



**YHTEISTÄ TYÖTÄ JA JAETTUA ASiantuntijuutta**  
**Kertomus Jyväskylän työvoimatoimiston ja työvoiman**  
**palvelukeskuksen yhteistyön lisäämisestä**

**Kirsi Elg**

**Opinnäytetyö**  
**Maaliskuu 2008**

Sosiaali- ja terveysala



Tekijä(t) Kirsi Elg	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 82	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus Salainen _____ saakka	
Työn nimi YHTEISTÄ TYÖTÄ JA JAETTUA ASiantuntijuutta kertomus Jyväskylän työvoimatoimiston ja työvoiman palvelukeskuksen yhteistyön lisäämisestä		
Koulutusohjelma Sosionomi		
Työn ohjaaja(t) Eero Tapaninen		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän työvoiman palvelukeskus		
Tiivistelmä <p>Kuvaan opinnäyteydessäni prosessia, joka on toteutettu yhteistyössä Jyväskylän työvoimatoimiston ja Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen (TYP) kanssa vuosina 2006–2008. Tavoitteena on ollut yhteistyön lisääminen sekä työvoimatoimiston ja TYP:n asiantuntijuuden hyödyntäminen asiakastyössä.</p> <p>Teoreettisena viitekehyksenä avaan moniammatillisuutta, hiljaista tietoa sekä kollektiivista asiantuntijuutta. Kuvaan moniammatillista työskentelyä TYP:ssä ja sen erikoislaatuista piirrettä; eriytettyä asiantuntijuutta.</p> <p>Opinnäytetyöni käynnistyi työnhakija-asiakkaiden kanssa työskenteleville virkailijoille suunnatulla pidennetyllä koulutuksella, ns. aamutunnilla. Aamutunnilta nousseet ideat koottiin ja niistä valittiin yhdessä johdon kanssa kolme asiaa, joihin hankkeen perustui. Hanke rakentuu yhteistyöhön, tiedon jakamiseen ja sen yhdessä tuottamiseen.</p> <p>Keskeisinä tuloksina syntyi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. TYP:lle PowerPoint esittelymateriaalin tuottaminen,</li> <li>2. kirjallinen ohjeistus työvoimatoimistoon asiakkuuden päättymisestä TYP:ssä</li> <li>3. Virkailijaohjeen tuottaminen asiakkaaksi ohjautumisesta; Ammatinvalinnanohjaus(AVO), ammatillinen kuntoutus(AVO), Työmarkkinatukitiimi ja TYP</li> <li>4. MT (mielenterveys) - tiimin informatiivinen aamutunti työvoimatoimistolle</li> <li>5. Päihde/krimi-tiimin henkilöstölle suunnittelema ja toteuttama kahden aamun koulutus päihdeasiakkaan kohtaamisesta.</li> </ol> <p>Johtopäätöksenä on, että tarvetta yhteiselle toiminnalle ja keskustelulle on havaittavissa. Toiveita yhteistyölle löytyy, mutta tilaa sille on tietoisesti rakennettava. Yhteisen tiedon jakamisen kautta syntyy synergiaetuna hyviä käytäntöjä, työn selkiyttämistä ja tehostamista sekä uuden oppimista.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Moniammatillisuus, yhteistyö, jaettu asiantuntijuus, oppiminen, työvoiman palvelukeskus		
Muut tiedot		

