakijat eivät kykene täyttämään avoimia työpaikkoja johtuen puutteellisista taidoista kyseessä olevaan työhön, työn kannalta väärästä asuinalueesta ja haluttomuudesta ottaa kyseinen työ vastaan vallitsevalla palkkatasolla. Rakennetyöttömyyden taustalla ovat työmarkkinoiden muutokset yhden työalueen työvoimatarpeen vähentyessä ja toisen työalueen työntekijöiden kysynnän kasvussa. (Heinonen ym. 2004, 23 - 24.) Aho puolestaan (2004) on työpoliittisessa tutkimuksessaan selvittänyt kroonisen työttömyyden laajuutta, rakennetta ja syntyä. Hänen mukaansa krooninen työtön on henkilö, "joka ei ole kahteen tai useampaan vuoteen ollut mainittavasti työssä avoimilla työmarkkinoilla, vaikka on yhtäjaksoisesti pääasiassa kuulunut työvoimaan". (Aho 2004.)

Pitkäaikais- sekä toistuva työttömyys ovat vielä erillisiä työttömyyden muotoja. Toistuva työttömyys (toistuvuustyöttömyys) on nykyään yleisempää kuin aiemmin. Syynä tähän on määräaikaisten työsuhteiden lisääntyminen, nopeat muutokset tuotantoelämässä sekä erilaiset työvoimapoliittiset toimenpiteet, jotka ovat suhteellisen lyhytkestoisia. Työttömyysjaksoja saattaa kertyä useita, mutta työttömyys ei ole yhtäjaksoista, vaan sen katkaisevat erilaiset työ-, koulutus- tai tukitoimet. (Harju & Backberg-Edwards 2000, 16). Laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002) määrittelee pitkäaikaistyöttömäksi henkilön, joka on ollut työttömänä työnhakijana yhtäjaksoisesti 12 kuukautta, tai use-

ammassa työttömyysjaksossa yhteensä 12 kuukautta ja jonka työttömyys toistuvuuden ja kokonaiskeston perusteella vastaa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleen työnhakijan työttömyyttä (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002). Tyypillisesti Suomessa pitkäaikaistyöttömät ovat yli 50 -vuotiaita ja työllisiä vähemmän koulutettuja (Karjalainen 2007, Dialogi 1/07, 30 - 31).

Vuonna 2006 työttömiä työnhakijoita oli yhteensä 249 519 henkilöä, joista yli puolitoistavuotta työttömänä olleita 42 857, eli noin 17,2 %. (Työministeriön työnvälitystilasto vuosilta 1991 - 2006.) Työministeriön vuoden 2007 helmikuun lopulla suorittaman poikkileikkauslaskelman mukaan oli Suomessa tuolloin 56 000 yli vuoden ja 27 100 yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita. Erilaisissa työhallinnon koulutus- ja tukityöllistämistoimenpiteiden parissa oli 94 300 henkilöä. (Työministeriön työllisyyskatsaus helmikuu 2007.) Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen toiminta-alueella oli vuonna 2006 työttömiä työnhakijoita keskimäärin 8221, joista pitkäaikaistyöttömiä 2243. (Työministeriön työnvälitystilasto vuosilta 1991 - 2006.)

Työn merkityksestä ihmisen psykososiaaliselle toimintakyvylle ovat kirjoittaneet Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä ja Ihalainen (2003). Heidän mukaansa osa elämän sisällöstä saadaan työssä selviytymisen tai onnistumisen perusteella, ja työllä on keskeinen asema ihmisen identiteetin rakentumisessa sekä elämäntavan jäsentymisessä. Kirjoittajien mielestä tämän päivän työ pakottaa ihmiset yhä monipuolisempaan osaamiseen, jolle on leimallista muun muassa jatkuva muuttuminen sekä uusien työmenetelmien, kuten tiimityön, yleistyminen. Työelämän vaatimukset ovat kasvaneet ja työssä menestyminen, selviytyminen sekä jaksaminen vaikeutuneet. Erityisesti työelämän vaativuus näkyy ikääntyvien ja heikosti koulutettujen, tai työnantajan mielestä vajaakuntoisten työnhakijoiden tilanteissa. (Kettunen ym. 2003, 70 - 73.) Vähätalo puolestaan toteaa yksilön putoavan työttömyyden myötä entistä ratkai-

sevammin sosiaalivaltion ja yhteisöjen varaan (Vähätalo 1998, 46 - 51). Jouko Karjalaisen mukaan (2007) pitkäaikaistyöttömät ovat nykypäivän köyhälistöä, ja yhteiskunnallinen jako työttömien ja työllistettyjen välillä on edelleen kova. Hän toteaa ihmisarvon olevan yhä vahvasti sidoksissa työmarkkinoihin. (Karjalainen 2007, Dialogi 1/07, 30 - 31.)

Pitkittyessään työttömyys tuottaa usein taloudellisia toimeentulovaikeuksia, joiden seurauksena voi syntyä asunto-ongelmia sekä muun muassa koulutuksen ja ammattitaidon vanhenemista. Myös päihdeongelmat saattavat olla yhteydessä työttömyyteen. (Kunta ja pitkäaikaistyötön 2001, 33 - 34.) Työttömyyden pitkittyessä työtön etääntyy yhä kauemmas alati muuttuvasta työelämästä sekä yhteiskunnasta, jolloin palaaminen työelämään vaikeutuu entisestään (Kettunen ym. 2003, 72). Työttömyys on sidoksissa myös huonosuaisuuteen, joka Jokisen ja Saariston teoksessa (2004, 100) määritellään työttömyyden, sairauden ja köyhyyden kombinaationa. Yhteisötasolla korkea työttömyys vaikuttaa ostovoiman pienenemiseen sekä yhteisön elinvoiman vähenemiseen sosiaalisen aktiivisuuden vähentyessä, ja vaarana on haitallisten ilmiöiden yleistyminen. Yhteiskuntatasolla työttömyys aiheuttaa työpäntöksen menetyksiä sekä sosiaalimenojen lisääntymistä. Laskelmien mukaan yhtä työmarkkinoilta poissaolevaa henkilöä kohden kustannukset olivat vuonna 2001 noin 14 450 euroa vuodessa huomioiden vain sosiaalimenojen lisäys ja verotulojen menetys. (Kunta ja pitkäaikaistyötön 2001, 34.)

2.8.2 Aktiivinen työvoimapolitiikka

Työttömien aktivoinnin sekä sosiaaliturvan vastikkeellisuuden juuret ovat 1980 -luvulla, jolloin Yhdysvalloissa alettiin voimakkaammin kritisoida sosiaalisia oikeuksia korostavaa hyvinvointipolitiikkaa, ja 1990 -luvulla sama ajattelutapa levisi Eurooppaan. Aktivoinnin avulla pyritään palauttamaan työt-

tömiä henkilöitä sosiaaliturvan piiristä takaisin työelämään, ja tätä kautta vähentämään sosiaaliturvakustannuksia sekä työttömyydestä aiheutuvia muita vaikutuksia. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 26 - 27.)

Eräs merkittävä uudistus sekä aktiivisessa työvoima- että sosiaalipolitiikassa 2000-luvun alussa oli 1.9.2001 voimaan tullut Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Lain tarkoituksena on parantaa työttömänä olleen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. Tämän toteuttamiseksi laki velvoittaa kunnat sekä työvoimaviranomaiset yhteistyöhön keskenään. Lisäksi laki velvoittaa kuntia järjestämään pitkään työttömänä olleille, lain ehdot täyttävälle työmarkkina- tai toimeentulotukea saaville asiakkaille kuntouttavaa työtoimintaa. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on osa kokonaisuutta, jonka tarkoituksena on estää entistä tehokkaammin pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamaa syrjäytymistä sekä edistää pitkäaikaistyöttömien mahdollisuutta palata työelämään. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, STM oppaita 2001:8.) Kuntouttavaa työtoimintaa ennen asiakkaalle tulee laatia aktivointisuunnitelma, jossa toiminta mainitaan. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on 25 vuotta täyttäneille vapaaehtoista. (Työministeriön esite 2/2007.)

Vuoden 2006 tammikuussa astui voimaan työmarkkinatukiuudistus, joka edustaa kovemman linjan aktivointipolitiikkaa. Uudistuksen tarkoituksena on tehostaa aktivointia vahvistamalla työmarkkinatuen vastikkeellisuutta, eli tukea saadakseen henkilön on osallistuttava työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin. (Työministeriön tiedote 01/2006.) Laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä työmarkkinatukiuudistus lisäävät entisestään taloudellisen tuen sidosta työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin, ja asettavat työttömälle työnhakijalle velvoitteita aiempaa enemmän.

2.8.3 Työttömien palveluohjaus

Työttömien palveluohjauksen kehittämisen ja tutkimisen tarve johtuu osaltaan suomalaisen hyvinvointijärjestelmän ongelmista. Pitkäaikaistyöttömille on aiheutunut vaikeuksia hyvinvointijärjestelmän palveluiden sektoroitumisesta ja asiointista taholta toiselle, jolloin palveluista ei muodostu järkevää kokonaisuutta. Palveluohjaus nähdään yhtenä ratkaisuna sirpaloituneen palvelujärjestelmän aiheuttamiin ongelmiin – sekä asiakkaille että työntekijöille. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 23.) Kaikilla työllisyshoidon toimijoilla ei välttämättä ole yhteneväistä näkemystä asiakkaiden tavoitteiden suhteen, joiden työllisyshoidon palveluohjauksessa tulisi olla työllistyminen tai työllistymistä edistävien palveluiden järjestäminen. (Sosiaaliportti 2006.)

Työelämään suuntaavan palveluohjauksen toimivia osioita:

1. lähdetään liikkeelle asiakkaan omista haaveista ja kiinnostuksen kohteista, rauhallinen eteneminen askel askeleelta
2. etsitään ja esitetään useita vaihtoehtoja
3. asiakas saatetaan palvelujen piiriin ja vaihdetaan saattamalla
4. käytetään apuna matalakynnyksisiä palvelupisteitä ja epävirallisia toimintatapoja
5. työn tekijänä on pieni ja pysyvä asiakaskohtainen palvelutiimi, joka tuo useita näkökulmia asioiden käsittelyyn
6. toiminta on pitkäkestoista, ja siihen sisältyy pieniä onnistumisen kokemuksia (Sosiaaliportti 2006).

3 Työvoiman palvelukeskukset

3.1 Taustatekijät

Suomeen ajatus aktiivisesta työvoimapolitiikasta tuli voimakkaammin 1990-luvun puolivälissä. Tarvittiin keinoja laman aiheuttaman työttömyysasteen laskemiseksi ja pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisemiseksi. Lipposen II hallituksen ohjelmassa (1999) työvoimapoliittisiin toimiin ehdotettiin uudistuksia. Ohjelman mukaan työvoimapoliittisia toimenpiteitä tullaan kohdentamaan erityisesti pitkäaikaistyöttömiin, ja työttömille tarjotaan työhönmenoa tukevia toimenpiteitä työttömyyden kestoon perustuen. Lisäksi ohjelmassa todetaan, että työvoimaviranomaisten, Kelan, työeläkelaitosten sekä kuntien yhteistyötä selkeytetään, kuten myös viranomaisen työnjakoa henkilön työhön ohjaamisessa. (Lipposen II hallituksen hallitusohjelma 15.4.1999.)

Aktiivista työvoimapolitiikkaa alettiin kehittää ja suunnitella myös erilaisten hankkeiden ja selvitysten kautta. Vuonna 1997 käynnistettiin kaksi vuotta kestänyt Julkkis-projekti, jonka tavoitteena oli edistää palvelujen saatavuutta sekä kustannustehokkaampien ja kilpailukykyisimpien tuotanto- ja toimintatapojen käyttöönottamista. Erääksi keinoksi on nähty yhteiset palvelupisteet. (Julkkis-projektin loppuraportti 1999, 23 - 26, 85.) Karjalaisen ja Vahteran raportissa puolestaan (2000) käsitellään vaikeasti työllistyvien kansalaisten aktivoitumisen ja työllistymisen uusia keinoja. Yhteisasiakkaiden aktivoitumisen edistäjänä nähtiin työ- ja sosiaalihalinnon pysyvät yhteispalvelupisteet. (Karjalainen ja Vahtera 2000, 63 - 64.)

3.2 Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja toiminta

Yhteispalvelupisteiden perustaminen

Hallituksen vuoden 2000 budjettiriihessä tekemän päätöksen mukaisesti työministeriö selvitti mahdollisuudet työmarkkinatuen rahoituksen muuttamisesta siten, että kuntien vastuulla olisi pitkään työttömänä olleiden passiiviturva ja valtio puolestaan vastaisi aktiivitoimien rahoituksesta. Työministeriö käynnisti asian tiimoilta projektin, jonka tarkoituksena oli selvittää työmarkkinatuella olevien edellytyksiä työllistyä palkkatyöhön ja osallistua työllistymistä edistäviin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. Projekti ehdotti kesäkuussa 2001 käynnistettäväksi kaksivuotista asiakaspalvelujärjestelmän kehittämisprojektia, eli yhteispalvelukokeilua. (STM, työryhmämuistioita 2003:20.) Tämän seurauksena käynnistyi vuonna 2002 yhteensä 18 alueella, muun muassa Jyväskylässä, viranomaisten yhdessä tuottamien palveluiden kokeilu, joka kesti vuoden 2003 loppuun. Tavoitteena oli luoda työhallinnon, kuntien sekä Kelan yhteistyöhön perustuva malli, joka edistäisi työmarkkinatuella olevien ihmisten työllistymistä ja aktivointia. Yhteispalvelupisteiden toiminnasta saatiin hyviä tuloksia. Muun muassa asiakastyytyväisyys, moniammatillinen osaaminen ja asiakaspalvelu paranivat verrattuna entisiin toimintamalleihin (Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen & Spangar 2004, 7 - 9).

Aktiivinen työvoimapolitiikka ja työvoiman palvelukeskukset nostettiin hallitustasolla entistä vahvemmin tavoitteeksi Vanhasen hallitusohjelmassa (Vanhasen hallituksen hallitusohjelma 24.6.2003). Syrjäytymisen ehkäisemiseksi on ohjelmassa todettu tarvittavan yhteispalvelupisteitä/työvoiman palvelukeskuksia sekä lisääntyntä moniammatillista työskentelyä eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kesken. Hallitus käynnisti työllisyysohjelman työllisyysasteen kohottamiseksi ja työttömyyden aiheuttaman syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Työllisyysohjelman yhtenä hankekokonaisuutena oli julkisen työvoimapolitiikan uudistaminen, joka oli tarkoitus toteuttaa vuosina 2004 - 2006.

Vaikeimmin työllistyvien palvelut oli määrä koota työvoiman palvelukeskukseen, jotka toimisivat alue- ja paikallistasolla asiantuntijaverkostoina sekä tarjoaisivat monipuolista tukea työttömille. Tarkoituksena oli perustaa yhteensä 40 työvoiman palvelukeskusta vuoteen 2006 mennessä. Kehittämiskeskuksiin on todettu tulevan mukaan työvoimatoimisto, kunnat ja niiden sosiaali- ja terveystoimi, nuorisotoimi, Kela sekä muut asiantuntijat ja palveluntarjoajat. (Hallituksen työllisyysohjelma 2004.)

Ohjaus- ja hankeryhmä

Työvoiman palvelukeskusten perustamista ja toiminnan kehittämistä sekä seurantaa varten perustettiin ohjaus- ja hankeryhmä, joka toimii 1.10.2006 - 31.3.2008 välisenä aikana (Valtioneuvoston hankerekisteri).

Ohjausryhmä on määritellyt työvoiman palvelukeskuksille valtakunnalliset tavoitteet, joita ovat:

- 1) rakenteellisen työttömyyden vähentäminen
- 2) työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatuen vähentäminen
- 3) aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen sekä
- 4) asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääntyminen (Työministeriön kirje 7.10.2005).

Työvoiman palvelukeskukset nyt

Yhteensä työvoiman palvelukeskuksia sekä yhteispalvelupisteitä on perustettu 39 eri puolille maata. Niitä on Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Hyvinkäällä, Porvoossa, Turussa, Porin seudulla, Raumalla, Hämeenlinnan seudulla, Lahdessa, Forssan seudulla, Itä-Hämeessä, Riihimäen seutukunnassa, Tampereen kaupunkiseudulla, Vammalan seudulla, Etelä-Pirkanmaan seudulla, Etelä-Karjalan seudulla, Kotka-Haminan seudulla, Kouvola seudulla, Mikkelin

seudulla, Savonlinnan seudulla, Kuopion seudulla, Varkauden seudulla, Ylä-Savossa, Joensuun seudulla, Keski-Karjalassa, Lieksassa, Jyväskylässä, Ääne-seudulla, Seinäjoella, Vaasassa, Kokkolassa, Raahen seutukunnassa, Kainuussa, Rovaniemellä, Kemi-Tornion alueella, Hiiden seudulla, Salon seudulla sekä Oulussa. (Kuntaliiton internet-sivusto.)

Karjalaisen ja Saikun (2007) mukaan työvoiman palvelukeskusten (Typ) toiminta on sidoksissa yhteiskunnalliseen sekä työmarkkinoiden kehitykseen. Pitkäaikaistyöttömien tilanne, määrä ja mahdollisuudet kuten myös työllisyyden ja työpaikkojen kehitys on erilaista alueittain. Tämä heijastuu työvoiman palvelukeskusten toimintaan, tehden niiden toimintamalleista toisistaan poikkeavia, oman alueensa tilanteeseen soveltuvia. (Karjalainen & Saikku 2007.)

Työvoiman palvelukeskukset toimivat hallitusohjelman sekä työpolitiikan strategian mukaisesti kuntien, työvoimatoimistojen ja Kelan ylläpitäminä palvelupisteinä, joissa yhdistyy kunnan sosiaalityön ja terveydenhuollon sekä työhallinnon ja Kelan asiantuntemus. Palvelu on moniammatillista, ja tavoitteena on sen avulla edistää asiakkaan työllistymismahdollisuuksia, yhdessä hänen kanssaan. (Kuntaliiton internet-sivusto.) Työministeriön kirjeessä (2005) on työvoiman palvelukeskusten toiminnan ydinajatuksiksi määritelty hallintosektorit ylittävä asiakkaiden palvelu. Moniammatillisen asiantuntijaverkoston tehtävänä on sen mukaan "tarjota asiakkaille tukea elämänhallinnassa sekä monipuolisia kuntouttavia ja aktivoivia toimenpiteitä". Valtakunnallisia linjauksia Typ -toiminnassa ovat sekä edellä kuvatut toiminnan tavoitteet, että rahoituksen muodostumisen periaatteet. Työhallinto ja kunta vastaavat yhtä suurilla määrärahaosuuksilla Typ:ien toimintamenoista, Kela maksaa omat Typ -toimintaan osallistumisesta aiheutuvat menonsa. (Työministeriön kirje 7.10.2005.) Typ -toiminnan alueellisen eriävyyden johdosta päädyimme siihen, ettemme kuvaa toimintaa valtakunnallisella tasolla laa-

jemmin, vaan keskitymme teoriaosuudessaamme Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen toimintaan.

3.3 Jyväskylän työvoiman palvelukeskus

Tetrasta Typ:ksi

Jyväskylän työvoiman yhteispalvelupiste eli Tetra aloitti toimintansa helmikuussa 2002. Toiminta kesti yhteensä kaksi vuotta, päättyen vuoden 2003 loppussa. Tetrassa toimi viisi työvoimaneuvojaa, kolme sosiaalityöntekijää sekä kaksi palveluohjaajaa. Kelan työntekijä ei sijainnut tiloissa vakituisesti, mutta toimi konsultaatioapuna sekä osallistui Tetran viikkopalaveriin. Tetrassa ajalla 1.3.2002 - 31.10.2003 toteutetun asiakasanalyysin mukaan asiakkaita oli tuona aikana ollut yhteensä 520, joista 403 työvoimatoimiston ja 117 sosiaalitoimen kautta ohjattuina. (Yhteispalvelukokeilun loppuraportti 2004.) Jyväskylän Tetra-yhteispalvelupiste koettiin jatkossakin tärkeäksi tahoksi työllisyydenhoidossa, ja toimintaa päätettiin jatkaa työvoiman palvelukeskuksena, valtakunnallisten linjausten mukaisesti.