Author(s) Kirsi Elg	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 82	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title <b>SHARED WORK AND EXPERTISE</b> Report on the process of increasing cooperation between the Jyväskylä Labour Office and Labour Service Centre		
Degree Programme The degree programme in social services		
Tutor(s) Ero Tapaninen, senior lector		
Assigned by The Jyväskylä Labour Service Centre		
Abstract <p>My Bachelor's Thesis describes the process implemented in cooperation with the Jyväskylä Labour Office and the Jyväskylä Labour Service Centre in 2006-2008. The aim was to increase cooperation between the Labour Office and the Labour Service Centre and to utilise the joint expertise in client service.</p> <p>The theoretical framework of my thesis discusses multiprofessionalism, tacit knowledge and collective professionalism. I describe multiprofessional work at the Labour Service Centre and its special feature, differentiated professionalism.</p> <p>My thesis project started with one-hour morning meetings with the officials who work with the job seekers. The ideas generated in these meetings were discussed with the management, and three themes were selected for my project, i.e. cooperation, information sharing, and shared production of information.</p> <p>The main results of the project were:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Power Point presentation material for the Labour Service Centre</li> <li>7. Written instructions for the Labour Office at the termination of the job seeker's client relationship with the Labour Service Centre.</li> <li>8. Instructions for the officials on guiding the job seeker to careers counselling, vocational rehabilitation, Labour Market Support Team, or Labour Service Office</li> <li>9. Morning session in which the Mental Health Team briefed the Labour Office personnel</li> <li>10. Two personnel training sessions designed and implemented by the Intoxicant/Crime Team on encountering a client with a substance abuse problem</li> </ol> <p>The conclusion is that there is a clear need for cooperation and exchange of ideas. Expectations regarding cooperation are there, but intentional efforts are needed to create space for cooperation. Information sharing results in synergy advantages, such as good practices, better defined job content, improved efficiency, and learning new things.</p>		
Keywords Multiprofessionalism, cooperation, shared professionalism, learning, Labour Service Centre		
Miscellaneous		

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>5</b>
2.1 Työhallinnon strategia .....	6
2.2 Jyväskylän työvoiman palvelukeskus .....	7
2.3 Moniammatillisuus Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa .....	8
2.4 Eriytetty asiantuntijuus Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa .....	10
<b>3. VOISIKO YHTEISTYÖTÄ TIIVISTÄÄ JA ASiantuntijuutta JAKAA?</b> .....	<b>14</b>
<b>4. TAVOITTEET</b> .....	<b>16</b>
<b>5. TYÖN TOTEUTUKSEN SUUNNITTELU JA TYÖHÖN KÄYTETYT MENETELMÄT</b> .....	<b>18</b>
<b>6. TYÖN SISÄLLÖLLISET TEEMAT JA NIIDEN KÄSITTELY</b> .....	<b>20</b>
6.1 Asiakkuuden päättäminen palvelukeskuksessa .....	20
6.2 Yhteistyöhanke palvelutarpeen arvioinnin avuksi .....	20
6.3 Asiantuntijatiimien aamutunnit työvoimatoimistolle .....	22
<b>7. TEEMAN JATKUMINEN 2008</b> .....	<b>24</b>
7.1 Päihdeongelmaiset työvoimatoimiston asiakkaina .....	26
7.2 Miksi päihdeongelman tunnistaminen on tärkeää työvoimatoimistossa .....	27
7.3 Työn eteneminen .....	29
7.4 Päihdeongelmaisen kohtaamiseen liittyviä kokemuksia työvoiman palvelukeskuksesta .....	31
7.5 päihdekoulutuskokemuksia muualta Suomesta Rääteliprojekti 2005–2008 .....	33
<b>8. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET</b> .....	<b>35</b>
<b>9. POHDINTAA YHTEISTYÖN MERKITYKSESTÄ</b> .....	<b>38</b>
<b>10. AJATUKSIA ORGANISAATION OPPIMISESTA JA HILJAISESTA TIEDOSTA</b> .....	<b>41</b>
<b>11. LOPUKSI</b> .....	<b>43</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>45</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>48</b>
LIITE 1 .....	48
LIITE 2 .....	63
LIITE 4 .....	68
LIITE 5 .....	72
LIITE 6 .....	75
LIITE 7 .....	81

## 1. JOHDANTO

Toimin työvoimaohjaajana Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa(TYP). Opinnäytetyöni aiheen olen valinnut arjesta nousseista havainnoista ja toiveista yhteistyölle. Opinnäytetyön olen aloittanut työyhteisön kehittämishankkeena Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa opiskellessani vuosina 2006–2007 ja jatkanut sitä opinnäytetyöksi Jyväskylässä 2007–2008.