Jyväskylän Typ:n toiminta

Jyväskylän työvoiman palvelukeskus palvelee neljän kunnan, eli Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Muuramen sekä Petäjäveden, asiakkaita. Väestöpohja tällä alueella on noin 140 000 henkeä. Huhtikuussa 2007 tehdyn poikkeileikkauslaskelman mukaan Typ:ssä oli näistä kunnista asiakkaita yhteensä 856. Asiakasmäärä on toimintavuosien aikana tasaisesti kasvanut. (Lehto 2007.) Typ:n johtoryhmään kuuluu edustajia kustakin kunnasta, Kelasta, Jyväskylän työvoimatoimistosta sekä Keski-Suomen TE-keskuksesta. Myös Typ:n työntekijät edustavat eri hallintokuntia. Työvoimaohjaajat (7), kuntoutuspsykologi, päällikkö sekä toimistos sihteeri toimivat työvoimahallinnon alai-

suudessa, ja kunnan alaisia ovat palveluohjaajat (5), sosiaalityöntekijät (3) sekä terveydenhoitaja. Kelan edustajana työskentelee yksi henkilö, vakuutussihteerri. Typ:n työntekijöiden nimikkeissä tapahtui muutos vuoden 2007 alussa työvoimaneuvojien muuttuessa työvoimaohjaajiksi, ja psykologin kuntoutuspsykologiksi. Käytämme tässä teoriaosassamme näitä uusia nimikkeitä, sillä ne kuvaavat kattavammin kyseisten työntekijöiden toimintaa Typ:ssä, ja ovat valtakunnallisesti käytössä. Tulososiossa käytämme entisiä nimikkeitä, sillä haastatteluajankohtana ne olivat edelleen käytössä, emmekä halunneet muuttaa haastateltujen käyttämiä termejä. (Lehto 2007.)

Jyväskylän Typ:n tausta-ajatuksena on toimiminen seudullisesti, yhteistyössä asiakkaan sekä työllisyyttä, terveyttä ja toimeentuloa edistävien palvelujen kanssa. Tavoitteena on asiakkaan työllistymisen esteiden poistaminen moniammatillisen toiminnan keinoin, hänen työmarkkinavalmiuksiensa parantaminen sekä arjessa selviytymisensä edistäminen. (Nieminen 2006.)

Lainsäädäntö

Typ:n toiminta koostuu monen eri organisaation sekä työntekijän yhteistyöstä. Tästä syystä ei ole olemassa yhtenäistä, nimenomaisesti Typ:n toimintaa määrittävää lakia, vaan toimintaa ohjaava lainsäädäntö koostuu useammasta eri laista. Merkittävimpinä lakeina mainittakoon asiakasta koskevat lait potilaan 785/1992 sekä sosiaalihuollon asiakkaan 812/2000 asemasta ja oikeuksista, sekä henkilötietolaki 523/1999 ja perustuslaki 731/1999. Kyseiset lait koskevat myös sosiaalityöntekijää. Lisäksi hänen toimintaansa ohjaavat muun muassa sosiaalihuoltolaki 710/1982, hallintolaki 434/2003, lastensuojelulaki 683/1983 sekä potilasvahinkolaki 585/1986. Työvoimaohjaajaa ja hänen toimintaansa koskevat valtion virkamieslaki 750/1994, työttömyysturvalaki 1290/2002 sekä laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Terveystenhoitajaa koskevat muun muassa henkilötietolaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 621/1999. Kelan asiakassihteerin tär-

keimpiä, toimintaa ohjaavia lakeja ovat kansaneläkelaki sekä -asetus 594/1956, työttömyysturvalaki, laki 690/1991 ja -asetus 893/1991 kansaneläkelaitoksen järjestämästä kuntoutuksesta, sairausvakuutuslaki 364/1963 ja -asetus 473/1963 sekä laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003. Kuntoutuspsykologia koskevat psykologien ammattieettiset säännöt. (Nieminen 2006.) Palveluohjaajaa koskevat lait on määritelty palveluohjausta käsittelevässä teoriaosudessa.

Typ:n työntekijöiden toimenkuvat

Päällikön tehtävinä on tiedottaa Typ:ä koskevista asioista yhteistyötahoille, vastata Typ:n toiminnasta tulostavoitteiden mukaisesti sekä koordinoida Typ:n ja muiden työllisyydenhoidon kentällä toimivien tahojen yhteistyötä. Päälliköllä on taloudellinen vastuu toiminnasta, ja hänelle kuuluvat myös seuranta ja raportointi, sekä toiminnallisena esimiehenä toimiminen Typ:n työntekijöille. Terveystoimittaja tulee mukaan asiakasprosessiin alkukartoituksen jälkeen, mikäli on tarvetta terveydellisille tarkastuksille tai keskusteluille. Lisäksi terveystoimittaja osallistuu tarpeen ja tilanteen mukaan asiakkaan jatkoseurantaan sekä yhteistapaamisiin, toimii konsultaatioapuna Typ:n henkilökunnalle ja edustaa somaattisen puolen osaamista Typ:ssä. Kuntoutuspsykologi tulee asiakasprosessiin mukaan alkukartoituksen jälkeen asiakkaan tilanteen ja tarpeiden sitä vaatiessa. Hän kartoittaa asiakkaan ammatillista soveltuvuutta, suorittaa kognitiivisia kykytestejä sekä selvittää psyykkistä tilaa. Vakuutusasiointi ei tule automaattisesti mukaan asiakasprosessiin, vaan hän toimii lähinnä konsultaatioapuna Typ:n työntekijöille kun on kyse Kelan asioista. Vakuutusasiointin työ Typ:ssä liittyy lähinnä eläke- ja sairauspäiväraha-asioihin sekä ammatilliseen kuntoutukseen. Sosiaalityöntekijä on mukana asiakkaan alkukartoituksessa ja asiakasprosessissa asiakkaan ollessa yli 25 -vuotias jyvaskyläläinen. Muissa tapauksissa sosiaalityö tulee kunnista, ja alle 25 -vuotiaiden jyvaskyläläisten kohdalla aluesosiaalityön puolesta. Sosiaalityöntekijä osallistuu alkukartoitukseen sekä aktivointisuunnitelmien te-

koon ja tarvittaessa toimii kuntouttavan työtoiminnan ohjaajana. Hän tukee asiakasta tämän tilanteen edistämiseksi ja asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi, motivoi palveluihin ja ratkaisuihin, sekä neuvoo sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Työvoimaohjaaja osallistuu alkukartoitukseen sekä aktiivintisuunnitelman laatimiseen, asiakkaan tilanteen seurantaan ja jatkosuunnitteluun. Työvoimaohjaaja sitouttaa ja motivoi asiakasta työvoimahallinnon toimenpiteisiin ja ohjaa asiakasta työvoimahallinnon edustajana. Työvoimaohjaaja voi osoittaa asiakkaan erilaisiin toimenpiteisiin, joista kieltäytyminen on sanktioitua. Lisäksi hän neuvoo työvoimahallinnon toimenpiteisiin liittyvissä etuusasioissa. (Lehto 2007.)

Palveluohjaaja tulee asiakasprosessiin mukaan tilanteen ja tarpeen vaatiessa, kun on arvioitu prosessiin tarvittavan lisätukea tai ohjausta. Pääsääntöisesti palveluohjaaja toimii kuntouttavan työtoiminnan parissa. Hän kertoo asiakkaalle kuntouttavasta työtoiminnasta sekä motivoi toimintaan, järjestää työtoimintapaikan ja tekee yhdessä asiakkaan ja työtoimintapaikan edustajan kanssa sopimuksen työtoiminnan aloittamisesta. Palveluohjaaja seuraa ja arvioi kuntouttavan työtoiminnan kulkua, suunnittelee jatkoa sekä pitää yhteyttä aluesosiaalityöhön asiakkaan asioissa. Myös asiakkaan arjenhallinnan tukeminen on merkittävä osa palveluohjaajan työtä. Hän konkretisoi asiakkaan suunnitelmia, motivoi ja tukee omatoimisuutta sekä saattaa asiakasta palveluihin. Suuri osa työstä on asiakkaan neuvontaa, ohjausta sekä tukemista. Palveluohjaaja osallistuu työhallinnon toimenpiteisiin ja koulutuksiin suunnitteleamalla niitä sekä ohjaamalla ja tukemalla asiakkaita osallistumaan niihin. Lisäksi palveluohjaaja on tarpeen vaatiessa mukana Elma -selvityksissä, sekä Typ:n ryhmätoimintojen suunnittelussa. Palveluohjaaja tekee yhteistyötä Typ:n muiden työntekijöiden, asiakkaan sekä työtoimintaa järjestävien tahojen kanssa. Lisäksi yhteistyötä on kuntien sosiaalitoimistojen, työllisyyspalveluiden, eri hallintoalojen sekä organisaatioiden kanssa, liittyen muun muassa kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. Palveluohjaajien työnkuvia on

eriytetty asiakkaan kotikunnan ja tarpeiden mukaan, työn elementtien ollessa kaikilla samoja. (Lehto 2007.)

Vuonna 2006 oli Jyväskylän Typ:n asiakkaista yhteensä 114 kuntouttavassa työtoiminnassa. Suurin osa oli iältään 25 - 35 -vuotiaita, ikäkeskiarvon ollessa 34,7 vuotta. Alle 25 -vuotiaiden osuus kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista oli 16,7 %. (Pajamäki 2007.) Arvion mukaan vuonna 2006 palveluohjausta saavia asiakkaita oli koko Typ:n asiakasmäärästä noin kolmasosa eli suunnilleen 250 henkilöä; tarkkoja laskelmia ei vuoden ajalta ollut saatavilla.

Asiakasprosessi

Asiakas ohjautuu Typ:iin normaalisti sosiaalitoimen tai työvoimatoimiston läheteellä. Työvoimatoimiston määritelmän mukaan asiakkaan Typ:iin ohjautumisen kriteerinä on moniammatillisten palveluiden tarve. Sosiaalityön kautta ohjautuvat toimeentulotukea saavat nuoret ja aikuiset työkäiset, joilla palvelukeskuksen tarjoamien palveluiden uskotaan vievät tilannetta eteenpäin. Lisäksi kriteereitä ovat asiakkaan moniammatillisen tuen tarve sekä motivoituneisuus asioimaan Typ:ssä. Typ:n palveluiden tarve arvioidaan yksilöllisesti lähettävän tahon toimesta. Työmarkkinatukea 500 päivää saaneiden osuus asiakasmäärästä on suhteellisen suuri. Vuoden 2006 alussa voimaan tulleen työmarkkinatukiuudistuksen myötä kuntien velvoitteeksi tuli rahoittaa puolet siitä työmarkkinatuesta, jota myönnetään yli 500 päivää tukea saaneille, aktiivitoimiin osallistumattomille. Tämä on lisännyt kuntien mielenkiintoa aktiivointitoimenpiteitä kohtaan, joka näkyy myös työvoiman palvelukeskusten asiakasmäärissä. (Lehto 2007.)

Asiakkuuskriteereistä on valtakunnallisella taholla tehty työvoiman palvelukeskus -ohjausryhmän toimesta vuoden 2007 alussa ehdotus, jonka käyttöönottoajankohta oli 1.5.2007. Ehdotuksen mukaan asiakkaaksi ohjaamisen tulee perustua lähettävän tahon tekemään palvelutarvearvioon. Ensisijaisesti asiak-

kaiksi tulee ohjata sellaisia pitkään työttömänä olleita työmarkkinatuen ja/tai toimeentulotuen saajia, joilla on tarve moniammatilliselle palvelukokonaisuudelle. Työmarkkinatuen saajista etusijalla ovat vähintään 500 päivää työmarkkinatukea saaneet asiakkaat. Typ:iin ohjattavilla asiakkailla tulee olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet, sekä motivaatiota sijoittua työmarkkinoille. (Työvoiman palvelukeskus -ohjausryhmän kirje 28.2.2007.)

Asiakkaan alkukartoitukseen osallistuvat työvoimaohjaaja sekä sosiaalityöntekijä. Palveluohjaaja saattaa osallistua alkukartoitukseen tilanteissa, joissa tarvitaan hänen tukeaan ja osaamistaan asiakasprosessin alusta lähtien. Jyväskylän maalaiskunnan kanssa on sovittu kuntapäivistä, jolloin Typ:stä lähtee maalaiskunnan sosiaaliasemille Palokkaan tai Vaajakoskelle työvoimaohjaaja sekä palveluohjaaja. Lisäksi paikalla on maalaiskunnan edustaja, joka on yleensä palveluohjaaja. Asiakas saapuu paikalle ja alkukartoitus sekä aktivointisuunnitelma tehdään samalla kertaa. Lisäksi työvoimaohjaaja voi asioida myös muissa yhteistyökunnissa alkukartoituksia tehden. (Lehto 2007.)

Alkukartoituksessa pyydetään asiakkaalta suostumus moniammatilliseen yhteistyöhön ja tietojen vaihtoon hänen asioistaan Typ:n sisällä. Alkukartoituksessa pyritään selvittämään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne. Alkukartoituksen jälkeen aletaan miettiä asiakkaan jatkopolkua. Aluksi on tärkeä hahmottaa hänen työkykyisyytensä ja terveydentilansa, ja niiden pohjalta päättää asiakasprosessin suunta, eli onko asiakkaan kohdalla ensisijainen ratkaisu Elma -eläkeselvitykset vai päädytäänkö eriasteisiin aktivointitoimiin. Asiakkaalle tehdään aktivointisuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan tilanteen edetessä. Lopullisena tavoitteena on asiakkaan saaminen työhön tai koulutukseen, tai joidenkin kohdalla työkyvyttömyyseläkkeelle. Tavoitteisiin pyritään erilaisten toimenpiteiden, tutkimusten sekä selvitysten kautta. Tällaisia ovat muun muassa työhallinnon eri toimenpiteet, Jyväskylän Päihdepalvelusäätiön sekä mielenterveystoimiston palvelut, työkunnan selvi-

tykset, terveydentilan kartoitukset, erilaiset ryhmätoiminnot sekä kuntouttava työtoiminta. Työntekijät määräytyvät asiakkaan tilanteen ja tarpeen, sekä tehdyn suunnitelman mukaisesti. (Lehto 2007.)

Asiakkuus päättyy asiakkaan aloittaessa opiskelun tai työllistyessä, muuttaessa toiselle paikkakunnalle tai siirryessä työkyvyttömyyseläkkeelle. Päätymisen taustalla voi lisäksi olla asiakkaan sitoutumattomuus yhteistyöhön, joka näkyy esimerkiksi hillitsemättömänä päihteidenkäyttönä ja toimenpiteiden jatkuvana keskeytymisenä. Tällöin asiakas palautuu lähettävälle taholle. (Lehto 2007.)

Työvoiman palvelukeskus -ohjausryhmän esityksen mukaan asiakkuus Typ:ssä päättyy, kun asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille, aloittaa ammatillisen koulutuksen tai ei enää tarvitse erityispalvelua. Lisäksi asiakkuus voidaan päättää työvoimatoimiston ja kunnan edustajien Typ:ssä yhdessä todetessa, ettei asiakasta voida auttaa Typ:n palveluilla, koska hän ei ole motivoitunut eikä motivoitavissa parantamaan omaa tilannettaan. (Työvoiman palvelukeskus -ohjausryhmän kirje 28.2.2007.)

Elma -eläkemahdollisuuksien selvittäminen

Elma -eläkemahdollisuuksien selvitysprosessi on työvoimahallinnon alaista toimintaa. Elma on lähtöisin Ilkka Taipaleen luomasta mallista, jonka tarkoituksena oli auttaa työkyvyttömät mutta edelleen työttöminä työnhakijoina olevat henkilöt työkyvyttömyyseläkkeelle. Vuoden 2004 alusta hanke vakinaistui ja muuttui valtakunnalliseksi toiminnaksi. Elma on käytännössä asiakkaan tilanteen seuraamista prosessin alusta eläkemyöntöön saakka. Elma -aloite voi tulla työvoimatoimistosta, sosiaalitoimesta, Typ:n sisältä tai esimerkiksi Jyväskylän Päihdepalvelusätiöltä. Asiakas kutsutaan Typ:iin alkuselvitystä varten, ja mikäli päädytään eläkeselvittelyyn, tilataan asiakkaan suostumuksella häntä koskevat, tarpeelliset dokumentit. Yleensä on tarpeen

suorittaa jatkotutkimuksia asiakkaan terveydentilan ja työkykyisyyden kartoittamiseksi. Käytännössä noin joka kolmas hakija pääsee eläkkeelle. (Keronen 2007.) Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa Elmaan on nimetty tietty työntekijät, myös palveluohjaaja on prosessissa mukana tarpeen vaatiessa. Halusimme kertoa Elmasta teoriaosuudessamme, sillä useat haastatelluista pitivät sitä merkittävänä, Typpiin liittyvänä toimintamuotona.

4 Opinnäytetyön tarkoitus

4.1 Aiheen ajankohtaisuus

Palveluohjausta on työllisyydenhoidon näkökulmasta tarkasteltu Suomessa tähän mennessä niukasti. Kaiken kaikkiaan aiempia tutkimuksia palveluohjauksesta on varsin vähän. Tästä syystä hyödynnämme opinnäytetyössämme myös sellaisia palveluohjauksesta tehtyjä aiempia julkaisuja tai tutkimuksia, jotka ovat käsitelleet aihetta muusta kuin työllisyydenhoidon näkökulmasta. Palveluohjausta on tutkittu etenkin mielenterveystyössä (Sauli Suominen), kehitysvammahoidon parissa (Erja Pietiläinen) sekä vanhustyössä (Anne Valppu-Vanhainen). Kansainvälisesti palveluohjausta on tutkittu lähinnä Iso-Britanniassa, Ruotsissa, Saksassa sekä Yhdysvalloissa. Ruotsissa palveluohjaus (personligt ombud) on perinteisesti liitetty mielenterveystyöhön, ja tätä on tutkinut muun muassa Ulrika Järkestig-Berggren (2006).

Työttömien palveluohjaus ja siihen liittyvät työvoiman palvelukeskukset tulivat voimakkaammin osaksi suomalaista työllisyydenhoitoa vuoden 2004 alusta, Vanhasen hallitusohjelman myötä. Tällä hetkellä työttömien palveluohjaukseen liittyviä hankkeita on käynnissä valtakunnallisella tasolla, ja siitä teh-

dään päättöitä sekä ammattikorkeakoulu- että yliopistotasolla. Aihe on viime aikoina noussut sosiaali- ja terveysalalla voimakkaasti esille, etenkin liittyen asiakkaiden entistä haastavampiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin. Opinnäytetyömme on siis perustellusti ajankohtainen.

4.2 Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin alaisuudessa on tällä hetkellä käynnissä sosiaalipalveluiden arviointiryhmä FinSoc:n koordinoima kansallinen sosiaalialan kehittämishanke. Tämä hanke on nimetty Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmaksi. Sen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa palveluohjauksesta kokonaisuudessaan, sen vaikuttavuudesta sekä olemassa olevista hyvistä käytänteistä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Välineinä tämän tavoitteen saavuttamisessa käytetään koulutusta, tutkimusta, julkaisuja, verkkosivuja, verkostoitumista sekä työseminaareja ja -kokouksia. Keinona käytetään myös paikallisia kehittämishankkeita. Esimerkiksi Ikaalissa on toteutettu työikäisten palveluohjausprojekti Yhteistyöstä yhteiseen työhön ja Tampereella Työ- ja tekijä -projektiä. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus on syksystä 2004 alkaen ollut mukana tässä Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmassa. Tämän työvoiman palvelukeskuksen projektin lisäksi Jyväskylässä on käynnissä työttömien palveluohjaamisen kehittämiseen tähtäävä hanke, jota koordinoi Wire -projekti. (Palveluohjauksen kehittäminen, Sosiaaliportti 2006.)

4.3 Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke

Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmassa Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen taholta päätavoitteena on oman, työllisyydenhoidon palveluohjauksmallin luominen eri yhteistyökuntiin sovellettuina (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke, liite 1).

Lisäksi työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaushankkeen tavoitteita ovat:

- ✓ saattaa työvoiman palvelukeskuksen tuottama palveluohjaus yhdeksi työväliseksi sosiaalityön näkökulmasta työllisyydenhoidon kentässä
- ✓ yhteistyön kehittäminen kuntien edustajien ja sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa pyrkien yhteiseen näkemykseen työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksesta
- ✓ työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaajien vastuiden ja valtuuksien sekä työnjaon jäsentyminen työvoiman palvelukeskuksen ja sen yhteistyökuntien työntekijöiden kesken.

Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaushankkeen lopullisena tavoitteena on sen tuottaman palveluohjauksen jäsentyminen kunkin osallistajakunnan tarpeiden mukaiseksi sekä palveluohjauksen kohdentuminen siitä eniten hyötyville. (Sosiaaliportti 2006.) Tämä opinnäytetyö on osa tätä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta kuntiin -hanketta. Opinnäytetyömme liittyy Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaajien oman työn kehittämiseen sekä palveluohjauksen toteutumiseen yhteistyökunnissa Jyväskylässä, Jyväskylän maalaiskunnassa, Muuramessa ja Petäjävedellä. Me kokosimme opinnäytetyönämme valmiin aineiston Jyväskylän Typ:n työntekijöiden käytettäväksi, eritellen kunkin kunnan toiveet ja kehittämis ehdotukset koskien Typ:n palveluohjausta. Edellytyksenä opinnäytetyön

tekemiselle oli molemmilla syventävän harjoittelun suorittaminen Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa. Olemme kiinnostuneita palveluohjauksesta työtapana, koska omalla koulutuksellamme on mahdollista toimia palveluohjaajan tehtävänimikkeellä työelämässä.

5 Aineiston hankinta ja käsittely

5.1 Lähtökohdat tutkimukselle

Tutkimuksen päätehtävänä oli selvittää ”Miten Jyväskylän Typ:n palveluohjaus tutkittavissa kunnissa – Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi – toteutuu?” , ja se on esitetty Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen taholta meille tekijöille. Tutkimuksen osatehtävät, teema-alueet sekä haastattelurunko on muodostettu vastaamaan tähän kysymykseen. Päätimme opinnäytetyössämme käyttää tutkimustehtävä -termiä tutkimusongelma -termin sijaan. Mielestämme se kuvaa osuvammin tutkimuksemme pääkysymyksen luonnetta, koska pyrkimyksenä on kartoittaa laadullisesti kokemuksia ja näkemyksiä, ei kvantitatiivisia määreitä. Tuomen ja Sarajärven (2003) mukaan tutkimusongelma käsitteenä liittyy määrällisen tutkimuksen traditioon, jossa tutkimus on vastauksen hakemista ongelmaan. Kyse on tutkimuskohtaisesti ratkaistavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 94.) Mielämme tutkimuksemme päätehtävän avoimeksi, kartoittavaksi kysymykseksi, johon ei ole yksiselitteistä vastausta.

Hirsjärven ja muiden (2005) mukaan päätehtävä on normaalisti yleisluontoinen kysymys, johon koko tutkittava aihe tiivistetään. Ala- eli osatehtäviin saadut vastaukset mahdollistavat vastaamisen myös päätehtävään. (Hirsjärvi

ym. 2005, 119). Päädyimmekin siihen, ettemme kokoa erillisiä teema-alueita päätutkimustehtävään liittyen, vaan muodostamiimme osatehtäviin. Tätä kautta pystyimme jäsentyneemmin käsittelemään teemojamme. Opinnäytetyössämme käsittelemme Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta sekä työllisyydenhoidon että sosiaalityön näkökulmasta. Haastateltaviin otettiin yhteyttä ensimmäisen kerran joulukuun 2006 aikana, jolloin heille kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta (yhteydenottoilmoitus, liite 2). Tällöin, sekä itse haastattelutilanteissa, tuotiin esiin, mistä näkökulmasta tutkittavaa aihetta käsitellään.

5.2 Perustelut tutkimusmuodolle

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Päädyimme kvalitatiiviseen tutkimukseen, koska se on aineiston muodon kuvausta, ei numeraalista tapaa käsitellä aineistoa (Eskola & Suoranta 1998, 13). Lisäksi päätutkimustehtävämme oli luonteeltaan sellainen, että se vaati asian käsittelyä laadullisella tutkimusotteella. Myös työmme tilaaja eli Jyväskylän työvoiman palvelukeskus halusi laadullisella tutkimusotteella tehdyn työn. Hirsjärvi ja muut (2005) toteavat teoksessaan kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana olevan todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja ajatuksena on, että tutkittava todellisuus rakentuu monista eri tekijöistä. Tyypillisesti kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä ja analyysitapa on induktiivinen eli aineistoon perustuva. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja kuten teemahaastatteluja ja tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Lisäksi tyypillistä on tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivi-

sessä tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152 - 155.)

5.3 Teemahaastattelu

Toteutimme tutkimuksen teemahaastatteluna, käyttäen apuna puolistrukturoitua haastattelulomaketta. Kyseisen tutkimusmetodin luonteeseen kuuluu haastattelun eteneminen tiettyjen, keskeisten teemojen varassa. Yksityiskohmaisempien kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat, ja kysymykset muokkautuvat tarkemmin haastattelun kuluessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Perusteena teemahaastattelulle oli tutkimuksen kvalitatiivinen luonne ja otoksen pienuus sekä tarkoituksenmukaisesti valittu haastateltavien joukko. Teemahaastattelu oli soveltuva myös siksi, että se mahdollistaa ihmisten käsitysten ja kokemusten kokonaisvaltaisen tutkimisen. Lisäksi teemahaastattelu mahdollisti kysymysten ja kysymisjärjestyksen muokkaamisen haastateltavan Typ:n palveluohjauksen tuntemisen perusteella. Kyseessä oli vähän kartoitettu aihe, ja oli vaikea tietää etukäteen minkä tyyppisiä vastauksia saisimme. Teema-alueittain käsittely auttoi jäsentämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, sekä tutkimustehtäviä.

5.4 Tutkimustehtävien asettelu

Tutkimustehtävänä oli vastata kysymykseen: "Miten Jyväskylän Typ:n palveluohjaus tutkittavissa kunnissa – Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi – toteutuu?". Muodostimme tämän päätehtävän pohjalta tutkimuksen osatehtävät sekä teema-alueet, ja niihin liittyvät tarkentavat

kysymykset (teemahaastattelurunko, liite 3). Osatehtävien ja kysymysten suunnittelussa käytimme apuna Jyväskylän Typ:n hankepaperia (liite 1) sekä Jutta Suorannan (2004) ja Hanna Elorannan (2006) pro gradu -töitä Ikaalisten Yhteistyöstä yhteiseen työhön -projektiin ja työllisyydenhoidon palveluohjaukseen liittyen. Suorannan ja Elorannan graduja on hyödynnetty valtakunnallisella tasolla, muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön Hyvien käytäntöjen kuvauksissa (2006) ja Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmassa. Tästä syystä pidämme heidän pro gradu -töitään hyvinä sekä luotettavina sovellettaviksi opinnäytetyöhömme.

Osatehtävämme ja niihin liittyvät teema-alueet olivat haastatteluja suorittaessamme seuraavat:

- ✓ osatehtävä 1: mitä Typ:n palveluohjauksella käsitetään?
teemat: yhteistyötahojen näkemys Typ:n palveluohjauksesta, Typ:n palveluohjausprosessin eteneminen
- ✓ osatehtävä 2: Typ:n palveluohjauksen mahdollisuudet
teema: mahdollisuudet
- ✓ osatehtävä 3: millaisia kokemuksia Typ:n palveluohjauksesta ja sen mahdollisesta toteutumisesta esiintyy?
teema: kokemukset Typ:n palveluohjauksesta ja sen hyödyllisyydestä
- ✓ osatehtävä 4: millaista palautetta Typ:n palveluohjauksen toteutumisesta käytännössä ja sen kehittämiskohteista annetaan?
teema: palaute toiminnan toteutumisesta.

Teemojen ja kysymysten pohjalta on ollut tarkoitus saada vastauksia siihen, miten Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus toteutuu selvittävässä kunnissa sekä arvioida haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä siitä. Tekemäämme kartoitusta on tarkoitus käyttää apuna Jyväskylän Typ:n palveluohjauksen kehittämisessä.

5.5 Haastattelut

Haastattelujoukko

Otos oli valikoitu, yhteensä haastateltuja henkilöitä oli 10, miehiä oli neljä ja naisia kuusi. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus oli itse valinnut haastatellut henkilöt. Tarkoituksena oli haastatella sekä sosiaalitoimen että kuntien työllisyyspalveluiden työntekijöitä, joilla on kokemusta sekä laaja-alaista näkemystä Typ:n palveluohjauksesta. Tavoitteena oli kartoittaa haastateltavan henkilön työorganisaation sekä työyksikön näkemystä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastatellut olivat tehneet yhteistyötä Jyväskylän Typ:n kanssa palvelukeskuksen toiminnan aloittamisesta alkaen. Haastatelluista seitsemän teki asiakastyötä jatkuvasti osana omaa työnkuvaa ja kolmella työ piti sisällään eriasteisia hallinnollisia tehtäviä. Johtavassa asemassa olevia ja sen mukaisia työtehtäviä teki haastatelluista kahdeksan. Kuudella haastatelluista oli ylempi korkeakoulututkinto, kahdella oli alempi korkeakoulututkinto ja kahdella toisen asteen ammatillinen tutkinto. Seuraavassa taulukossa on havainnollistettu haastatelluiden jakautumista kunnittain ja toimialoittain (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Haastatelluiden jakautuminen kunnan ja toimialan mukaan

Kunta	Sosiaalitoimi	Työllisydenhoito
Jyväskylä	2 hlö	1 hlö
Jyväskylän mlk	2 hlö	1 hlö
Muurame	1 hlö	1 hlö
Petäjävesi	1 hlö	1 hlö

Haastattelujen kulku

Lähestyimme haastateltavia ensimmäisen kerran joulukuussa 2006 sähköpostitse, jolloin kerroimme lyhyesti itsestämme ja opinnäytetyöstämme (yhteydenottoilmoitus, liite 2). Lisäksi ilmoitimme ottavamme myöhempänä ajankohtana yhteyttä puhelimitse. Puhelimessa sovimme haastatteluajankohdasta, arvioidusta haastattelun kestosta sekä haastattelutavasta. Kysyimme myös haastatelluiden taustatiedot, eli koulutukseen, työorganisaatioon, työtehtäviin ja asemaan liittyvät tiedot sekä yhteistyön kestosta Jyväskylän Typ:n kanssa. Samalla varmistimme, että saamme luvan haastattelujen suorittamiseen.

Teimme ennen varsinaisia haastatteluja, joulukuussa 2006, koehaastattelun kartoittaaksemme valitsemiemme tema-alueiden ja haastattelurungon toimivuutta sekä soveltuvuutta tutkimustehtävien selvittämiseen. Emme koehaastattelun perusteella kokeneet tarpeelliseksi muuttaa alkuperäisiä tutkimuskysymyksiämme, ja päätimme käyttää koehaastattelua aineistossamme, koska se sujui mielestämme hyvin, ja saadut tulokset olivat vertailukelpoisia. Varsinaiset haastattelumme suoritimme yksilöhaastatteluina tammikuun 2007 aikana. Kumpikin meistä suoritti viisi haastattelua. Toisen haastattellessa toinen nauhoitti haastattelut sekä teki samalla kirjallisia muistiinpanoja. Haastattelutilana oli yleensä haastatellun työhuone, tai jokin rauhallinen tila, joka oli varattu vain haastatteluhetkelle. Kysyimme aluksi nauhalle haastatelluilta luvan haastatteluun sekä heidän tietojensa käyttämiseen nimettöminä opinnäytetyöstämme. Nauhoitettua aineistoa oli helppo käydä läpi useaan kertaan laajemman sekä syvemmän näkökulman saavuttamiseksi. Haastattelut keskeytyivät välillä puhelinsoiton tai oveen koputuksen vuoksi. Muita häiriötekijöitä olivat nauhan kohina sekä ajoittainen haastatellun hiljainen tai epäselvä puhe. Haastattelut kestivät noin 45 - 90 minuuttia.

Roolimme opiskelijoina mielestämme osaltaan auttoi haastateltuja vastaamaan avoimemmin. Toisaalta kokemattomuutemme haastattelijoina nousi

esiin tarkentavien kysymysten vähäisyytenä, ja epävarmuutena vaihdella so-
vittua kysymysjärjestystä. Useamman haastattelun tehtyämme havaitsimme
kysymyksissämme jonkin verran toistoa. Emme kuitenkaan kesken haastatte-
luprosessin halunneet tehdä muutoksia haastattelukysymyksiimme aineiston
vertailukelpoisuuden säilyttämiseksi, emmekä muutta kysymysjärjestystä.

5.6 Tulosten analysointi

Perustelut analyysimenetelmän valinnalle

Olemme käsitelleet tuloksia aineistolähtöisesti, käyttäen menetelmänä sisäl-
lönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven (2003) mukaan sisällönanalyysi on mene-
telmä, jonka avulla voidaan analysoida erilaisia dokumentteja systemaattisesti
ja objektiivisesti, ja se soveltuukin hyvin laadullisten tutkimusten analysoin-
tiin. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiiri-
sistä eli havaintoihin perustuvasta aineistosta kohti käsitteellisempää näke-
mistä tutkittavasta ilmiöstä. Menetelmän avulla saadaan tietoa tutkittavasta
ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, ja kerätty aineisto tulee paremmin
järjestetyksi. Varsinaiset johtopäätökset aineistosta on kuitenkin tehtävä erik-
seen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105 - 110.)

Sisällönanalyysia voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti eli induktiivisesti, teo-
riaohjaavalla tavalla eli abduktiivisesti sekä teorialähtöisesti eli deduktiivises-
ti. Aineistolähtöisessä analyysissa on pyrkimyksenä luoda tutkimusaineistosta
teoreettinen kokonaisuus, jossa analyysiyksiköt eli analysoitavat tekijät vali-
taan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävän asettelun mukaisesti.
Tutkittavasta ilmiöstä olevien aikaisempien havaintojen, tietojen tai teorioiden
ei tulisi vaikuttaa analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen, koska analyys-
in oletetaan muodostuvan aineistosta käsin. Aineistolähtöinen menetelmä on

kattavin tapa kuvata laadullisen tutkimuksen analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 97 - 98.) Päädyimme edellä mainittujen tekijöiden perusteella aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, koska haastattelumateriaalia oli runsaasti ja se oli sisällöltään monipuolista. Tutkittavasta ilmiöstä ei myöskään ollut olemassa valmista mallia, jonka mukaan analyysia olisi voinut tehdä.

Analyysin eteneminen

Tuomen ja Sarajärven (2003) teoksessa on kuvattu Milesin ja Hubermanin (1984) kehittänyt induktiivisen aineiston analyysi, joka on jaoteltu karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi. Vaiheet ovat 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Prosessi etenee systemaattisesti vaihe vaiheelta ja on kokonaisuudessaan seuraavanlainen:

- ✓ haastattelujen kuunteleminen ja litterointi eli aukikirjoitus
- ✓ haastattelujen lukeminen ja perehtyminen niiden sisältöön
- ✓ pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen haastatteluista
- ✓ pelkistettyjen ilmausten listaaminen haastatteluista
- ✓ yhdenmukaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista
- ✓ pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen
- ✓ alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niiden pohjalta
- ✓ yläluokkien yhdistäminen ja kokoavien käsitteiden muodostaminen.

(Tuomi ja Sarajärvi 2003, 110 - 111.)

Olemme aineistoa käsitellessämme noudattaneet tätä etenemisjärjestystä.

Aluksi jaoimme haastatteluaineiston puoliksi siten, että kumpikin litteroi tahollaan viisi haastattelua, käyttäen apuna haastattelunauhoja sekä tekemiämme kirjallisia muistiinpanoja. Hirsjärven ja muiden (2005) mukaan litte-

rointi voidaan tehdä joko koko aineistosta tai valikoiden, kuten teema-alueiden mukaan (Hirsjärvi ym. 2005, 210). Aineisto on kuitenkin hyvä purkaa kirjalliseen muotoon edes tärkeimmiltä osiltaan, jotta vastausten vertailu ja yhdenmukaisuuksien etsintä helpottuu. Kirjoitimme vastaukset auki sana sanalta, puheen ollessa epäselvää tukeuduimme kirjallisiin muistiinpanoihimme. Joissakin haastatteluissa oli epäselviä kohtia nauhurin heikosta laadusta sekä puhujan hiljaisesta äänestä johtuen.

Litteroituamme aineiston kokosimme sen yhteen ja tutustuimme tahoillamme koko aineistoon, jotta saisimme haastattelumateriaalista perusteellisemmän ja kattavamman kuvan. Kävimme tahoillamme aineiston läpi ja kokosimme yhteen aineistosta nousevat, keskeiset käsitteet, sekä samalla karsimme pois todelliset epäolennaisuudet. Tämän jälkeen kokosimme yhdessä keskeisiä, pelkistettyjä ilmauksia kokonaisuuksiksi, ja jäsensimme näiden esiin nousseiden aiheiden alle kaikki siihen liittyvät kommentit koko haastatteluaineistosta. Seuraavassa vaiheessa muodostimme näiden yhdistettyjen ilmauksien pohjalta alaluokkia jokaiseen kysymykseen liittyen. Alaluokista muodostimme yläluokat jokaiseen kysymykseen, ja nämä yläluokat kattavat kaikki, kussakin kysymyksessä esiin nousseet aiheet ja kommentit. Seuraavaksi muodostimme yläluokista kokoavia käsitteitä, käyttäen aluksi apuna alkuperäisiä teemoja, jotka ohjasivat haastattelujamme.

Tässä vaiheessa aineisto oli supistettu mahdollisimman pelkistettyihin ilmauksiin, joihin oli koottu haastatteluaineiston keskeinen sisältö. Havaitimme kuitenkin, etteivät nämä lopulliset, pelkistetyt ilmaukset vastanneet alkuperäisiä teemojamme. Päädyimme luomaan aineistosta nousseiden, pelkistettyjen ilmausten pohjalta uudet, tarkoituksenmukaisemmat teemat. Tämän johdosta havaitimme, ettei aineisto vastannut alkuperäisiin osatehtäviimme, joten jouduimme muokkaamaan niitä sekä myös luopumaan osasta. Saarasin ja Puusniekan (2007) mukaan tutkimusongelmia eli tutkimustehtäviä on

mahdollista muuttaa matkan varrella, mikä on laadullisessa tutkimuksessa hyvin tyypillistä. Laadullisen tutkimuksen ongelmanasettelu on joustavaa ja kaikissa tilanteissa ei ole tarpeellista määritellä tutkimustehtäviä tarkasti etukäteen. (Saaranen & Puusniekka 2007.) Kuutin mukaan (2005) tutkimusongelman tärkeys ei saa olla esteenä työn etenemiselle, ja tavallista on, että ongelma saattaa muuttua perusteellisestikin opiskelijan perehtyessä asiaan syvällisemmin. Tutkimusongelman tarkentaminen tai muuttaminen on hänen mukaansa merkki siitä, että ajattelussa on tapahtunut jonkinlaista kehitystä. (Kuutti 2005.) Edellä mainitun pohjalta löysimme perusteluja päätöksellemme muuttaa alkuperäisiä osatutkimustehtäviämme sekä teemojamme.

Tutkimuksemme päätehtävä ei ole analysointiprosessin aikana muuttunut vaan on sama edelleen. Aineistosta nousseet uudet osatehtävät ovat:

- ✓ Osatehtävä 1: Mitä Typ:n palveluohjauksella käsitetään?
 teemat: Jyväskylän Typ:n palveluohjauksen kuvaaminen
 Typ:n mukanaan tuomat muutokset
 Kokemukset Typ:n palveluohjauksesta: aiemmat ja nykyiset.