TYP sijaitsee fyysisesti erillään Jyväskylän työvoimatoimistosta. Yhteistyön tekeminen on haasteellisempaa silloin, kun organisaatio toimii fyysisesti erillään emorganisaatiosta. Luonteva kanssakäyminen ja yhteistyö ovat enemmän sähköisten viestimien ja puhelimen varassa. Palvelukeskuksen yhteistyö työvoimatoimiston suuntaan oli toiminnan alkuaikana keskittynyt ajankohtaisten tiedottavien asioiden hoitamiseen. Tilaa yhteistyöltä on lisäksi vienyt uuden palvelukeskusmallin käynnistäminen ja sen kehittäminen. TYP aloitti toimintansa 2004. Vuonna 2006 oli mahdollista keskittyä paremmin yhteistyön sujuvuuteen ja siihen liittyviin yhtymäkohtiin.

Opinnäytetyössäni kuvaan prosessia, joka on liittynyt yhteistyön tiivistämiseen sekä palvelukeskuksen eriytetyn asiantuntijuuden ja työvoimatoimiston asiantuntijuuden hyödyntämiseen. Kuvaan suunnitteluvaiheita opinnäytetyön käynnistymiselle, työvoimatoimiston kanssa yhteisesti asetettuja tavoitteita kehittämiselle ja lopuksi konkreettisia työn tuloksia. Opinnäytetyötä kanssani työstämässä on ollut eri vaiheissaan koko työyhteisöni sekä koko työvoimatoimiston työnhakija-asiakkaiden kanssa työskentelevä henkilöstö.

## 2. HANKKEEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Jyväskylän Työvoimatoimisto kuuluu maan kahdeksan suurimman työvoimatoimiston joukkoon. Toimiston alueen työllisyystilannetta kuvaa hyvä työvoiman saatavuus; alueella on kaksi korkeakoulua, yliopisto ja ammattikorkeakoulu. Toisaalta pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työttömien määrä on suuri. (EFQM vuoden 2004 toiminnan kuvaus.) Työttömien työnhakijoiden määrä Jyväskylän työvoimatoimistossa oli 21.11.2006 9104 ja joulukuun lopussa 2007 9255. Vastaavasti työttömyysaste vuonna 2006 oli 11,0 % ja vuoden 2007 lopussa 11,6 %. Toimiston avointen työpaikkojen määrä oli vuonna 2006 1240 ja vuoden 2007 lopussa 1508. Toimiston alueella on muutamia suuria yrityksiä sekä julkisia organisaatioita. Suurin osa yrityksistä on pieniä, keskisuuri teollisuus puuttuu lähes kokonaan. Pitkäaikaistyöttömien osuutta työttömistä työnhakijoista tarkastellessa oli lokakuun lopussa 2006 Keski-Suomessa 28,4 ja koko maassa 26,5 % ja joulukuun lopussa 2007 vastaavasti Keski-Suomessa 24,8 ja koko maassa 21,8 %. (Työllisyyskatsaus 31.10.2006, työllisyyskatsaus 31.12.2007.)

Toimiston toimintaperiaatteiden ja strategian kehittämisessä otetaan huomioon toimintaympäristöstä nousevat kehittämistarpeet, kuten osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen ja sitkeä kaupunkityöttömyys/rakennetyöttömyys. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus toimii osana Jyväskylän työvoimatoimiston palveluja. Palvelukeskuksmallissa on keskeistä yhteistyöverkostojen laajentaminen. Palvelukeskus hyödyntää asiakastyössään alueella toimivien työllistämispalveluita tuottavien eri tahojen palveluita ja tuotteita. Palvelukeskus on moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio, joka tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä asiakkaan tavoitteen mukaista palvelua. Ydintoimijoina ovat kunnat (Jyväskylän kaupunki, maalaiskunta, Muurame ja Petäjävesi), työvoimatoimisto ja Kela. (EFQM 2004.)