- ✓ Osatehtävä 2: Millaista palautetta Typ:n palveluohjauksen toteutumisesta käytännössä ja sen kehittämiskohteista annetaan?
 teemat: Typ:n palveluohjauksen kehittyminen
 Näkemykset Typ:n mukanaan tuomista hyödyistä.

Olemme aluksi analysoineet haastatteluaineistoa kokonaisuudessaan ja jaotelleet esiinnousseita tuloksia teema-alueittain. Analysoimme tuloksia myös kunnittain ja toimialoittain, Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen toiveen mukaisesti.

6 Tulosten tarkastelua

Opinnäytetyömme päätutkimustehtävänä oli vastata kysymykseen ”Miten Jyväskylän Typ:n palveluohjaus tutkittavissa kunnissa – Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi – toteutuu?”. Käsittelemme tässä luvussa haastatteluaineistoa kysymys kysymykseltä, osatehtävien ja teema-alueiden mukaisesti. Lisäksi olemme koonneet kunta- ja toimialakohtaisen tarkastelun taulukon muotoon esitettynä. Tulosten esittäminen voidaan tehdä monin tavoin, kuten tutkimus-ongelmittain. Oleellista on tulosten esittämisen selkeys. (Opinnäytetyön raportointiohje 2006, 15.)

6.1 Mitä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksella käsitetään

6.1.1 Jyväskylän Typ:n palveluohjauksen kuvaaminen

Vastauksissa kävi ilmi palveluohjauksen mieltäminen suunnitelmalliseksi, prosessinomaisesti eteneväksi toiminnaksi, jota voidaan tarpeen ja tilanteen mukaan muokata. Vastauksissa korostui palveluohjauksen asiakaskunta; suurin osa määritteli asiakaskunnaksi pitkäaikaistyöttömät, vaativat – eli monia eri palveluja tarvitsevat – asiakkaat ja eräs mainitsi nuoret ilman koulutusta. Erilaiset toimenpiteet korostuivat, erityisesti kuntouttava työtoiminta, sekä Elma ja harjoittelu. Muita esille tuotuja tukitoimia olivat yksilöllinen ohjaus, rinnalla kulkeminen, neuvonta ja opastus sekä kannustaminen. Lisäksi mainittiin konkreettinen apu asiakkaille asioiden hoidossa. Myös toiminnan tavoitteellisuus nousi esille, ja muutoksen saaminen asiakkaan tilanteeseen sekä sopivimman vaihtoehdon löytyminen. Palveluohjausprosessin alussa on oleel-

lista määritellä toiminnan lopullinen tavoite – työllistyminen tai eläke – jonka mukaan suunnitellaan pysyvämpää ratkaisua asiakkaalle. Tärkeinä suunnan määrityksessä mainittiin aktivointisuunnitelmien laadinta sekä koulutusmahdollisuuksien selvittäminen ja työkyvyn arviointi. Yhteistyö ja asiakaslähtöisyys tuotiin myös esille, ja toiminnan nähtiin lähtevän liikkeelle asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Palveluohjaajien ammattitaitoisuus korostui. Heillä odotettiin olevan tietoa asiakkaille tarjolla olevista eri vaihtoehdoista sekä taitoa tukea asiakasta hänen palveluohjausprosessinsa aikana.

Mä koen sen (palveluohjauksen) siis semmosena, että on olemassa yksilökohtaista, keskitytään sen henkilön kanssa, käydään läpi asioita, ohjataan häntä tiettyyn suuntaan, kuljetaan rinnalla tai sitten, että se palveluohjaus kohdistetaan ryhmiin yleisemmällä tasolla.

Yksittäisinä asioina haastatteluissa nousivat esiin palveluohjaajien apu sosiaalityöntekijöille sekä palveluohjauksen seuranta ja arviointi. Lisäksi eräs haastatelluista oli sitä mieltä, että palveluohjaajilla on käytännöllisempi ote kuin sosiaalityöntekijöillä. Yksi haastatelluista näki palveluohjauksen ja palveluohjaajien tehtävät vaikeasti määriteltäviksi, hän mielsi palveluohjauksen kokonaisuudessaan rajattomaksi. Lisäksi hän nosti esiin palveluohjauksen erottamisen palveluihin ohjaamisesta. Palveluohjaukseen sisältyy hänen mukaansa enemmän henkilökohtaista tukemista, sekä mahdollisuudet toteuttaa sitä, eli oman budjetin käyttömahdollisuus. Tärkeänä pidettiin, että asiakkaille on nimetyt palveluohjaajat, eli on määriteltävä, kuka hoitaa kenenkin asioita. Palveluohjausprosessin päättymistä ei juurikaan kommentoitu. Yksi haastatelluista totesi siitä seuraavasti:

...palveluohjausprosessi pitää päättää, ja se on just nyt se kuuma kysymys Typ:ssä tällä hetkellä että miten sen kanssa toimitaan. Kuka ne rajat asettaa, palveluohjaajahan ei voi sitä itse tehdä, vaan se on organisaation kysymys.

Asiakkaan ohjautuminen Typ:iin

Lähes kaikki haastatelluista kertoivat lähettävänä tahoina olevan sosiaali- ja/tai työvoimatoimiston. Suurin osa määritteli kriteeriksi vaikean työllistymisen, toistuvan työttömyyden tai sen keston, esimerkiksi 500 päivää työmarkkina-tukea saaneet. Kriteerinä oli myös sosiaali- ja/tai työvoimatoimen keinojen riittämättömyys asiakkaan työttömyyden hoidossa tai muuten asiakkaan sy-vennetyn ja/tai moniammatillisen palvelun tarve. Harkinta miellettiin yksilö-kohtaiseksi, asiakkaan tilanteen mukaiseksi.

Sosiaalitoimen kautta ja työvoimatoimistosta. Ongelman tason perusteella ja työttömyyden keston perusteella, sellaiset, jotka eivät suoraan työllisty.

Eräs haastatelluista totesi, että hänen mielestään oikeita työttömiä Typ:ssä ei ole ollenkaan. Yhden haastatellun mukaan asiakkaan muun elämäntilanteen, kuten päihteiden käytön, asuntotilanteen ja motivaation tulisi olla kunnossa ennen Typ:iin ohjaamista. Eräs koki asiakkuuskriteerinä olevan korkea kyn-nys työhön, omaehtoisen työnhaun puuttuminen sekä mainitsi asiakkaiden vaativan ”sosiaalistamista työmarkkinoiden suuntaan.”

Mun mielestä, oikeita työttömiä siellä (Typ:ssä) ei ole ollenkaan, esimerkiksi vastavalmistuneet nuoret eivät pääse sinne. Työttömyys pitää olla pitkäaikaista, toistuvaa, vaikeasti hoidettavaa.

Palveluohjausprosessi

Palveluohjausprosessista kysyttäessä kaksi haastatelluista sanoi suoraan, ettei osaa prosessia kuvata, toinen kuitenkin mainitsi palveluohjausprosessin ole-van suunnitelman tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa ja yhteisiä palaverieja Typ:n ohjaajan kanssa. Vastaajat edustivat samaa kuntaa.

Useimmat haastatelluista mielsivät palveluohjausprosessin seuraavanlaisesti. Asiakas tulee Typ:iin ensin sosiaalityöntekijälle ja työvoimaneuvojalle, jotka

tekevät alkukartoituksen. Samalla asiakkaalle laaditaan suunnitelma, ja tarpeen mukaan asiakas ohjautuu palveluohjaajalle. Tämän jälkeen pohditaan eri vaihtoehtoja asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan, ja asiakas osallistuu erilaisiin aktivointi- tai vastaaviin toimenpiteisiin, kuten kuntouttava työtoiminta ja eläkemahdollisuuksien selvittely (Elma). Palveluohjaajan miellettiin tekevän tiivistä asiakastyötä, tapaavan asiakasta sekä antavan henkistä ja konkreettistakin tukea. Lisäksi prosessi miellettiin hitaaksi, ja yksi toivoi asiakkaiden aloittavan toimenpiteissä nopeammin. Yhteistyön koettiin olevan välillä todella tiivistä.

Yhteisestä palaverista lähtee. Riippuu asiakkaasta, että mihin ohjataan. Useimpien kohdalla vaatii tiivistä tapaamista, aikaa vievää, vaatii erilaisia selvittelyjä. Lisäisin vielä, että moniammatillisuus korostuu, paneutuminen asiakkaaseen ylipäätään.

Yhden haastattelun mukaan näyttäisi siltä, että "asiakkaat on profiloitu ja korvamerkitty", mietitty kuka työntekijä hoitaa mitäkin asiaa. Palveluohjaajan työhön kuuluu haastattelun mukaan selvittää, minkä muiden palveluiden piirissä asiakas on. Toiminnan oikea-aikaisuus nostettiin yhden haastateltavan toimesta merkittäväksi. Yksi vastaajista totesi, että tapaamiskertoja rytmittää asiakkaan tilanteen mukaan. Lisäksi mainittiin välitavoitteet ja suunnitelman tarkistettavuus ja muokattavuus. Eräs haastatelluista kommentoi yhteistyön sosiaalityön kanssa vaihtelevan tilanteen mukaan, asiakkaan ohjautuessa aktivointitoimiin. Prosessin päättymistä ei kommentoinut kuin kaksi haastatelluista.

...useamman vuoden asiakkuus Typ:ssä ja ollaan edelleenki pisteessä tässä (asiat eivät etene), että mitä sitten... tulee niitä ns. et mitä näiden ihmisten kanssa, et tää ei pure, tää ei auta ja jotenki nää asiat ei mee riittäväällä määrillä johonki suuntaan.

Tiedottaminen asiakkaalle

Kysyttäessä haastateltavilta, mitä he ovat työyksikössään kertoneet asiakkailleen Typ:n palveluohjauksesta, osa vastasi että ei ole kertonut mitään, sillä heillä tiedotus on toisten tahojen vastuulla. Muut vastaajat kommentoivat kertoneensa lähinnä Typ:n palveluista, kuten psykologista ja terveydenhoitajasta, sekä Typ:stä kokonaisuudessaan, eivät niinkään palveluohjauksesta. Typ:ä oli markkinoitu hyödynnettävissä olevana mahdollisuutena asiakkaalle, koskien sekä henkilöasiakasta että yhteistyökumppania. Haastateltavat mielsivät asiakkaan tulevan Typ:ssä paremmin kuulluksi ja hänen toimintaedellytyksiensä paremmin tunnetuiksi työllistymisensä suhteen.

Yksi haastatelluista kertoi yrittäneensä organisaatiossaan varmistaa sosiaalitiön innokkuutta yhteistyöhön, varsinkin asenteiden kautta. Lisäksi hän on korostanut työntekijöilleen yhteistyön Typ:n kanssa olevan mahdollisuus, jota pitää käyttää hyödyksi. Yksi vastaajista kommentoi, että he pyrkivät tekemään ohjauksen Typ:iin kirjallisesti, ja samalla kertovat Typ:n yhteistyöstä sosiaalitoimen kanssa ja tietojen siirrosta näiden tahojen välillä. Yksi haastatelluista sanoi kertovansa kaupungin eri hallintoelimissä toimiville palveluntuottajille Typ:n palveluohjaustoiminnasta sekä tarvittaessa palveluohjaajan toimenkuvasta.

Se mitä yleensä kerrotaan, niin yleensä hyvin lyhyesti kerrotaan; sosiaalitoimen, työvoima- ja terveydenhoidon, sieltä saa sitä yksilöllistä apua työllistymiseen ja opiskeluun. Ei varmasti hirvittävän perusteellisesti, ehkä enemmänkin tästä palvelukeskuksesta.

Seuranta ja arviointi

Kysyttäessä palveluohjauksen seurannasta ja arvioinnista haastatellun organisaatiossa, moni ei tiennyt miten seurataan ja arvioi seurannan määrän vähäiseksi. Seuranta miellettiin useimpien vastauksissa määrälliseksi, lähinnä seurataan asiakasmääriä. Useilla haastatelluista oli yhteistyöpalavereja Typ:n

kanssa, joissa toimintaa arvioidaan. Kahdessa yhteistyökunnassa on arviointipalavereja kaksi kertaa vuodessa kunnan sosiaalityöntekijöiden ja Typ:n työntekijöiden, lähinnä palveluohjaajien, kanssa. Haastateltavat arvioivat Typ:n toimintaa myös omien käsitystensä kautta, esimerkiksi miten asiakkaiden tilanteiden on koettu kehittyvän.

Yhden vastaajan mielestä asiakkaan kuntoutuminen on yksi seurannan kohteista. Kaksi haastateltua toi ilmi yhteisen, Jyväskylässä käytössä olevan tulokortin, johon on kirjattu Typ:n palveluohjauksen seurattavia elementtejä kuten raha ja toimenpiteet. Yksi sanoi laadullisen seurannan tapahtuvan tällä hetkellä kehityskeskustelujen kautta. Eräs kommentoi Typ:n omissa tilastoissa olevan parantamisen varaa paljonkin. Lisäksi hän sanoi seuraamisen tapahtuvan kuntansa työttömyyslukujen ja Typ:n omien asiakas- ja toimenpidetilastojen kautta.

...katotaan tavallaan karkeesti, että miten . . . kunnan pitkäaikaistyöttömyys kehittyy. Ja tietysti jos se jotenkin korreloi väärinpäin et miten me Typ:iin ollaan ruvettu panostaa, niin se on tietysti huono signaali, tai jos oikeinpäin niin hyvä signaali.

Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet

Kysyttäessä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksista omaan palveluohjausprosessiinsa yhdeksän kymmenestä haastatellusta koki, että asiakkaan on mahdollista vaikuttaa. Suurin osa tätä mieltä olevista lisäsi vaikutusmahdollisuuksien riippuvan asiakkaan omasta aktiivisuudesta. Toiminta koettiin asiakaslähtöiseksi, tavoitteet luodaan asiakkaan kanssa yhdessä, yksilölliset tilanteet huomioidaan, ja koettiin että asiakasta täytyy kuunnella. Vastaajien mielestä Typ:ssä on aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen, ja siihen on mahdollisuuksia.

Varmaan aika suuriakin mahdollisuuksia käsittääkseni. Siellä on mahdollisuus tehdä aika joustavasti sitä työtä, sillai asiakaslähtöisesti. Se kai se avain on.

Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että byrokraattinen systeemi ja laki eivät anna asiakkaalle mahdollisuuksia vaikuttaa lähes millään tavalla. Erään näkemys puolestaan oli, että toiminta ei ole ulkoaohjattua, vaan ihmisen täytyy olla asioissa mukana. Kaksi kommentoi heidän oman roolinsa sosiaalityöntekijöinä sekä myös Typ:n roolin olevan realisoida asiakkaan yliampuvia tavoitteita. Lisäksi yksi kommentoi, että sellaisia toimenpiteitä ei tehdä, mitä asiakas voimakkaasti vastustaa, ja toisinaan asiakasta täytyy kypsyttellä toimenpiteisiin. Eräs koki, että Typ:n asiakkaat pystyvät vaikuttamaan omaan tilanteeseensa, kunhan "pääsevät irti omasta noidankehästään". Yksi totesi, että palvelua saa jos sitä pyytää, mutta "väistelemäänkin pystyy". Eräs kommentoi, että asiakas voi olla mukana häntä käsittelevissä istunnoissa yhdessä hänen tilanteeseensa vaikuttavien keskeisten tahojen kanssa. Se, miten asiakas tämän näkee, on yksilöllistä.

...yleisestihän laki käskee noudattamaan tiettyjä toimenpiteitä, jos ei halua lähteä niihin, niin tippuu toimeentulotuelta. Tämä systeemi on niin byrokraattinen, en tiedä onko asiakkaalla mitään keinoja vaikuttaa. Tavallaan asiakas on niin kuin pakkoraossa.

6.1.2 Typ:n mukanaan tuomat muutokset

Kysyttäessä, mitä uutta Typ on tuonut haastatelluiden paikkakunnille tai työorganisaatioihin, yksi keskeisimmistä esiin nousseista asioista oli asiakaslähtöisyys. Asiakkaan tilanteen kartoitustyö koettiin perusteellisempänä, ja sen arvioitiin tehostaneen työllistymisen prosessia. Yksilötyön tähdennettiin korostuneen; Typ:ssä ollaan lähempänä asiakkaan tarvetta, kuljetaan rinnalla ja kannatellaan eli tuetaan asiakasta hänen vaikeassa elämäntilanteessaan. Typ:n

koettiin tuoneen lisäapua paikallisille toimijoille työttömien asioiden hoidossa. Se on lisännyt sekä syventänyt yhteistyötä eri toimijoiden kesken, erityisesti sosiaalityössä, ja Typ:n toiminta nähtiin lisäresurssina sosiaalityöhön.

Typ:n toiminnan koettiin tuovan asiantuntemusta yhteistyötahoille työllisyysdenhoitoon liittyen, uuden verkostotoimijan alueelle sekä uusia sopimuskäytäntöjä. Pidettiin hyvänä, että asiakkaasta ja hänen tilanteestaan sekä tavoitteistaan saadaan aiempaa enemmän tietoa. Typ:n kerrottiin tuoneen kunnille veloitteita harjoittelu- ja palkkatukipaikkojen löytämisen suhteen. Yksi haastatelluista kommentoi heidän pääasiallisen kohderyhmänsä olevan nuoret, alle 25 -vuotiaat ja heidät pystytään Typ:n kautta ohjaamaan kohdennettummin palveluiden piiriin.

... tehty näitä asiakaskohtaisia suunnitelmia . . . nykyisin tehdään säännöllisesti ja niitä myös tarkistetaan säännöllisesti, että yksilötyö on korostunut . . . jos jonkin työttömän asiakkaan tilanne vaikuttaa hankalalta niin tiedetään et saadaan apua siihen, sekä siihen käytännön järjestykseen että siihen miettimiseen, että mitä tässä kannattais tehdä.

Tarkasteltaessa Typ:n tuomia vaikutuksia vastaajien työnkuviin, todettiin että valtaosalle se oli tuonut joitakin muutoksia. Konkreettisesti Typ oli tuonut osalle lisätyötä, kuten enemmän palavereja sekä lisännyt työllistämisen osuutta omasta työstä. Typ:n koettiin lisänneen moniammatillista yhteistyötä sekä yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja tuoneen asiantuntemusta työllisyysdenhoitoon. Asiakastyön koettiin syventyneen ja monipuolistuneen. Erään haastatellun näkökulma oli, että rajoja ylittävä toiminta on Typ:n kautta lisääntynyt eli täytyy mennä paljon pidemmälle muiden toimijoiden toimialueelle.

Kysymykseen kuinka Typ:n palveluohjaus on vaikuttanut omaan käsitykseen palveluohjauksesta, saimme vaihtelevia vastauksia. Niiden kohdalla, jotka kokivat sen vaikuttaneen, muutos koettiin positiivisena; käsityksen kerrottiin

laajentuneen, syventyneen tai vahvistuneen. Eräs haastatelluista totesi palveluohjaajien tekevän enemmän asiakastyötä ja asiakaskunta ei ole yhtä valikoitunutta kuten sosiaaliasemien palveluohjaajilla. Yksi haastatelluista kommentoi vasta nyt ensimmäistä kertaa kunnolla ymmärtäneensä mitä on palveluohjaus. Eräs vastanneista koki Typ:n tuoman muutoksen vähemmän vaikuttavana, sillä hänen mielestään Typ:n palveluohjaus ei tue asiakasta henkilökohtaisesti tarpeeksi eikä pyri vaikuttamaan riittävästi hänen toimintaympäristöönsä.

... varmentanut sitä semmosta, että palveluohjauksen sisältö ja tällöinen, et se on uudenlainen ja modernimpi tapa tehdä moniongelmaisen kanssa työtä, et se on ehkä vahvistanut sitä, mun mielestä sitä jotenki käsitteenä käytännön työn kautta.

6.1.3 Kokemukset Typ:n palveluohjauksesta: aiemmat ja nykyiset

Yhdeksän kymmenestä haastatellusta vastasi että heidän organisaatiossaan ei ole aiempaa kokemusta työllisyshoidon palveluohjauksesta ennen Typ:ä. Sosiaalityön palveluohjaus, päihdepalvelut, työpaja sekä erikseen erittelemättömät yhteistyötahot mainittiin, mutta niitä ei mielletty suoranaisesti työllisyshoidon palveluohjaukseksi. Työllisyshoidon palveluohjauksen osalta yksi haastatelluista vastasi työhönvalmennussäätiö Tekevän, jolla on ollut palveluohjaajia ennen Typ:ä.

Kysyttäessä käytännön kokemuksista Typ:n palveluohjauksesta, vastaukset olivat vaihtelevia, pääsääntöisesti kuitenkin hyviä. Typ:n kanssa tehtävästä yhteistyöstä oli monella käytännön tasolla toimivia kokemuksia. Osalla haastatelluista kokemukset olivat henkilökohtaisia, joillakin lähinnä asiakkaiden tai työntekijöiden kertoman kautta. Koettiin, että tuloksia on saatu aikaan, muun muassa Elman kautta. Yhden haastatellun mukaan palveluohjaajalla ei

voi olla samanaikaisesti kymmenittäin asiakkaita. Yhdelle haastatelluista Typ:n työntekijöiden toimenkuvat olivat hieman epäselviä; hän sekoitti työvoimaneuvojan ja palveluohjaajan keskenään.

Ilman Typ:ä ei olisi näitäkään tuloksia, hyvää yhteistyötä.

Hyviä käytäntöjä

Typ:n palveluohjauksen tuomien hyvien käytäntöjen suhteen suurin osa vastaajista koki Typ:n tuoneen ainakin joitakin hyviä käytäntöjä. Osa haastatelluista ei osannut vastata, todeten Typ:n toiminnan olevan heidän kohdallaan vielä liian alussa. Typ:n palvelun kerrottiin olevan syvennetympää, perusteellisempää ja/tai monipuolisempää kuin ennen, esimerkkinä mainittiin asiakkaan väliarviointit. Kysyttyä asiaa käsiteltiin sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Yhteistyön eri toimijoiden välillä miellettiin parantuneen, sekä viranomaistahojen että kuntayhteistyön (kuntapäivät) suhteen.

Eräs haastatelluista totesi Typ:n olevan hyvä keino; on olemassa taho mihin ohjataan syvennettyä palvelua tarvittaessa. Yksi vastaajista kertoi, että ihmisen elämän tärkeiden peruspilareiden (perhe, työ, harrastukset) pettäessä, korostuu työ ja säännöllinen toimeentulo, jota Typ:n toiminnalla yritetään tukea.

Sosiaalitoimi ja työhallinto kohtaavat, tekevät yhdessä työtä. Luonteva käytäntö, hoidetaan asiat yhdessä. Tärkeä tieto, että mihin ihminen sillä hetkellä kykenee, onko asunnoton tai perhekriisissä tai muuta, tätähän Typ:ssä myös selvitetään.

6.2 Millaista palautetta Typ:n palveluohjauksen toteutumisesta käytännössä ja sen kehittämiskohteista annetaan?

6.2.1 Typ:n palveluohjauksen kehittyminen

Odotukset

Ohjaavien tahojen odotuksissa Typ:n suhteen korostuivat selkeimmin ihmisten ohjaaminen toimenpiteisiin ja konkreettiset tulokset. Tätä perusteltiin sekä yksilön että kunnan näkökulman kautta: asiakas saa hyötyä toiminnasta ja muutosta elämäänsä, ja toisaalta kunta säästää rahaa. Odotettiin asiakkaan ongelmiin ja tilanteeseen perehtymistä, alkupalaverin järjestämistä ja eri vaihtoehtoja selvittämistä. Lisäksi toivottiin enemmän tukityöpaikkoja sekä oikeita työmarkkinoita.

Yksi haastatelluista toivoi Typ:n toimintatapojen selkiyttämistä jatkossa, sekä enemmän konkreettisia tuloksia. Lisäksi hän totesi, että Typ:n olisi jossain vaiheessa myönnettävä, miten pitkälle asiakkaiden tilanteissa ollaan valmiita menemään. Yhdellä oli selkeä odotus, että Typ työllistäisi enemmän, mutta totesi asiakasaineksen olevan vaikeasti työllistyvää. Lisäksi eräs odotti Typ:n palveluista tiedotettavan enemmän, jotta voitaisiin kertoa asiakkaille eri vaihtoehtoista. Yhdellä vastaajista toiveena oli lisäarvo moniammatillisesta yhteistyöstä. Yksi halusi yhteistyön lisääntyvän Typ:n kanssa myös lastensuojelutyössä. Eräs kommentoi haastattelun kuluessa, että Typ:n asiakkaat eivät ole mitään elämäntapatyöttömiä vaan asiakkaita, joilla on muita, lähinnä psyyken ongelmia paljon. Hän toivoi tämän puolen huomioimista. Yksi toivoi muun muassa ryhmätoimintaa asiakkaille.

Kunpa sieltä pääsisi tukitöihin, määräaikaisiin töihin, sijaisuuksiin tai johonkin, mutta en tiedä onko kukaan päässyt koskaan vakituisluonteeseen työhön sieltä. Toivoisin, että he työllistäisivät.

Odottaisin, että tännepäin tiedotettaisiin enemmän, että mitä Typ tarjoaa, jotta voisimme kertoa asiakkaille enemmän esimerkiksi eri kursseista.

Kehittäminen

Typ:n palveluohjauksen kehittämisen suhteen useimmissa vastauksissa toivottiin enemmän ja syvempää asiakastyötä sekä asiakkaan asioihin perehtymistä. Keinoina mainittiin väliarvioinnit, ohjaus, mukana olo, saattaminen ja paneutuminen. Toivottiin työkäytäntöjen ja moniammatillisuuden kehittämistä sekä tiiviimpää yhteistyötä. Näihin liittyi etenkin palveluohjauksen aktivoituminen kuntiin sekä toimintatapojen yhtenäistäminen.

Eräs haastatelluista toivoi, että Typ ottaisi enemmän asiakkaita hallintaansa, myös nuoria alle 25 -vuotiaita. Yksi vastaajista kritisoi, että harjoittelupaikkoihin pääsyä tulisi nopeuttaa ja niiden tulisi saada enemmän tietoa asiakkaan tavoitteista työllistymisen suhteen. Yksi toivoi annettavan enemmän resursseja asiakkaille ja pidempää jatkopolun rakentamista toimenpiteiden päättyessä. Eräs painotti henkilöstön jaksamista; pettymyksen sietoa ja kyynisyyden välttämistä.

... se verkostoituva ja moniammatillinen työ pitäis tulla ulos sieltä Typ:stä, palveluohjauksen muodossa. Eli se pitää olla avoimempi se Typ toimintaympäristönä kuin se tällä hetkellä on.

... nopeuttaa sitä harjoittelupaikkoihin tulemistä ja tätä, et ei oikeastaan kahta viikkoa, kolmea viikkoa oottaa nuorta että saadaan se . . . kattomaan paikkoja, et kyllä se pitäs saada tapahtumaan nopeemmin. Eli silloin ku on töitä ja . . . harjoittelupaikkoja, niin silloin ne pitäis pystyä täyttämään, ei kuukauden eikä kahden päästä.

Lähitulevaisuus

Kysyttäessä Typ:n lähitulevaisuudesta kokivat haastatellut tämän tyyppisen palvelukeskuksen jatkossakin tarpeellisena. Suurimman osan mielestä toimin-

ta tai asiakaskunta tulee jollain tasolla muuttumaan. Tähdennettiin ammattitaidon pysymistä muutoksen mukana, jotta osattaisiin vastata tulevaisuuden haasteisiin. Osaamisen tulisi olla vankkaa. Vastauksissa nousi esiin toimenkuvien mahdollinen uudelleen määrittely etenkin suhteessa muihin toimijoihin. Eräs haastatelluista näki että tulevaisuudessa palveluohjaus tulee keskittymään enemmän henkilökohtaiseen ja sosiaaliseen tukemiseen sekä asiakastyöhön.

Erään haastatelluista mukaan ongelmiin pitäisi puuttua jo varhaisvaiheessa. Yksi vastaaja toivoi Typ:n työn jatkossa tarkentuvan ja "hutityön" vähenevän. Tämä ilmeni asiakkaan tilanteen huolellisena kartoituksena ja suunnitelmien loppuun viemisenä. Yhden mielestä valtiovalta on kiinnostunut työttömyyden hoidosta ja näki siihen tulevaisuuden panostettavan muun muassa yksityisten ostopalvelujen kautta. Eräs spekuloi samojen asiakkaiden palaavan ikääntyessään Typ:n palveluohjauksen piiriin entistä huonommassa tilanteessa. Tällöin haasteena on oikeanlaisten ratkaisujen löytyminen asiakkaalle.

... siinä vaiheessa että kun jonkun asiakkaan asioita aletaan ensimmäistä kertaa katsoa, niin pitäis olla tosi huolellinen ja tää pitää yrittää . . . tärkein kohta siinä että lähetään aukoon se syy, siinä menee hirveesti voimavaroja ja aikaa ja rahaa ku aletaan mahottomia yrittään. Tai toisaalta jonku ihmisen kohdalla luovutaan kenties esimerkiksi työsuunnitelmista ihan vaan sen takia että sitä ei jakseta ihan loppuun asti tehdä.

Saadun avoimen palautteen mukaan Typ:ssä tapahtuva työ nähtiin haasteellisenä ja tarpeellisenä. Yhteistyö koettiin hyvänä ja nähtiin, että hyvään suuntaan ollaan menossa.

6.2.2 Näkemykset Typ:n mukanaan tuomista hyödyistä

Haastatellut kokivat, että Typ:n palveluohjauksen keinoin annetaan aikaa ja apua asiakkaalle enemmän ja siellä pystytään keskittymään yksilöön paremmin verrattuna useisiin työllisyydenhoidon kentällä toimiviin tahoihin. Alkukartoitus Typ:ssä koettiin perusteellisempänä ja kokonaisvaltaisempänä. Typ:n palveluohjaajan koettiin tarjoavan asiakkaalle henkistä tukea, kuten tukemista työpaikkojen kysymisessä, keskustelua ja omien vaihtoehtojen selkiyttämistä, perään soitteluja sekä liikkeelle potkimista. Palveluohjauksen tavoitteena mainittiin olevan asiakkaan itsetunnon ja omien asioiden hoitamiskyvyn vahvistaminen, sekä eri vaihtoehtojen hakeminen tilanteen mukaan. Asiakkaiden ollessa yhteistyökumppaneita on Typ:n tuoma hyöty uskottavuuden antaminen työllisyydenhoidolle ja palveluohjauksen prosessimaisen työskentelyotteen tunnetuksi tekeminen.

Eräs haastatelluista kommentoi Elman olleen hyödyllinen. Yksi tähdensi Typ:n toiminnan olevan hyödyllistä asiakkaan ollessa motivoitunut. Yhden mukaan Typ:n palveluohjaus täydentää työnhakua, ja nuoret alle 25 -vuotiaat "ikänsä kuin pakotetaan kuntouttavaan työtoimintaan". Yksi kertoi Typ:n selvittävän asiakkaan työkunnon ja -kykyisyyden. Hänen mukaansa kunnassa ei ole sellaista asiantuntemusta eikä työvoimaa, joka sen voisi tehdä.

Aines, joka ohjautuu Typ:iin, tulokset kuitenkin vähäisiä . . . mutta josakin se raja on vedettävä kuinka pitkälle asioita tehdään ihmisen puolesta.

... Typ:hän pystyy parhaiten auttamaan nuoria, koska niillä useimmiten ei ole koulutusta, ja ne ei tiedä mitä ne isona tekee, ja kaikilla on tämä kunnan kartoitus, et onko työkykyisiä. Et kyllähän tässä on paljon . . . ja Typ potkii niitä eteenpäin, ja se on yks sellainen asia.

Kysyttäessä voidaanko Typ:n palveluohjauksella auttaa asiakkaita, lähes kaikki vastasivat myöntävästi. Suurin osa koki pitkäaikaistyöttömät asiakaskunnaksi, jota on mahdollista auttaa. Lisäksi mainittiin sellaiset asiakasryhmät, joilla on tuen tarvetta ja/tai useampia ongelmia, nuoret ilman koulutusta, päihde- ja mielenterveysongelmaiset sekä pitkään työmarkkinoilta poissa olleet äidit.

Yksi haastatelluista suhtautui hieman kriittisesti ja epäröiden Typ:n mahdollisuuksiin auttaa asiakkaita. Eräs toivoi Typ:n kautta löytyvän ratkaisun ihmisen elämään ja pallottelun luukulta toiselle loppuvan. Yksi koki pienen osan asiakkaista olevan sellaisia, joiden asiat eivät jostain syystä etene eikä aktiivointia saada käyntiin. Yksi kommentoi palveluohjauksen voivan auttaa sellaisia henkilöitä, joiden tilanteisiin vaaditaan erilaisia, muokattavissa olevia ratkaisuja. Lisäapuna tähän nähtiin moniammatillisen yhteistyön hyödyntäminen sekä monen organisaation tuottamat, käytettävissä olevat mahdollisuudet.

Jyväskylän Typ:n palveluohjausta pidettiin asiakastyössä ja/tai kuntasektorilla hyödyllisenä. Typ:n palveluohjauksen ajateltiin laajentuvan tulevaisuudessa ja lähentyvän kuntaa. Pitkäaikaistyöttömien kohdalla koettiin hyvänä ratkaisujen löytyminen, sekä asiakkaan että kunnan kannalta. Palveluohjaus koettiin mahdollisuutena vähentää kunnalle koituvia kustannuksia liittyen työmarkkinatukiuudistuksen tuomiin velvoitteisiin. Kuntien toivottaisiin panostavan luomalla lisää kuntouttavan työtoiminnan paikkoja asiakkaille. Yhteistyö toisten toimijoiden kanssa koettiin tärkeänä. Erityisesti nousi esiin Typ:n toimiminen lisäresurssina sosiaalityölle, mutta samalla päällekkäisiä toimintoja pitäisi karsia tai tiivistää.

Eräs vastaajista kommentoi palveluohjaajien toimenkuvan olevan laaja. Heille etsitään tällä hetkellä työnkuvaa eri organisaatioissa ja Typ on yksi pilotti tä-

män suhteen. Yksi kertoi, että ”kunta tai kukaan ei ole keksinyt ratkaisua työttömyyteen, mutta Typ:ssä on mahdollisuus eläkkeeseen tai johonkin ratkaisuun”. Eräs toivoi vastausta kysymykseen, mitä Typ on hyötynyt kunnan maksettua tietyn osan työmarkkinatuesta, ja miten palveluohjaus on siinä näkynyt. Erään vastaajan mukaan numeraaliset tulokset voisivat olla parempia. Hän näki Typ:n toiminnan tulevaisuudessa epävarmana, pohtiessaan sen mahdollista pysyvyyttä tai laajenemista. Yksi kommentoi hyötynä olevan momentin organisaation yhteistyön. Toisaalta hän koki lainsäädännön ajavan toimijoita yhteen joka tapauksessa ilman Typ:iäkin.

... kyllä nää numeraaliset tulokset vois olla parempiakin. Typ:n toiminnan arviointikin on sillä lailla vaikeeta, että kun näitä muuttuvia liikkuja ja tekijöitä on muitakin kuin pelkästään se Typ:n toiminta, et aina se työttömyyden pitkäaikaistyöttömyyden muuttuminen ei oo pelkästään Typ:n toiminnasta kiinni. Varmaan se on niin kun pikkasen kintaalla, että mikä on niinku Typ:n tulevaisuus...

Soveltuvuus asiakastyöhön

Kaikkien haastateltujen mielestä Typ:n palveluohjaus soveltuu asiakastyön välineeksi. Perusteluina mainittiin lähinnä yhteistyö ja moniammatillisuus. Eräs haastatelluista, joka omasi työkokemusta sekä työvoimahallinnosta että sosiaalitoimesta kommentoi sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston asioiden kohtaavan Typ:ssä. Ihmisen kokonaisvaltainen tilanne ja tarpeet tulevat Typ:ssä huomioiduksi. Yhden mukaan on vaikeaa kuvitella Typ:n työtä ilman palveluohjausta.

Nimenomaan hienoa on se, kun ne henkilöt ja keskeiset toimijat on siellä samassa paikassa. Ja se on palveluohjauksessa usein se ongelma, että jää yksin sen asiakkaan kanssa kun muu verkosto on niin hajallaan, että se Typ:n mallin osa toimii oikein hyvin.

Työllistymismahdollisuuksien edistäminen

Suurin osa haastatelluista koki Typ:n palveluohjauksen edistäneen asiakkaiden työllistymismahdollisuuksia. Erään mielestä näin on ollut etenkin sellaisissa tapauksissa, kun ihminen itse on menettänyt toivonsa ja itsekunnioituksensa. Osa toivoi enemmän tuloksia työllistymisessä. Keinoina tuloksiin mainittiin erilaiset työllistämistukityöt sekä muut aktivointitoimenpiteet. Yksi vastaajista kommentoi, että asiaa ei ole arvioitu vielä.

Arjenhallinnan edistäminen

Kysyttäessä, onko Typ:n palveluohjaus tukenut asiakkaan arjenhallintaa, vastaukset vaihtelivat. Asiakkaan ajankäytön hallinta ja säännöllinen elämänrytmi mainittiin useimmiten, ja näiden koettiin kehittyvän erilaisten harjoittelu tai työjaksojen kautta. Palveluohjauksen nähtiin tuovan asiakkaalle tukea erilaisiin toimintoihin ja ratkaisuihin elämässään, kuten päihteettömyyteen pyrkimisessä. Eräs kertoi Typ:n toiminnan olevan läheisempää kuin virastotyyppinen toiminta. Siinä käydään läpi myös asiakkaan muita työhön liittyviä ongelmia, kuten työmatkojen hoitaminen ja sosiaalinen kanssakäyminen työpäivällä. Yksi korosti Typ:n toiminnan lisäävän asiakkaan voimaantumista eli oman elämän haltuunottamista.

6.3 Kunta- ja toimialakohtainen tarkastelu

Päätimme tarkastella vastauksia myös kunta- ja toimialakohtaisesti, Typ:n toiveen mukaan. Nostamme esiin valitsemiemme aihepiirien mukaan vastauksissa ilmenneet tärkeimmät ja eriävät mielipiteet. Aihepiirit olemme muodostaneet niistä osa-alueista, jotka vastauksissa korostuivat ja joissa ilmeni selkeämmin eroavaisuuksia vastaajien välillä. Kaikkien kuntien tai toimialojen kohdalla ei tällaisia eriäviä kommentteja ilmennyt, tai ne on käsitelty aiemmin

tulososiossa. Tästä johtuen ei alla olevassa tarkastelussa kaikkien kuntien kommentteja välttämättä jokaisessa aihepiirissä näy.