### 2.1 Työhallinnon strategia

Työvoiman palvelukeskukset ovat syntyneet osana Matti Vanhasen hallituksen työllisyysohjelmaa. Työllisyysohjelman osahankkeissa työvoiman palvelukeskukset ovat osa julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamista. Vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit kootaan työvoiman palvelukeskuksiin, jotka ovat työllisyysohjelman luonnehdinnan mukaan alue- ja paikallistason viranomaisten ja muiden

palveluntuottajien asiantuntijaverkostoja. Palvelukeskustoiminnalle on asetettu tavoitteeksi:

- 1) Rakenteellisen työttömyyden vähentäminen
- 2) Työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatukimenojen vähentyminen
- 3) Aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen
- 4) Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisuuden ja osallisuuden lisääminen. (Arnkil & Karjalainen & Aho & Lahti & Lyytinen & Spangar 2004, 21, 133.)

Pitkäaikaistyöttömyys on oiva esimerkki siitä, miten globalisoituvaa talous ja tuotanto, epävarmuuden lisääntyminen yhteiskunnassa, elämän yksilöllistyminen, yhteisöllisyyden muutokset jne. voivat vaikuttaa yhteiskunnan rakenteisiin ja kansalaisen arkeen. Turvallisuutta tuoneet rakenteet (kuten pysyvä työ, suku, perhe jne.) purkautuvat. ”Toisen modernin” yhteiskunta on varsin monimutkainen ja vaikeasti ennakoitavissa. Näissä elämäntilanteissa kansalainen tarvitsee monenlaista tukea ja palvelua. Haasteena on muuttaa palvelurakennetta vastaamaan ajalle tyypillisiin kansalaishaasteisiin unohtamatta kuitenkaan sitä, että osalla kansalaisia palvelutarpeet ovat edelleen selkeitä ns. yksisektorisia. (Arnkil ym. 2004, 141.) Yhteiskunnan monimutkaistuesssa toimijatahot tulevat enemmän riippuvaisiksi toisistaan. Sellaisten asioiden määrä kasvaa yhteiskunnassa, joita voidaan ratkaista vain yhteisvoimin.

## 2.2 Jyväskylän työvoiman palvelukeskus

Jyväskylän TYP on aloittanut toimintansa 2004 yhteispalvelukokeilu Tetrasta (2002 - 2003) saatujen kokemusten pohjalta. Yhteispalvelukokeilu vastasi ajankohtaisiin kansalaistarpeisiin. Monimutkaistuvissa elämäntilanteissa kansalainen tarvitsee monenlaista tukea ja palvelua. Sektoroituneessa hyvinvointiyhteiskunnassa tämä tarkoittaa monen eri asiantuntijan luona asiointia. Palvelut ovat pirstoutuneet, vaikka asiakas tarvitsisi kokonaisvaltaista palvelua. Yhteispalvelussa oli kyse aikalaishaasteeseen tarttumisesta ja siitä saatu kokemus vahvisti käsitystä siitä, ettei entiseen ole paluuta.

Jyväskylän TYP palvelee Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Muuramen ja Petäjäveden asiakkaita, joiden työllistymisen tai työkyvyn selvittäminen edellyttää moniammatillista palvelua. He ohjautuvat TYP:en joko työvoimatoimistosta palvelutar-

peen arvioinnin perusteella tai sosiaalitoimiston kautta sosiaalityöntekijän läheteellä. Henkilöstö koostuu päälliköstä, 7 työvoimaohjaajasta, 3 sosiaalityöntekijästä, 5 palveluohjaajasta, Kelan vakuutussihteeristä, kuntoutuspsykologista, terveydenhoitajasta sekä asiakaspalvelusihteeristä. Työskentelytapana on pari-, tiimi-, yksilö- ja verkostotyö. Asiakkaiden työllistymisen esteet ja ongelmat liittyvät useimmiten päihde- ja mielenterveysongelmiin sekä työkyvyn- ja eläkemahdollisuuksien selvittämiseen. Taustalla on usein myös velkaantumista, asunnottomuutta ja muita sosiaalisia ongelmia.

Asiakkaita on ollut yhtenä otantapäivänä sisällä 18.12.2006 826 ja 8.1.2008 802. Asiakkaiden prosessit vaihtelevat pituudeltaan paljonkin, mutta ovat kaikkien kohdalla pitkiä, joskus jopa vuosia kestäviä. Asiakkaan palvelun lähtökohtana on, että moniammatillisesti yhdessä hänen kanssaan pyritään löytämään sellaisia ratkaisuja, jotka toisivat hänen tilanteeseensa kestävämmän ratkaisun. Ratkaisu vaihtelee sen mukaan, mikä tilanteessa on realistisin vaihtoehto; joidenkin kohdalla tavoite on koulutus tai työ, toisten kohdalla työkyvyn selvittäminen ja eläke. Toiminnan tavoitteita kuvaa hyvin palvelukeskuksen toiminta-ajatus:

*Tavoitteenamme on moniammatillisesti selvittää asiakkaan työllistymisen mahdollisuuksia, poistaa mahdollisia esteitä, parantaa työmarkkina- valmiuksia ja edistää arjessa selviytymistä. Toimimme seudullisesti yhteistyössä työllisyyttä, terveyttä sekä taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia edistävien palveluntuottajien kanssa.*

### 2.3 Moniammatillisuus Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa

Moniammatillisen yhteistyön käsite alkoi esiintyä asiantuntijoiden ja eri ammattiryhmien yhteistyön kuvauksissa 1980-luvun loppupuolella ja vakiintui Suomessa 1990-luvulla. Moniammatillisen yhteistyön käsite on tutkimusten mukaan erittäin epämääräinen ja monenlaisten yhteistyötapojen kuvauksessa käytetty. Käsitettä on sosiaali- ja terveysalalla kuvattu asiantuntijoiden asiakaskaslähtöisenä työskentelynä, jossa tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen. Yhteisessä tiedon prosessoinnissa eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot integroidaan yhteen. Vuorovaikutusprosessissa rakennetaan tapauskohtaisesti yhteinen tavoite ja pyritään luomaan yhteinen käsitys (jaettu sosiaalinen kognitio). Keskustelu tapahtuu yhteisesti sovitulla foorumilla ja yhteisesti sovitulla toimintaperiaatteilla. Verkostoja hyödynnetään ja ammatillisia rajoja kyetään ylittämään joustavasti. (Isoherranen 2005, 13–14.)



Moniammatillisen osaamisen lähtökohtana on yhteinen jaettu tulkinta toiminnan tavoitteista ja arvoista sekä samansuuntainen ihmiskäsitys. Moniammatillisen osaamisen tavoitteeksi työvoiman palvelukeskuksessa voidaan asettaa mm. se, että työyhteisössä kehitetään yhdessä työvälineitä ja menetelmiä, selvitetään asiakkaan erityistarpeet sekä yhdistetään käytettävissä olevat taidot, tiedot ja voimavarat asian eteenpäin viemiseksi. Eri ammattilaiset oppivat puhumaan yhteistä kieltä, jakamaan tietoa ja osaamista ja luomaan uutta tietoa ja osaamista. (Saastamoinen 2006, 21.) Jyväskylän TYP:essa on luotu malli, jossa eri ammattiryhmien osaaminen mahdollisimman hyvin tulee hyödynnetyksi. Asiakkaan vastaanottaa ensimmäisen kerran pääsääntöisesti työpari työvoimaohjaaja-sosiaaliohjaaja. Myös muut yhdistelmät työparille ovat mahdollisia alkuvaiheessa. Tarve on asiakaslähtöinen. Alkuelvittelyvaiheessa asiakasta tavataan useita kertoja ja näin pyritään saamaan selville tavoitteet jatkotyöskentelylle. Valmista prosessikaaviota siitä, miten asiakkuus etenee, ei ole olemassa. Jokainen asiakas on yksilö, niin myös hänen tilanteensa. Eri asiantuntijoita niin TYP:en sisällä kuin ulkopuolellakin on mahdollisuus hyödyntää prosessissa. TYP on myös kehittänyt toimintaa tukevia ostopalveluita ja toimintamalleja tietyille asiakasryhmille. Tällaisia ovat mm. paniikki- ja jännitysoireista kärsiville kohdennetut ryhmät tai elämäntilanteita tukevat ryhmät.