TAULUKKO 2. Kunta- ja toimialakohtaiset eroavaisuudet

Aiheet	Jyväskylä	Jyväskylän maalaiskunta	Muurame	Petäjävesi
Kriteerit	<i>Sosiaalityö:</i> vastavalmistuneet eivät pääse, perusasiat oltava kunnossa	<i>Sosiaalityö:</i> työmarkkinoiden suuntaan "sosiaalistamista" vaativat	<i>Sosiaalityö:</i> 500 päivää työmarkkinatukea saaneet	<i>Sosiaalityö:</i> pääsääntöisesti nuoret
Prosessin kulku	<i>Työllisyydenhoito:</i> henkilöt ja työtehtävät nimetty, oma budjetti tärkeä, prosessin päättymistä ei ole määritetty <i>Sosiaalityö:</i> asiakkaat profiloitu, Elma	<i>Työllisyydenhoito:</i> prosessi koettiin hitaaksi <i>Sosiaalityö:</i> oikea-aikaisuus	<i>Työllisyydenhoito:</i> prosessi koettiin hitaaksi	Ei osattu kuvata
Odotukset	<i>Työllisyydenhoito:</i> lisäarvo moniammatillisesta yhteistyöstä <i>Sosiaalityö:</i> odotettiin asiakkaiden parempaa työllistymistä, kotikäyntien tekeminen	<i>Työllisyydenhoito:</i> kunnan kustannusten lasku pitkäaikaistyöttömien määrän vähentyessä <i>Sosiaalityö:</i> lisää yhteistyötä lastensuojelutyön kanssa, yhteistyökumppaneille lisää tiedottamista Typ:n palveluista ja numeraalisista tuloksista		<i>Työllisyydenhoito:</i> toivotaan lisää perehtymistä asiakkaan ongelmiin <i>Sosiaalityö:</i> yhteisiä toimintatapoja pitäisi jatkossa selkiyttää
Työllistymismahdollisuuden edistäminen	<i>Työllisyydenhoito:</i> ei ole arvioitu, ei riittävästi <i>Sosiaalityö:</i> toivoisi enemmän	<i>Työllisyydenhoito:</i> toivoisi enemmän <i>Sosiaalityö:</i> ei varmaa tietoa	<i>Työllisyydenhoito:</i> ei varmaa tietoa <i>Sosiaalityö:</i> on edistännyt	<i>Työllisyydenhoito:</i> ei <i>Sosiaalityö:</i> muutaman kohdalla

Hyödyt	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> yhteistyökumppaneiden tasolla Typ on tuonut uskottavuutta työllisyydenhoidolle, Typ on osaltaan tehnyt tunnetuksi prosessimaista työskentelyotetta, hyötynä moniammatillinen ja monen organisaation yhteistyö</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> Elma, palveluohjaukselle etsitään työnkuvaa eri organisaatioissa, Typ on yksi pilotti tämän suhteen</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> muualla kunnassa ei ole Typ:n kaltaista asiantuntemusta, numeraaliset tulokset Typ:n toiminnan kuvaajina voisivat olla parempia</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> tarjoaa valikoimaa kaikille työttömille, kuten pitkään työmarkkinoilta poissa olleet äidit, palveluohjauksen pitäisi tulla Typ:stä ulospäin</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> nuorille Typ koetaan yhtenä parhaimpana vaihtoehtona</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> Typ:n toimintaa voisi laajentaa tälle paikkakunnalle</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> tulokset vähäisiä</p>
Kehittäminen	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> Typ:n pitäisi olla toimintaympäristönä avoimempi, palveluohjauksen toimenkuvaan pitää tulla lisää asiakastyön ja henkilökohtaisen tukemisen ulottuvuutta</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> toivottiin Typ:n ottavan enemmän asiakkaita hallintaan, etenkin nuoria alle 25 -vuotiaita</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> samankaltaisia toimintoja eri tahojen välillä pitäisi selkeyttää ja tiivistää</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> palveluohjauksen pitäisi voimakkaammin aktivoida kuntaan, asiakkaille enemmän työpisteitä, lisää tiedottamista Typ:n toiminnasta, enemmän asiakkaan psykisen puolen huomioimista</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> asiakkaan tullessa työtoimintaan tulisi saada enemmän tietoa hänen tavoitteistaan, työtoimintaan tuloa pitäisi nopeuttaa</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> asiakkaan tukemisen polkua pitäisi rakentaa riittävän pitkälle aikavälille</p>	<p><i>Työllisyydenhoito:</i> Typ:n tuntimääriä voisi lisätä, sekä väliarviointeja asiakkaan kanssa, vaikeimmissa tapauksissa voisi olla tiiviimpää yhteistyötä</p> <p><i>Sosiaalityö:</i> työjakson jälkeen toivotaan lisää ohjaamista</p>

6.4 Yhteenvetoa

Halusimme tuoda esiin vastauksissa mainittuja kehittämiskohteita, koska kaikki eivät välttämättä tule ilmi tulososiossa. Myös työmme tilaaja toivoi kehittämiskohteiden huomioimista tuloksia käsitellessä.

Kehittämiskohteina mainittiin seuraavat:

- ✓ kuntien ja työllisydenhoitoa toteuttavien toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön selkiyttäminen ja syventäminen sekä toimintatapojen yhtenäistäminen
- ✓ toivottiin enemmän Typ:n suunnalta palveluista tiedottamista sekä laadukkaampaa seurantamateriaalia yhteistyökumppaneille
- ✓ toivottiin enemmän terveydenhuollollista palvelua sekä psyykkisen terveyden huomioimista
- ✓ toivottiin enemmän painotusta sosiaaliseen ja henkilökohtaiseen tukemiseen sekä asiakkaan toimintaympäristöön tutustumiseen ja vaikuttamiseen
- ✓ toivottiin asiakkaiden tulemista aktivointitoimenpiteisiin aiemmin ja enemmän tietoa heidän tavoitteistaan

Seuraavaksi luetteloimme vastauksissa nousseita hyviä toimintatapoja:

- ✓ Typ on tuonut asiantuntemusta ja uskottavuutta työllisydenhoitoon
- ✓ Typ:n toiminta on moniammatillista ja monen organisaation mahdollisuudet ovat käytettävissä, asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti
- ✓ Typ:ssä työn organisointi ja henkilöstövalinnat ovat kohdallaan
- ✓ palveluohjauksen koettiin olevan tärkeä apu sosiaalityölle

- ✓ palveluohjaajan koettiin toimivan asiakkaan tukena ja hänen omien vaihtoehtojensa selkiyttäjänä sekä asiakkaan aktivoijana ja sitouttajana
- ✓ hyvinä toimintamuotoina koettiin Elma -projekti, kuntapäivät sekä työtoimintaan liittyvät väliarvioinnit ja jatkosuunnitelmat

Päätimme nostaa esiin myös sellaiset seikat tai asiakokonaisuudet, joista haastattemamme henkilöt toivoivat lisää tietoa, tai joista heillä ei ollut kenties lainkaan tietoa tai käsitystä. Mainitsemme haastatelluiden kommenttien yhteydessä heidän kuntansa ja toimialansa, jotta Typ voi niin halutessaan kohdentaa tiedotustaan asianomaiselle taholle. Tällaisina asioina mainittiin:

- ✓ palveluohjaajien mahdollisista kotikäynneistä ei ollut tietoa (Jyväskylä: sosiaalityö)
- ✓ ei tiedetä täysin, miten ja millä kriteerein asiakkaat ohjautuvat palveluohjaukseen (Jyväskylän maalaiskunta: työllisyydenhoito ja Muurame: työllisyydenhoito)
- ✓ ei tiedetä kuinka moni asiakas on päässyt avoimille työmarkkinoille Typ:n kautta (Jyväskylä: sosiaalityö)
- ✓ ei tiedetä Typ:n palveluohjausprosessista tarpeeksi (Petäjävesi: työllisyydenhoito ja sosiaalityö, Jyväskylän maalaiskunta: työllisyydenhoito, Muurame: työllisyydenhoito)
- ✓ ei tiedetä miten Typ:n palveluohjausta seurataan ja arvioidaan omassa työorganisaatiossa (Petäjävesi: työllisyydenhoito, Jyväskylä: sosiaalityö, Muurame: työllisyydenhoito)
- ✓ ei oltu täysin selvillä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksista omaan palveluohjausprosessiinsa (Jyväskylän maalaiskunta: työllisyydenhoito)
- ✓ palveluohjaajan ja työvoimaneuvojan työnkuvien epäselvyys (Muurame: työllisyydenhoito)
- ✓ ei tiedetä tarpeeksi Typ:n palveluohjauksen mukanaan tuomista hyvisistä käytännöistä (Muurame: sosiaalityö)

- ✓ ei varmuutta Typ:n palveluohjauksen vaikuttavuudesta asiakkaan työllistymismahdollisuuksien edistämiseen (Jyväskylän maalaiskunta: sosiaalityö, Muurame: työllisyydenhoito)
- ✓ ei varmuutta Typ:n vaikuttavuudesta asiakkaan arjenhallinnan tukemiseen (Petäjävesi: työllisyydenhoito, Jyväskylän maalaiskunta: sosiaalityö ja työllisyydenhoito, Jyväskylä: työllisyydenhoito).

7 Johtopäätökset

Tässä kappaleessa käsittelemme tulosten pohjalta nousseita johtopäätöksiä. Tuomme esiin vastauksissa korostuneet keskeiset asiat tiivistettynä, osatehtävien mukaisesti. Emme aukaise käsitteitä enää enempää, koska edellisessä tulososiossa olemme käsitelleet niitä laajasti ja kattavasti. Johtopäätösten tarkoituksena on tiivistää haastatteluaineiston perusteella saadut tulokset, ja ne tulisi suhteuttaa teoriaan ja/tai aiempiin tutkimuksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 193).

7.1 Yleiset johtopäätökset

1. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus käsitettiin asiakasta lähellä olevana, kokonaisvaltaisena ja pitkäkestoisena prosessina. Palveluohjaustoiminta ei ollut selkeää eikä yhdenmukaista kaikille yhteistyökumppaneille. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus nähtiin tarpeellisena ja sen koettiin syventäneen työllisyydenhoidon asiakastyötä.

2. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen tiedottamisessa oli epäselvyyksiä eikä toiminnan tuloksellisuudesta ollut varmaa tietoa. Yhteistyö koettiin toimivana ja Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen todettiin tuoneen asiantuntemusta sekä lisäresursseja yhteistyökumppaneilleen.

7.2 Tulosten teoriaan vertaus

Mielestämme käytännön sitominen teoriaan auttaa tulosten mieltämisessä osana laajempaa kokonaisuutta. Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) mukaan yksilökohtainen palveluohjaus koostuu neljästä periaatteesta, jotka olemme kuvanneet teoriaosuudessamme. Ensimmäisen periaatteen mukaisesti palveluohjaaja auttaa asiakasta jäsentämään omia tarpeitaan, etsimään sopivia ratkaisuja, antaa tietoa eri palveluista sekä toimii asiakkaan linkkinä eri tahoille (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21 - 23). Opinnäytetyömme tulosten mukaan asiakkaille on nimetty vastuutyöntekijä, joka perehtyy hänen tilanteeseensa, miettii eri vaihtoehtoja sekä tukee häntä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Toisen periaatteen mukaan palveluohjaus on pitkäjänteistä, muokattavissa olevaa ja suunnitelmallista (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21 - 23). Opinnäytetyömme tuloksissa korostui palveluohjauksen pitkäkestoisuus, muokattavuus tilanteiden mukaan sekä suunnitelman laatiminen asiakkaan kanssa. Kolmas periaate tähdentää vastuutyöntekijän valtuuksia tehdä asiakasta koskevia päätöksiä (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21 - 23). Opinnäytetyömme tuloksissa tämä periaate näkyi asiakkaan tavoitteiden realisoinnissa. Neljännen periaatteen mukaan yhteistyö asiakkaan muun palveluverkoston kanssa on oleellista palveluohjauksen sujumiseksi (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21 - 23). Opinnäytetyömme tuloksissa korostui yhteistyön merkitys, moniammatillisuus sekä tarvittaessa tiiviit asiakas- ja työntekijäkontaktit.

Lisäksi halusimme verrata saamiamme tuloksia teoreettiseen määritelmään palveluohjausprosessista. Hyödynnämme tässä tarkastelussa teoriaosuudessamme mainittua Pietiläisen ja Seppälän (2003) mallia palveluohjausprosessista, sekä kuvaamaamme Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen tapaa toteuttaa palveluohjausta. Palveluohjausprosessi määritellään usein erilaisten vaiheiden kautta. Käytännön työssä nämä vaiheet kuitenkin usein limittyvät, ja voivat prosessin kuluessa toistua useaankin kertaan.

Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan palveluohjausprosessi käynnistyy asiakkaiden ohjautumisella ja valikoitumisella. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvat palveluohjauksesta tiedottaminen asiakkaalle, asiakkaan ohjaaminen palveluohjauksen pariin, asiakkaiden valikointi sekä toiminnan oikea-aikaisuus. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 39 - 57.) Jyväskylän työvoiman palvelukeskukseen asiakkaat ohjautuvat työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen kautta. Lähettävä taho arvioi heidän tilanteensa ja palvelutarpeensa. Opinnäytetyön tulosten perusteella asiakkaat valikoidaan työttömyyden keston sekä moniammatillisten palveluiden tarpeen perusteella. Asiakkaille tiedotetaan Jyväskylän Typ:n palveluista kokonaisuudessaan, osalla palveluohjauksen merkitys tiedottamisessa korostui.

Palveluohjausprosessi jatkuu työntekijän ja asiakkaan sopimuksella palveluohjauksen toteuttamisesta. Tällöin nimetään vastuupalveluohjaaja, käsitellään palveluohjauksen tarkoitusta ja tavoitteita sekä kerrotaan asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Lisäksi sovitaan yhteistyöstä ja kysytään lupa asiakkaan tietojen siirtoon ja käsittelyyn. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 37 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä asiakkaan tullessa palvelun piiriin, hänelle nimetään vastuutyöntekijä/-tekijät, jotka suorittavat alkukartoituksen. He määrittelevät yhdessä asiakkaan kanssa palveluohjauksen tarpeen, sekä kysyvät luvan tietojen siirtoon. Palveluohjaaja ryhtyy yhdessä asiakkaan kanssa työskentelemään alkukartoituksessa määritettyjen tavoitteiden suuntaan. Tavoitteet voivat

muuttua prosessin edetessä, palveluohjaajan määriteltäessä ne yhdessä asiakkaan kanssa uudelleen. Opinnäytetyömme tuloksissa korostui käsitys perusteellisesta asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kartoituksesta. Lisäksi tuotiin esiin vastuutyöntekijöiden nimeäminen asiakkaille.

Oleellista palveluohjausprosessissa on palveluohjaajan sekä asiakkaan tutustuminen ja keskinäisen luottamuksen rakentaminen. Tutustumiseen on varattava riittävästi aikaa. Vallan ja vastuun tulisi olla jaettava, asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta ja toimintavoimaa tulisi vahvistaa. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 37 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä palveluohjausprosessit ovat pitkäkestoisia, ja prosessin alussa korostuu luottamuksellisen asiakassuhteen luominen. Tähän voi tarpeen mukaan kulua useitakin kontaktikertoja. Opinnäytetyömme tuloksissa korostuivat palveluohjauksen asiakaslähtöisyys sekä yksilöllisyys. Asiakkaalla koettiin olevan vaikutusmahdollisuuksia omaan palveluohjausprosessiinsa. Yhteistyön nähtiin olevan tiivistä, ja palveluohjausprosessien pitkäkestoisia.

Palveluohjaaja tukee asiakasta tämän tilanteen määrittelyssä. Hän selvittää, minkä palveluiden piirissä asiakas jo on. Asiakkaan ääntä kuunnellaan, ja käydään yhdessä läpi hänen voimavarojaan sekä ongelma-alueitaan. Palveluohjaaja selvittää laajemmin asiakkaan palveluiden ja tuen tarpeita. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 39 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä palveluohjaaja käy alkukartoitusta syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin läpi asiakkaan tarpeita ja tavoitteita. Hän selvittää asiakkaan olemassa olevan tuki- ja palveluverkoston. Tilanteet elävät prosessien kuluessa, ja tavoitteita voidaan määritellä uudelleen. Opinnäytetyömme tulosten mukaan prosessin kuluessa voidaan asiakkaan tavoitteita määritellä uudelleen. Palveluohjaajan käsitettiin selvittävän asiakkaan muut tuet ja palvelut, ja tekevän yhteistyötä näiden tahojen kanssa.

Pietiläisen ja Seppälän mukaan (2003) palveluohjausprosessissa asiakkaalle laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma, yhdessä hänen kanssaan. Suunnitelmassa on oleellisinta näkyä asiakkaan nykytilanne, palveluohjausprosessin tavoitteet sekä keinot näiden toteuttamiseksi. Lisäksi määritellään kunkin prosessiin osallistuvien henkilöiden vastuut. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 39 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä asiakkaalle tehdään alkukartoituksessa aktivointisuunnitelma, jota päivitetään prosessin edetessä. Lisäksi palveluohjaaja kirjaa asiakkaan tietoihin heidän yhdessä sopimistaan tavoitteista sekä toimenpiteistä. Opinnäytetyömme tuloksissa korostui yhteistyötahojen näkemys asiakkaan tavoitteiden määrittelystä sekä suunnitelman laatimisesta.

Palveluohjausta toteutetaan suunnitelman mukaisesti, eri toimenpiteiden avulla. Lisäksi toimintaa seurataan ja arvioidaan. Suunnitelmaa tarkistetaan tilanteiden ja tavoitteiden muuttuessa. Suunnitelman toteuttamisen esteet selvitetään, ja seuranta on pitkäjänteistä. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 39 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä palveluohjausta toteutetaan aktivointisuunnitelman mukaisesti. Toimenpiteet määräytyvät asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Toimenpiteiden toteutumista sekä asiakkaan tilanteen muuttumista seurataan ja arvioidaan prosessin kuluessa. Opinnäytetyömme tulosten mukaan toimenpiteiden rooli nähtiin merkityksellisenä. Toivottiin monipuolisempia keinoja, sekä enemmän tukityöllistämiskohteita. Asiakkaiden haluttiin tulevan toimenpiteiden pariin aiemmin, ja toiminnan toteutumista tulisi arvioida tiheämmin. Palveluohjauksen toteutumista arvioitiin lähinnä asiakasmäärien perusteella.

Prosessi päättyy kun asiakkaalla ei ole enää tarvetta palveluohjaukselle. Palveluohjaaja arvioi prosessin toteutumista sekä päättää sen asiakkaan kanssa yhdessä. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 39 - 57.) Jyväskylän Typ:ssä palveluohjausprosessi päättyy, kun asiakkaalla ei ole enää tarvetta palveluohjaajan erityisosaamiselle. Asiakkuus Typ:ssä voi kuitenkin edelleen jatkua. Palveluoh-

jaus pyritään päättämään henkilökohtaisella tapaamisella asiakkaan kanssa. Palveluohjausta on tarpeen mukaan mahdollista jatkaa myöhemmin uudelleen. Opinnäytetyömme tuloksissa ei palveluohjauksen päättymisen määrittelyä juuri ilmennyt.

Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) kuvaamien asiakaslähtöisen työn neljän periaatteen sekä opinnäytetyömme pohjalta nousseiden, Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksikäsitteiden välillä oli yhtäläisyyksiä. Lisäksi opinnäytetyömme tulosten perusteella totesimme yhtäläisyyksiä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksen sekä Pietiläisen ja Seppälän (2003) kuvaaman mallin välillä.

8 Pohdinta

Hyödynnettävyys ja vastaavuus

Päätutkimustehtävämme oli vastata kysymykseen miten yhteistyökunnat näkivät Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaustoiminnan. Tarkoituksenamme oli saada kokemuksellista tietoa palveluohjauksen toteutumisesta heidän toimialueellaan, sekä kehittämissuhteita. Opinnäytetyömme liittyy Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta kuntiin -hankkeeseen, joka on osa Stakesin valtakunnallista Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmaa (Sosiaaliportti 2006). Jyväskylän työvoiman palvelukeskus hyödyntää työtämme oman työnsä kehittämisessä. Opinnäytetyömme vastaa tarkoitustaan ja sen keskeisiä tuloksia voidaan osaltaan käyttää yhteistyön kehittämisessä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen sekä sen yhteistyökumppaneiden välillä. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaukseen liittyvien vastausten lisäksi saimme myös paljon näkemyksiä liittyen

palvelukeskuksen toimintaan kokonaisuudessaan. Selkeää rajanvetoa näiden kahden käsitteen välillä oli vaikeaa tehdä.

Työllisyydenhoidon palveluohjauksessa ilmeneviä hyviä käytäntöjä on tutkinut Blomgren (2005). Eri hankkeisiin liittyen on julkaistu työllisyydenhoidon palveluohjausta käsitteleviä pro gradu- (Eloranta 2006, Suoranta 2004) sekä opinnäytetöitä (Mattila 2005). Olemme omassa opinnäytetyössämme käsitelleet monipuolisesti palveluohjauksen käsitettä kokonaisuudessaan, työllisyydenhoitoon liittyvää palveluohjausta sekä työvoiman palvelukeskuksiin liittyvää toimintaa. Koemme opinnäytetyömme tuovan osaltaan lisätietoa työllisyydenhoidon palveluohjauksesta ja työvoiman palvelukeskuksista. Stakesin valtakunnallisessa Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmassa sekä sen verkkosivustolla (sosiaaliportti) huomioidaan myös palveluohjauksesta tehdyt opinnäytetyöt. Meitä on pyydetty tiedottamaan tekemästämme opinnäytetyöstä.

Luotettavuus ja eettisyys

Haastattelimme opinnäytetyötämme varten 10 henkilöä, jotka edustivat Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen eri yhteistyökuntia. Otoksen pienuuden ja valikoituneisuuden johdosta ei ole mahdollista yleistää tuloksia koskemaan myös muita työvoiman palvelukeskuksia. Käsitelimme tuloksia aineistolähtöisesti, ja autenttisten ilmausten ollessa jatkuvasti tarkistettavissa pystyimme välttämään liikaa tulkintaa. Hirsjärven ym. (2003) mukaan tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisen vaiheista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 213 - 214.) Olemme aineiston hankinta ja käsittely -luvussa selvittäneet yksityiskohtaisesti tutkimusprosessin kulun.

Tuomen ja Sarajärven (2003) mukaan laadullisessa tutkimuksen taustajatuksena voidaan pitää ihmisoikeuksia, jotka muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu tutkijan tarkka selvitys tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteista, menetelmistä sekä mahdollisista riskeistä. Lisäksi tutkittavien osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja heillä on oltava mahdollisuus milloin tahansa tutkimusprosessin aikana kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen. Tutkittavien nimettömyys on varmistettava aina. Myös tutkittavat voivat odottaa tutkijalta vastuuntuntoa: yleisiä sopimuksia on noudatettava ja tutkimuksen luotettavuutta sekä aitoutta ei tule vaarantaa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 128 - 129.) Olemme ennen haastatteluja kertoneet haastateltaville opinnäytetyömme tarkoituksesta sekä haastattelumenetelmästä. Haastatelluilta on kysytty lupa heidän vastauksiensa käyttämiseen nimettöminä. Heidän on ollut mahdollista vetäytyä tutkimuksesta koko prosessin ajan niin tahtoessaan.

Opinnäytetyöprosessin arviointia

Eräänä haasteena opinnäytetyöprosessissamme pidimme päätutkimustehtävän laajuutta. Meillä ei ollut käytettävissä valmista työllisyshoidon palveluohjausmallia, jota olisimme voineet käyttää apuna teemahaastatteluissamme sekä tulosten tulkinnassa. Tämä osaltaan toi mukanaan ongelmia haastattelukysymystemme tarkentamiseen sekä käyttämiemme käsitteiden tarkempaan määrittelyyn. Lisäksi meidän ei kesken opinnäytetyöprosessimme ollut enää mahdollista muokata päätutkimustehtäväämme, ja olemmekin pohtineet vastaavatko tutkimuksemme tulokset ja tehdyt johtopäätökset päätutkimustehtäväämme täysin. Työmme tilaaja on ollut tietoinen tästä mahdollisesta ristiriidasta, mutta alkuperäinen päätutkimustehtävämme päätettiin säilyttää. Alkuperäisiä osatehtäviämme ja teemojamme sitä vastoin prosessin edetessä muokkasimme, aineistosta nousseiden tulosten pohjalta. Teemahaastattelun luonne mahdollistaa tällaiset muutokset (Kuutti 2005).

Haastattelujen suorittamiseen vaikutti myös oma kokemattomuutemme haastattelijoina. Olisimme voineet esittää enemmän tarkentavia kysymyksiä sekä rohkeammin rajoittaa joitakin laajoja, hieman aiheesta poikkeavia vastauksia, jolloin tulosten tulkintakin olisi ollut yksinkertaisempaa. Lisäksi olisimme ensimmäisissä yhteydenotoissamme voineet vahvemmin tuoda esiin haastattelujen kulkua ja tarkoitusta, sillä haastatelluiden taholta ilmeni epätietoutta omasta riittävydestä oikeana vastaajana. Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä oli kuitenkin mielestämme itsellemme sopiva, sillä pidämme kasvotusten kohtaamista ja menetelmän joustavuutta luontevana laadullista tutkimusta tehtäessä.

Tuloksia käsitellessämme huomasimme omasta kokemattomuudestamme johtuvan vaikeuden erottaa olennaisimmat asiat laajasta aineistostamme. Enemmän tutkimuskokemusta omaava henkilö saattaa helpommin osata poimia olennaisimmat tekijät epäolennaisuuksista. Jäsensimme ja vedimme yhteen haastatteluista saamiamme tuloksia hyödyntäen Tuomen ja Sarajärven (2003, 110 - 111) teoksessa esiteltyä mallia induktiivisen aineiston analyysistä. Koimme tällaisen aineistonkäsittelytavan toimivana omassa opinnäytetyössämme.

Oman oppimisen arviointia

Tämän opinnäytetyön tekeminen on osaltaan opettanut meille tieteellisen tutkimuksen tekoa, kuten tiedonkeruutapoja, aineiston käsittelyä ja tekstin tuottamista, aiheen rajaamista sekä mahdollista tieteellistä suhtautumista käsiteltävään aiheeseen. Opinnäytetyömme on laaja, sillä kerättyä materiaalia oli runsaasti ja saadut vastaukset olivat hyvinkin vaihtelevia. Oli mielenkiintoista havaita, miten samasta palveluorganisaatiosta ja toimintamuodosta voi olla hyvinkin toisistaan poikkeavia näkemyksiä. Tämänkaltaiset eroavaisuudet tavoissa ajatella ja kokea jokin asia kuuluvat inhimilliseen elämään. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kokemuksia ja käsityksiä kohteena

olevasta aiheesta tai ilmiöstä, todellisesta elämästä (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2003, 152). Jälkeenpäin totesimme vaihtelevien vastausten toisaalta tuoneen haasteellisuutta niiden tulkintaan, mutta myös rikastuttaneen aineistoaamme ja tuloksiaamme.

Suoritimme molemmat syventävät harjoittelumme Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa, ja eritoten palveluohjauksen parissa. Koemme tämän syventäneen aiheen sisäistämistä ja käsittelyä, sekä laajentaneen näkemystämme työllisyydenhoidon palveluohjauksesta. Tulevina kuntoutuksen ohjaajina eräitä mahdollisia työskentelyorganisaatioitamme ovat työvoiman palvelukeskukset, ja työnimikkeistämme palveluohjaaja. Mielestämme tärkeimmiksi perusperiaatteiksi kuntoutuksen ohjaajan työssä nousevat asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ja tarpeiden huomioiminen. Nämä samat periaatteet korostuvat palveluohjaajien työssä, sekä opinnäytetyömme haastatteluissa. On kuitenkin vaikeaa miettiä käytännön tasolla miten esimerkiksi asiakkaan arjenhallintaa tulisi tukea, eikä myöskään haastattelujen kautta noussut selkeitä keinoja tämän kaltaisiin haasteisiin.

Opinnäytetyöhön liittyvien työharjoitteluidemme sekä itse opinnäytetyön kautta olemme oppineet tuntemaan paikallista palvelujärjestelmää. Olemme tätä kautta syventäneet omia yhteistyötaitojamme sekä harjoitelleet moniammatillisessa tiimissä työskentelyä. Koemme asiakastyön osaamisemme syventyneen ja laajentuneen, sillä olemme tutustuneet palveluohjaustoimintaan sekä työntekijän että yhteistyökumppaneiden näkökulmista käsin. Opinnäytetyömme kautta olemme päässeet tarkastelemaan Jyväskylän Typ:n toimintaa laajemmassa merkityksessä. Asiakkaan ja työntekijän välisen työn lisäksi tutustuimme toiminnan taustalla vaikuttaviin tekijöihin, kuten taloudelliset, inhimilliset sekä alueelliset tekijät. Laajemman kokonaisuuden ymmärtäminen auttaa työntekijää hahmottamaan oman roolinsa ja työnsä merkityksen.

Tulevaisuuden haasteita

Palveluohjauksen asiakaskunta voi omata erittäin monimuotoisia ja haasteellisia tarpeita, ja palveluohjaus työskentelymuotona on vaativaa. Työllisyydenhoidon palveluohjaus on sikäli haasteellista, että asiakaskunta voi olla hyvin vaihtelevaa sekä iällisesti että tarpeiden ja tilanteiden perusteella. Työllistymisen suhteen koulutus ja henkilökohtaiset resurssit voivat vaihdella suurestikin, ja tästä johtuen ei ole olemassa valmiita keinoja tai sabluunoita asiakkaiden tilanteiden ratkaisemiseksi. Työllisyydenhoidon palveluohjauksen merkitys on työvoiman palvelukeskusten kautta korostunut ja työ nähdään jatkossakin tarpeellisena. Filatovin (2007) mukaan työvoiman palvelukeskusten toimintaa tulee jatkossa edelleen vahvistaa (Työministeriön tiedote 2007). Tulevaisuudenhaasteita ovat asiakaskunnan entistä vaativammat tilanteet ja tarpeet, sekä toiminnan painoarvon mahdollinen muuttuminen hallitustasolla. Nykyisessä hallitusohjelmassa määritellyiden tavoitteiden mukaisesti väli työmarkkinoiden toimivuutta parannetaan ja aktiivinen työvoimapolitiikka korostuu entisestään. Esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen tulee lakisääteiseksi myös 25 vuotta täyttäneille ja työtoiminnan sisältöä muokataan paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007.) Nämä muutokset puoltavat palveluohjauksen ja -ohjaajien tarpeellisuutta tulevaisuudessa asiakaskunnan yhä laajetessa ja palvelutarpeiden kasvaessa. Tulevaisuuden haasteena mielestämme olisi lisäksi palveluohjauslainsäädännön kokoaminen yleisesti saatavilla olevaksi julkaisuksi. Myös eri organisaatioissa toimivien palveluohjaajien työnkuvien tarkempi määrittäminen ja yhteisten toimintatapojen selkiyttäminen olisivat tarpeen palveluohjauskäsitteen selventämiseksi.

Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyötämme on tarkoitus hyödyntää Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausta kuntiin -hankkeessa, joka puolestaan on osa Stake-sin Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmaa. Opinnäytetyömme tulokset toi-

mivat pohjana Jyväskylän Typ:n palveluohjaajien oman työn kehittämiseksi. Lisäksi Jyväskylän Typ:n on mahdollista hyödyntää työmme tuloksia palveluohjauksensa kohdentamisessa sekä epäkohtien kehittämässä. Mikäli opinnäytetyömme pohjalta toteutetaan palveluohjausta koskevia muutoksia Jyväskylän Typ:n toiminta-alueella, voisi jatkotutkimusaiheena olla näiden muutosten toteutumisen seuranta ja arviointi. Nykyisen hallitusohjelman muutosten myötä on työllisyydenhoidon toimijoiden haasteena tulevaisuudessa kuntouttavan työtoiminnan sisällön tarkempi räätälöinti juuri nimenomaiselle asiakkaalle sopivaksi. Jatkotutkimusaiheena voisi olla selvittää, miten tulevat lakimuutokset esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan kohdalla vaikuttavat työvoiman palvelukeskusten sekä palveluohjaajien toimintaan käytännön tasolla.

Opinnäytetyötä tehdessämme pohdimme laajemminkin työllisyydenhoidon palveluohjaukseen liittyviä kysymyksiä. Uusia tutkimusaiheita olisivat myös: miten asiakkaat mieltävät Jyväskylän Typ:n palveluohjauksen tai asiakasanalyysi kokonaisuudessaan Jyväskylän Typ:n asiakkaista. Jyväskylän Typ:n toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta voisi jatkossa tutkia laajemminkin. Lisäksi tutkimusaiheena voisi olla palveluohjaajien työnkuvien kartoittaminen eri organisaatioissa ja miten heidän koulutustaustansa sekä työhistoriansa peilautuu heidän tavassaan työskennellä, erityisesti toteuttaa palveluohjausta. Olettamuksenamme on, että vaihtelua eri henkilöiden ja työskentelytapojen välillä ilmenisi.

Olemme opinnäytetyömme kuluessa huomanneet myös sosiaalisen tukemisen sekä toimintaympäristöön vaikuttamisen tärkeyden palveluohjausta toteutettaessa. Tulevaisuuden haasteena on kiinnittää tähän entistä enemmän huomioita. On vaikea arvioida ja kehittää tämän kaltaisia asiakastyön osa-alueita, mutta eräinä keinoina miellämme oman työn reflektoinnin, palveluohjaajien keskinäiset seminaarit sekä koulutuksen. Mietimme myös kokonaisuudessaan

palveluohjauksen kehittymistä tulevaisuudessa, kuten toiminnan tuotteistamista ja rahan vaikutusta palveluiden sisältöön ja saatavuuteen. Toisaalta pohdimme, onko syytä miettiä tarkemmin työllisyydenhoidon palveluohjauksen toimivia käytäntöjä sekä toimintatapoja, jotta pystytään tarjoamaan tuloksellista palvelua oikealle kohderyhmälle, ja vähentämään liiallista turhaa työtä. Myös nämä voisivat olla uusien tutkimusten aihioita.

Lähteet

Aho, S. 2004. Kroonisen työttömyyden laajuus, rakenne ja syntytausta. Työministeriö: työpoliittinen tutkimus 261.

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömi- en aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki: Stakes tutkimuksia 141.

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Toim. A. Metteri. Helsinki: Edita, 16 - 29.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytän- tönä. Helsinki: Stakes raportteja 215.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M. & Spangar, T. 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelu- kokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. FinSoc työpa- pereita. Stakes. Viitattu 20.3.2007.

[Http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/0E3861C9-A9C2-4284-A840-2FA5F7202DAA/0/tp1_05.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/0E3861C9-A9C2-4284-A840-2FA5F7202DAA/0/tp1_05.pdf).

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Filatov, T. 2007. Työmarkkinatukiuudistus on purkanut pitkäaikaistyöttö- myyttä. Työministeriön tiedote 24.1.2007. Työministeriön internetsivusto. Vii- tattu 19.4.2007. [Http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/2007-01-24-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/2007-01-24-01/index.jsp).

Hallituksen työllisyysohjelma. 2004. Työministeriön internetsivusto. Viitattu 1.3.2007. [Http://mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/01_toiminta/tyollisyysohjelma esitesuomi0454361.pdf](http://mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/01_toiminta/tyollisyysohjelma_esitesuomi0454361.pdf).

Harju, A. & Backberg-Edwards, K. 2000. Kohti uutta työtä. Uusi työ -kansalaisjärjestöjen yhteinen työllisyysprojekti. Helsinki: Suomen nuorisoyh- teistyö – Allianssi, Suomen Liikunta ja Urheilu & Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto: Uusi työ -projekti.

- Hassinen, M. 2004. Starttipaja Aapinen. Helsinki: Valtakunnallinen työpa-jayhdistys ry.
- Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. 2004. Mi-tä on työvoimapolitiikka. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Teemahaastattelu. Helsinki: yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia ha-kemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24. Helsinki: Yliopistopaino.
- Häkkinen, H. 2000. Palveluohjaus vanhuspalvelujen koordinoinnissa. Meta-analyysi yhdysvaltalaisista, brittiläisistä ja saksalaisista palveluohjausta käsit-televistä tutkimuksista sekä katsaus palveluohjausta koskevaan suomalaiseen keskusteluun. Pro gradu-tutkielma. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Kuopion yliopisto, terveystieteiden ja -talouden laitos.
- Jokinen, K. & Saaristo, K. 2002. Suomalainen yhteiskunta. Juva: WSOY.
- Julkkis -projektin loppuraportti. Yhteistyötä yli rajojen – kokemuksia julkisten palvelujen seutuyhteistyöstä. 1999. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ja Efektia.
- Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen esittelymateriaali 2006.
- Järkestig-Berggren, U. 2006. Personligt ombud: Social praktik i medicinsk dis-kurs. Licentiatavhandling. Växjö universitet, fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap, institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete. Viitattu 19.3.2007. [Http://www.diva-portal.org/vxu/abstract.xsql?dbid=795](http://www.diva-portal.org/vxu/abstract.xsql?dbid=795).
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki:WSOY.
- Kallanranta, T., Rissanen, P. & Vilkkumaa, I. (toim.). 2003. Kuntoutus. Duode-cim.
- Karjalainen, J. 2007. Pitkäaikaistyöttömät ovat nykyajan köyhälistö. Dialogi 1/2007, 30 - 31.

- Karjalainen, V. & Saikku, P. 2007. Arviointitutkimuksesta nousevia ajatuksia teemasta "Asiakkaiden ohjaaminen ja palvelun päättäminen TYP -toiminnassa". TuTu -projekti 29.1.2007.
- Karjalainen, V. & Vahtera, E. (toim.). 2000. Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Katsaus hyviin käytäntöihin. Helsinki: STM, TM ja Stakes.
- Keronen, J. 2007. Työvoimaohjaaja, Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Haastattelu 17.1.2007.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2003. Kuntoutuksen mahdollisuudet. Porvoo: WSOY.
- Korolainen, K. 2006. Loppuraportti: Kuusviisplus-palveluohjausprojekti äskettäin eläkkeelle jääneille 2003-2006. Vammalan kirjapaino.
- Kunta ja pitkäaikaistyötön. Työllistymistä tukevien palvelujen kehittäminen kunnissa. 2001. Suomen Kuntaliitto.
- Kuntaliiton internetsivusto. Työvoiman palvelukeskukset. Viitattu 2.4.2007. [Http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;121;1440;59651](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;121;1440;59651).
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. 2001. Helsinki: STM oppaita 2001:8.
- Kuntoutusohjausnimikkeistö. 2003. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kuutti, K. 2005. Graduohjaus kevät 2005. Oulun yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos. Viitattu 28.3.2007. [Http://www.tol oulu.fi/kurssit/gradu/Gradu-05_luento2.PDF](http://www.tol oulu.fi/kurssit/gradu/Gradu-05_luento2.PDF).
- Laki julkisesta työvoimapalvelulaista 1295/2002. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 19.2.2007. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295).
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 28.2.2007. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189).
- Laki kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä 604/1991. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 8.3.2007. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1991/19910604](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1991/19910604).
- Lampinen, T. 2005. Ikääntyvien palveluohjauksen markkinointi Keltinmäen alueella. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Lehto, S. 2007. Päällikkö, Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Haastattelu 3.5.2007.

Lipposen II hallituksen hallitusohjelma 15.4.1999. Valtioneuvoston internetsivusto. Viitattu 21.2.2007. [Http://www.valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/vanhat/lipponenII/fi.jsp](http://www.valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/vanhat/lipponenII/fi.jsp).

Liukko, S. & Perttula, S. 2006. Opinnäytetyön raportointiohje. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Mattila, H. 2005. Toimijoiden kokemuksia palveluohjauksen toimivuudesta. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden osasto. Viitattu 24.4.2007. [Http://www.sosiaaliportti.fi/File/b316bc62-a85c-461c-a355-35754996ea3c/tyoikaisten_po.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/b316bc62-a85c-461c-a355-35754996ea3c/tyoikaisten_po.pdf).

Moxley, D.P. 1989. The Practice of Case Management. California, Newbury Park: Sage.

Nieminen, L. 2006. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksen kansion harjoittelutyö.

Pajamäki, K. 2007. Analyysi vuonna 2006 kuntouttavassa työtoiminnassa olleista Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen asiakkaista. Harjoittelutyö.

Pietiläinen, E. 2005. Palveluohjaus organisaation näkökulmasta. Luento 12.10.2005. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

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

Saaranen, A. & Puusniekka, A. 2007. Menetelmäopetuksen valtakunnallinen tietovaranto. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 22.3.07. [Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html).

Sosiaaliportti. Stakesin internetsivusto. Viitattu 02 - 05/2007. [Http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/palveluohjaus](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/palveluohjaus).

STM työryhmämuistioita 2003:20. Hallinnonalojen välisen syrjäytymisryhmän loppuraportti. STM internetsivusto. Viitattu 28.2.2007. [Http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/syrjaytymis/loppuraportti.pdf](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/syrjaytymis/loppuraportti.pdf).