TYP:en moniammatillinen työ on palvelua, jossa asiakas ei joudu hakemaan palvelua usealta luukulta tullakseen autetuksi. Tom Arnkilin mukaan moniammatillisuudella pyritään tilkitsemään aukkoja ja ylittämään rajoja, joita palvelujärjestelmän tiukka sektorijako ja kapea-alainen ammatillisuus aiheuttavat. Ihmisen elämä ei noudata sektorijakoa. (Dialogi 1/2005, 26.) Työvoimaohjaajalta odotetaan konkreettista toimintaa pitkäaikaistyöttömyyden ratkaisemiseksi ja asiakkaalle hyvän ratkaisun löytymiseksi. Työvoimaohjaajalla on käytössään työllistymistä tukevia työvoimapalveluita. Asiakkaan tilanne on usein kuitenkin niin hankala, ettei työllistyminen ole asiakkaan tilanteessa ensisijainen tavoite. Tällöin tilanteen selvittäminen vaatii toimivaa yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. TYP:essa ammattilaiset oppivat toisiltaan. Työvoimaohjaajat saavat tietoa sosiaalitoimen palveluista ja uudenlaista tuntumaa asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisuuteen. Asiakastilanteet ovat opettaneet elämäntilanteiden vaikeudesta, yksilöllisyydestä, kunnioituksen ja hyväksynnän tärkeydestä sekä voimavarojen löytymisestä vaikeissakin tilanteissa. (Saastamoinen 2006, 14, 25.) Asiantuntijuus ja ammattitaito nähdään nykyisin verkostojen ja organisaatioiden kykyinä ratkaista ongelmia yhdessä.

#### 2.4 Eriytetty asiantuntijuus Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa

Tarve asiantuntijuuden eriyttämiselle syntyi TYP:en käynnistyttyä 2004. Työyhteisön ja asiakkaille tarjottavien palveluiden määrällinen kasvu asetti haasteen moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi. Työyhteisön kasvaessa 10 henkilöstä 19 henkilöön koko työyhteisön ei ollut enää mahdollista jatkuvasti neuvotella ja sopia asioista yhteisen pöydän ääressä. Sekä TYP:n päällikön että työyhteisön toiveesta sovittiin 15.9.2004 järjestetyssä suunnittelupäivässä tiimien toiminnan käynnistämistä. Tavoitteena oli luoda asiakkaiden palvelutarpeen mukaisia, alakohtaisia tiimejä, joissa eri osa-alueisiin perehtyneet asiantuntijat voivat samanaikaisesti kehittää syventäviä palveluita ja vahvistaa omaa asiantuntemustaan. Esimieheni, TYP:n päällikkö Sirpa Lehto, teki oman Johtamisen erikoisammattitutkintohankkeensa (JET) asiantuntijuuden eriyttämisen kuvaamisesta Jyväskylän TYP:ssä. (Lehto 2005, 1,17.)

Tämä asiantuntijuuden eriyttämisen prosessi eteni työyhteisössä pikkuhiljaa ja sen kehittymiseen saatiin myös tilaa yhteiselle ajalle ja keskustelulle. Asiantuntijuuden selkeämpi kehittäminen oli teemana tullut esiin myös valtakunnallisen yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportissa, jossa todettiin seuraavasti:

*Moniammatillinen tiimi tarvitsee kehittämiseensä aikaa ja hallinnollisesti selkeää toimintaympäristöä. Tiimin toiminnan kehittyminen on sen jäsenille oppimisprosessi, jossa tutustutaan erilaisuuteen, opitaan hyväksymään ja arvostamaan moninäkökulmaisuutta. Mitä enemmän tiimi on avoin erilaisuudelle ja monipuolisille yhdessä toimimisen tavoille, sitä enemmän sille tarjoutuu mahdollisuuksia toimia joustavasti asiantuntijuuttaan synergisesti hyödyntäen. Tiimi tarvitsee kehittyäkseen kiireettömiä yhteisiä neuvottelutilanteita, joissa on mahdollisuus tuoda esiin erilaisia kokemuksia, näkemyksiä ja eri ammattilaisten hiljaista tietoa. (Arnkil ym. 2004, 15.)*