Suikkanen, A. & Piirainen, K. 1995. Kuntoutuksen toteuttamisen malleista: onko palveluperusteiselle kuntoutusmallille vaihtoehtoja? Teoksessa Kuntou-

tuksen ulottuvuudet. Suikkanen A., Härkäpää K., Järvikoski A., Kallanranta T., Piirainen K., Repo M. & Wikstöm J. (toim.). 1995. Juva: WSOY. 291 - 300.

Suominen, S. 2006. Palveluohjauskäsitteen ja sen muuntuvan sisällön avaamista päihde- ja mielenterveystyön näkökulmasta. Stakes 030406 Palveluohjauksen työseminaari. Viitattu 14.4.2007.

[Http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/880C7C9A-49B5-4B1B-9D21-3C090A49F874/0/POEsitys030406SSuominen.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/880C7C9A-49B5-4B1B-9D21-3C090A49F874/0/POEsitys030406SSuominen.pdf).

Suominen, S. (toim.). 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus – case management mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset Mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.

Suoranta, J. 2004. Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? Diskurssianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveystyöjärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto, Terveystieteen laitos.

Suuronen, N. 2005. Palveluohjaustutkimuksen tuloksia: palveluohjauksellisen työotteen hyvät käytännöt. Esitelmä 26.10.2005. Jyväskylän ammattikorkeakoulun internetsivusto. Viitattu 12.2.2007.

[Http://www.wire.jypoly.fi/ajankohtaista/Palveluohjauksellinen_tyote26102005.ppt](http://www.wire.jypoly.fi/ajankohtaista/Palveluohjauksellinen_tyote26102005.ppt).

Tapaninen, E. 2006. Lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaaliala. Sähköpostiviesti 31.10.2006.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työministeriön esite 02/2007. Tietoa aktivointisuunnitelmasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta.

Työministeriön kirje 7.10.2005. Työhallinnon rahoituksen hakeminen työvoiman palvelukeskuksille ja yhteispalvelupisteille vuodelle 2006.

Työministeriön tiedote 01/2006. Työmarkkinatukiuudistus.

Työministeriön työllisyyskatsaus 02/2007. Työministeriön internetsivusto. Viitattu 11.4.2007.

[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/08_tyollisyyskatsaukset/07_2007/HELMIO7.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/08_tyollisyyskatsaukset/07_2007/HELMIO7.pdf).

Työministeriön työnvälitystilasto vuosilta 1991 - 2006. Työministeriön internetsivusto. Viitattu 19.2.2007.

[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/07_tilastot/02_aluekeskia_rvot/tilkm06.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/07_tilastot/02_aluekeskia_rvot/tilkm06.pdf).

Työvoiman palvelukeskus -ohjausryhmän kirje 28.2.2007. Työvoiman palvelukeskusten asiakkuuskriteerien vahvistaminen.

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Valtioneuvoston hankerekisteri. Työvoiman palvelukeskus ohjaus- ja hanke-ryhmä. 2006. Viitattu 1.3.2007.

[Http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_ild=12131](http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_ild=12131).

Vanhasen hallituksen hallitusohjelma 24.6.2003. Valtioneuvoston internetsivusto. Viitattu 1.3.2007.

[Http://www.netra.fi/nc/doc/download.asp?id=Hallitusohjelma%2C%20Vanhasen;2855;%7BE6FD9CD5-D83E-40B2-AF09-F9103BE03ABC%7D](http://www.netra.fi/nc/doc/download.asp?id=Hallitusohjelma%2C%20Vanhasen;2855;%7BE6FD9CD5-D83E-40B2-AF09-F9103BE03ABC%7D).

Vanhasen II hallituksen hallitusohjelma 19.4.2007. Valtioneuvoston internetsivusto. Viitattu 25.4.2007.

[Http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi192852.pdf](http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi192852.pdf).

Vähätalo, K. 1998. Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudamus.

Yhteispalvelukokeilun loppuraportti 2004. Tetra Jyväskylän yhteispalvelut 1.1.2002 - 31.12.2003.

Liitteet

Liite 1. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen hanke

Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus- ta kuntiin

1. Toteuttamisaika ja kohderyhmä:

Syksy 2004- 2007. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen (Typ) kuntayhteistyökumppanit (v. 2004- 2005 Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi) ja niiden edustajat johtoryhmässä, em. kuntien sosiaalitoimen edustajat eli sosiaalityöntekijät ja Jyväskylässä myös sosiaalitoimen palveluohjaajat. Lisäksi em. kunnissa työllistämistä vastaavat henkilöt.

Myöhemmin Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausmalleja voidaan hyödyntää tulevissa kuntayhteistyöneuvotteluissa syyskuusta 2005 alkaen.

2. Yhdyshenkilön yhteystiedot:

Palveluohjaaja
Irene Vierinkari
Jyväskylän työvoiman palvelukeskus
Väinönkatu 9 C
40100 Jyväskylä
p. 62 4300, 050-5015749

Palveluohjaaja
Ville Silvast
Jyväskylän työvoiman palvelukeskus
Väinönkatu 9 C
40100 Jyväskylä
p. 62 4287

3. Mukana olevat toimijatahot, hankkeen organisointi ja johto:

Mukana olevat toimijatahot: Jyväskylän typ:n palveluohjaajat (4henk.) ja palvelukeskuksen päällikkö sekä typ:n moniammatillinen työyhteisö. Kehittämiskumppaneina Jyväskylän typ:n yhteistyökuntien sosiaalityöntekijät/palveluohjaajat sekä työllistämistä vastaavat tahot.

Hankkeen organisointi ja johto: Käytännön organisoinnista vastaavat yhteyshenkilöt Ville Silvast ja Irene Vierinkari lisäksi typ:n muut palveluohjaajat eri kuntiin nimettyinä. Palvelukeskuksen päällikön vastuualueena on yhteistyökuntien työllistämistä vastaavien henkilöiden ja sosiaalijohdon kanssa teh-

tävä yhteistyö sekä typ:n johtoryhmätasolla kehittämishankkeesta tiedottaminen

4. Rahoittajat ja rahoituksen määrä:

Ei erillistä rahoitusta. Kehittämistyö tehdään oman työn ohessa virkatyönä. Työajan käyttöön on resurssoitu keskimäärin 1h/vko. Kuluina majoitus ja matkakuluja mm. Sosiaali- ja terveysministeriön/ Stakesin työkokouksiin v. 2004 - 2007.

5. Hankkeen päätavoitteet, seurantatavat ja arviointi:

Taustaa: Jyväskylän työvoiman palvelukeskus on aloittanut toimintansa tammikuussa 2004. Asiakkaaksi ohjautuvat pääsääntöisesti ne pitkäaikaistyöttömät asiakkaat, joiden arvioidaan hyötyvän moniammatillisesta yhteistyöstä työllisyystilanteensa selkiyttämiseksi. Ohjautuminen typ:n asiakkaaksi tapahtuu lähinnä Jyväskylän työvoimatoimiston tai yhteistyökuntien sosiaalitoimistojen kautta. Asiakastyössä typ:ssä työtapana on moniammatillinen yhteistyö sekä palvelukeskuksen sisällä, että eri kunnissa olevien verkostojen kanssa. Jyväskylän typ:n henkilökuntaan kuuluu päällikön lisäksi 8 työvoimaneuvojaa, 3 Jyväskylän kaupungin sosiaalityöntekijää, 4 palveluohjaajaa (nimettyinä eri kuntiin), 1 psykologi, 1 terveydenhoitaja, 1 Kela:n asiakassihteri, 1 toimistosihteri.

Hankkeen päätavoitteena on luoda Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen oma työllisyysenhoidon palveluohjausmalli eri yhteistyökuntiin sovellettuina vuoteen 2007 loppuun mennessä. Välitavoitteena on mallintaa tällä hetkellä eri yhteistyökunnissa oleva käytäntö syys-kuuhun 2005 mennessä.

Tavoitteena on että Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen tuottama palveluohjaus mielletään yhdeksi merkittäväksi työvälineeksi sosiaalityön näkökulmasta työllisyysenhoidon kentässä. Tavoitteena on kehittää yhteistyötä kuntien edustajien ja sosiaalitoimen sosiaalityöntekijöiden/palveluohjaajien kanssa niin, että muodostuu yhteinen näkemys typ:n palveluohjauksesta, sen mahdollisuuksista ja toimintakentästä. Tavoitteena on typ:n palveluohjaajien vastuiden ja valtuuksien sekä työnjaon jäsentyminen Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen ja kuntien sosiaalityöntekijöiden/palveluohjaajien kesken mallien ja yhteistyön avulla.

Seurantatavat ja arviointi: Sosiaalityön kanssa jokaisessa kunnassa vähintään kaksi kertaa vuodessa kehityskeskustelut/työkokoukset, jossa arvioidaan kulunutta puolivuotiskautta sekä numeerisesti että asiakkaiden muutosprosesseja ja yhteistyötä arvioiden. Kokoukset pidetään toukokuussa ja marras- joulukuussa. Arviointi: esim. Jamk:n sosiaaliohjaaja/kuntoutuksen ohjaaja opiskelijoiden harjoitteluun liittyen väliarviointi esim. puhelinhaastatteluna sekä em. opiskelijaryhmien opinnäytetyö.

6. Hankkeen toimintatavat (esim. koulutus, interventiot, tuki- ja taustaryhmät)

Asiakastyö kuntien sosiaalityöntekijöiden/palveluohjaajien kanssa. Yhteiset suunnittelu ja työkokoukset sekä sosiaalityön, että työllisyydenhoidosta vastaavien työntekijöiden kanssa. Palveluohjaajien yhteyshenkilönä toimiminen sosiaalityöhön. Palveluohjaajat kehittävät kuntakohtaisesti esim. kuntouttavan työtoiminnan käytäntöjä. Eläkemahdollisuuden arviointi (ELMA)-asiakkaiden palveluohjauksen kehittäminen. Tulevissa kuntaneuvotteluissa Jyväskylän typ:n palveluohjausmallin esittely.

7. Verkostoituminen (toteutunut, suunniteltu, odotukset verkostoitumiselle)

Odotuksena yhteistyökunnissa sosiaalityön ja työllisyydenhoidon sekä muiden verkostojen kanssa yhteistyön kehittyminen. Valtakunnallista verkostoitumista ei ole erityisesti työllisyydenhoidon palveluohjauksen tiimoilta, mutta se olisi toivottavaa Stakes:n hankkeen kautta.

8. Tavoitellut tuotokset ja tulokset

Jyväskylän typ:n palveluohjausmallin jäsentymisen kunkin osallistujakunnan tarpeen mukaiseksi. Yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden/palveluohjaajien mieltämä lisäresurssi, joka näkyy uusina muutos- ja palveluprosesseina asiakastyössä. Palveluohjaukseen ohjautuminen sekä typ:n sisäisesti että sosiaalityön kautta kohdentuu niille, jotka ovat palveluohjauksen keinoin autettavissa.

9. Tutkimus (tehty, suunnitteilla, tarpeet)

Tarve/suunnitteilla Jyväskylän typ:n yhteistyökuntien sosiaalityöntekijöiden/palveluohjaajien haastattelut opiskelijatyönä (Jamk:n sosionomi/kuntoutuksen ohjaaja) harjoitteluun liittyen. Aiheet liittyen palveluohjaajien työn kehittämiseen. Opinnäytetyö (em. opiskelijaryhmät) kirjallinen tuotos liittyen Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjausmalliin ja sen arviointiin vuonna 2007.

10. Mikä palveluohjauksessa ja sen kehittämisessä huolestuttaa
Kehittämistyöhön käytettävän ajan resurssointi asiakastyön ohessa.

Liite 2. Yhteydenottoilmoitus

Hei!

Olemme kaksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuntoutuksenohjauksen opiskelijaa, Leila Nieminen ja Kirsi Pajamäki. Teemme tällä hetkellä Jyväskylän Työvoiman palvelukeskuksen tilaamaa opinnäytetyötä heidän palveluohjauksensa toteutumisesta yhteistyökunnissa. Teidät on valittu yhdeksi haastateltavaksi. Varsinaiset haastattelut aiomme toteuttaa alkuvuodesta 2007. Haluaisimme ottaa teihin yhteyttä puhelimitse kertoaksemme tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta, haastattelun sisällöstä sekä sopiaksemme haastatteluajan. Puhelinyhteydenotto on tarkoitettu toteuttaa viikolla 50.

Ystävällisin terveisin

Leila Nieminen, leila.nieminen.sre@jamk.fi, puh. –
ja Kirsi Pajamäki, kirsi.pajamaki.sre@jamk.fi, puh. –

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Opinnäytetyön tutkimusongelmat, teema-alueet sekä niihin liittyvät kysymykset

Päätutkimusongelma: Miten Jyväskylän Työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaus tutkittavissa kunnissa – Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi – toteutuu?

Osaongelma 1: Mitä TYP:n palveluohjauksella käsitetään?

Taustatiedot:

- kuka olet?
- ikä?
- sukupuoli?
- koulutus
- ammatti?
- työorganisaatio?
- työtehtävät?
- asema työyhteisössä?
- kauanko olet tehnyt työtäsi?

Teema-alueet ja kysymykset:

- Palveluohjaajan työnkuva:

Miten palveluohjaus on ennen TYP:iä toteutunut siinä organisaatiossa, missä työskentelet?

Onko siinä organisaatiossa, missä työskentelet, toteutettu työllisyydenhoidon palveluohjausta ennen TYP:iä? Jos on, niin miten?

Miten käsität Jyväskylän TYP:n palveluohjauksen? (mitä on, toimintaperiaatteet ja -muodot)

Mikä on oma roolisi TYP:n palveluohjauksen toteuttamisessa?

Miten yhteistyö palveluohjauksen parissa työskentelevien tahojen kanssa on toteutunut ennen TYP:iä? Entä TYP:n kanssa?

Onko TYP:n palveluohjaus on vaikuttanut omaan työnkuvaasi? Jos on, niin miten?

Kuka tai ketkä toteuttaa/toteuttavat TYP:n palveluohjausta siinä organisaatiossa, missä työskentelet?

- Asiakaskunta:

Ketä palveluohjausasiakkaasi ovat, miten kuvaisit heitä?

Miten määrittelisit asiakkaan aseman TYP:n palveluohjausprosessissa?

Miten itse kuvaisit rooliasi palveluohjaajana suhteessa asiakkaaseen?

Mitä arvelet asiakkaan odottavan sinulta palveluohjaajana?

Minkälaisia odotuksia sinulla on asiakkaan suhteen palveluohjaajana?

- TYP:n palveluohjausprosessin eteneminen:

Miten ja millä kriteerein asiakkaat ovat valikoituneet TYP:n palveluohjauksen pariin?

Miten palveluohjauksen aloittamisesta on sovittu?

Mitä olet kertonut asiakkaalle TYP:n palveluohjauksesta?

Miten TYP:n palveluohjausprosessi etenee?

Miten TYP:n palveluohjausprosessi päättyy?

Onko asiakkuuden päättymiseen liittynyt mitään ongelmia, mitä?

Miten TYP:n palveluohjausta seurataan ja arvioidaan siinä organisaatiossa, missä työskentelet?

Osaongelma 2: TYP:n palveluohjauksen mahdollisuudet?

- Mahdollisuudet:

Voidaanko mielestäsi TYP:n palveluohjauksella auttaa asiakkaita, ja miten?

Ketä mielestäsi on TYP:n palveluohjauksen keinoin mahdollista auttaa?

Millaisia mahdollisuuksia mielestäsi asiakkaalla on vaikuttaa omaan palveluohjausprosessiinsa?

Miten olet kokenut mahdollisuutesi toteuttaa TYP:n palveluohjausta?

Millaisia mahdollisuuksia mielestäsi sinulla on vaikuttaa TYP:n palveluohjaukseen?

- Hyöty:

Ketkä mielestäsi hyötyvät TYP:n palveluohjauksesta? Jos hyötyvät, niin miten?

Mitä muuta hyötyä koet TYP:n palveluohjauksen antavan?

Osaongelma 3: Millaisia kokemuksia TYP:n palveluohjauksesta ja sen mahdollisesta toteutumisesta etenkin asiakastyössä esiintyy?

- Kokemukset TYP:n palveluohjauksesta ja sen hyödyllisyydestä

Millaisia kokemuksia sinulla on TYP:n palveluohjauksesta käytännössä?

Mitä TYP:n palveluita olet työssäsi käyttänyt?

Soveltuuko TYP:n palveluohjaus mielestäsi asiakastyön välineeksi, ja miksi?

Onko TYP:n palveluohjaus mielestäsi tuonut mukanaan joitakin hyviä käytäntöjä, mitä?

Onko TYP:n palveluohjaus mielestäsi edistänyt asiakkaan työllistymismahdollisuuksia, ja miten?

Onko TYP:n palveluohjaus mielestäsi tukenut asiakkaan elämänhallintaa, ja miten?

Miten hyödyllisenä pidät TYP:n palveluohjausta?

Osaongelma 4: Millaista palautetta TYP:n palveluohjauksen toteutumisesta käytännössä ja sen kehittämistä työntekijöiden taholta annetaan?

- Palaute toiminnan toteutumisesta

Onko TYP:n palveluohjaus muuttanut käsityksiäsi palveluohjauksesta yleensä?

Mitä kehittämistä TYP:n palveluohjauksessa mielestäsi on, vain onko?

Millaisena näkisit TYP:n palveluohjauksen tulevaisuudessa, viiden vuoden kulluttua?

Millaisena näkisit työllisyshoidon palveluohjauksen viiden vuoden kulluttua, ja TYP:n roolin siinä?

Onko sinulla vielä jotain muuta sanottavaa aiheesta?

Liite 4. Lainsäädäntö

Palveluohjaajan työnkuvaan liittyvät keskeiset lait ja säädökset

Olemme koonneet palveluohjaajan työnkuvaan liittyvät keskeiset lait ja säädökset riippumatta siitä missä organisaatiossa palveluohjaaja työskentelee.

1. Kuntouttava työtoiminta

Työvoimatoimen lait:

- ✓ Kuntouttava työtoiminta; sosiaalihuoltolain 17 §:n mukainen sosiaalipalvelu (Laki sosiaalihuoltolain 17 §: n muuttamisesta) 2.3.2001
- ✓ Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (32 §) 2.3.2001
- ✓ Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta (yhteensä 11 §) 2.3.2001
- ✓ Laki työmarkkinatuesta annetun lain 1 §:n muuttamisesta 2.3.2001
- ✓ Laki työvoimapalvelulain muuttamisesta (yhteensä 20 §) 2.3.2001
- ✓ Laki työttömyysturvalain 4 a §:n muuttamisesta 2.3.2001
- ✓ Valtioneuvoston asetus: valtion korvauksesta kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen (5 §) 31.5.2001.

2. Palveluohjausta koskevat yleisemmät lait

Sosiaali- ja terveydenhuollon lait:

- ✓ Perustuslaki (731/1999)
- ✓ Tietosuojan liittyvät lait ja henkilökisterilaki (523/1999)
- ✓ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki)
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/ 2000 asiakaslaki)
- ✓ Sosiaalihuoltolaki (710/1982)
- ✓ Päihdehuoltolaki (41/1986), Päihdehuoltoasetus (653/1986)

- ✓ Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- ✓ Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- ✓ Lastensuojelulaki (683/1983).

3. Kuntoutuslainsäädäntö

- ✓ Laki kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä (604/1991)
- ✓ Kuntoutusrahalakimuutokset (1304/ 2002)
- ✓ Työllisyyslain uudistukset (74/2002).

Sosiaalipoliittiset oikeudet määrittyvät yleisesti hyväksytyjen kansainvälisten standardien ja julkilausumien kautta:

- ✓ YK: n kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva julistus (1971)
- ✓ YK: n vammaisten oikeuksien julistus (1975)
- ✓ YK : n ihmisoikeussopimus (1976)
- ✓ YK: n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen sopimus eli TSS -sopimus (1976)
- ✓ Euroopan ihmisoikeussopimus (1990)
- ✓ Euroopan sosiaalinen peruskirja (1991)
- ✓ YK: n lapsen oikeuksien yleissopimus (1991)
- ✓ YK: n vammaisten ihmisten mahdollisuuksien yhdenvertaistamista koskevat yleisohjeet, Standard Rules (1993). (Tapaninen 2006.)