Asiantuntijatiimien toiminta käynnistyi ja niiden toiminta ja tavoite on selkiytynyt niissä käydyn dialogin ja asiakastarpeen pohjalta. Pentti Sydänmaanlakka määrittelee tiimin kirjassaan Älykäs johtajuus (2004) seuraavasti:

*” Tiimi on pieni joukko ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja. He ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään ja yhteisiin mitattavissa oleviin tavoitteisiin. Heillä on myös yhteinen tapa tehdä töitä ja he pitävät itseään yhteisvastuullisina.”*

Jokainen tiimi on toiminut omista tarpeista nousseista lähtökohdistaan, niiden kokoonpano on vaihdellut jonkin verran. Tiimit ovat tavanneet palaverien merkeissä kukin tarpeen mukaan. Yhteisenä tehtävänä tiimeille voidaan kuitenkin nähdä konsultteina toimiminen työyhteisölleen, ajankohtaisen tiedon kerääminen ja jakaminen, henkilöstön koulutustarpeiden kartoittaminen, yhteistyö alueen palveluiden tuottajiin, asiakastyön prosessien ja yhteistyökäytäntöjen kehittämine sekä ostopalveluiden hankinnan suunnitteleminen. TYP:ssä on toiminut:

1. **päihde/krimi-tiimi**, joka mm vuonna 2005 suunnitteli ja toteutti yhteistyössä Myllyhoitoyhdistyksen kanssa 2 Kuntomylly-päihdeleiriä TYP:en asiakkaille, on toteuttanut asiantuntijavierailuja TYP:een ja toimii yhdyslenkinä alueen palveluiden tuottajiin.
2. **ELMA/kuntoutus-tiimi**, joka on luonut vakiintuneita työkäytäntöjä, mm. ostopalvelukonsultaatit työterveyslääkärin kanssa sekä erilaiset ryhmätoiminnot kuten Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä toteutetut Potkua Päivään-ryhmät.
3. **MT – tiimi**, joka on luonut vakiintuneen käytännön psykiatrikonsultaatioon psyykkisesti oireilevien asiakkaiden tilanteen täsmentämiseksi ja jatkosuunnitelmien läpikäymiseksi, toimii asiantuntija-apuna psyykkisistä ongelmista kärsivien ryhmien suunnittelussa ja ryhmäläisten valitsemisessa (joskus myös apuvetäjinä) sekä antaa konsultaatioavun lisäksi tarvittaessa kriisiapua henkilöstölle vaikean asiakastilanteen jälkeen.
4. **kuntouttavan työtoiminnan – tiimi**, jonka tavoitteena on asiantuntijuuden syventäminen kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä asioissa ja konsultointi. Lisäksi se pyrkii ajankohtaisten asioiden ja kysymysten seuraamiseen ja niistä tiedottamiseen

Tällä hetkellä tiimeistä käydään keskustelua työyhteisössä; onko tarpeen muuttaa tiimien tehtävää ja onko tullut uusia haasteita, joiden vuoksi on tarpeen muuttaa tiimien tehtävää ja kokoonpanoja. Esimerkiksi eläkeselvittely (ELMA)-asiakkuuksia ei uusien TYP:en asiakaskriteerien vuoksi enää hoideta TYP:ssä lainkaan.

Asiantuntijatiimejä voidaan ajatella myös kollektiivisen älykkyyden näkökulmasta. Käytännön työelämässä ne korostavat yhteisöllistä näkökulmaa yksilön näkökulman lisäksi. Esimerkiksi moniammatillisessa yhteistyössä yhden yksilön asiantuntijuus täydentää toisten asiantuntijoiden osaamista. Se, kuinka yhdessä työskentely rakentuu ja toimii, vaatii tietoista yhteistyön kehittämistä. (Isoherranen 2005, 27.) Moniammatillisuus ja eriytetty asiantuntijuus on edellyttänyt sen jäseniltä dialogin tietoista rakentamista asiantuntijoiden välille. Dialogi on yksi niistä välineistä, joiden avulla rakennetaan yhteistä, jaettua ymmärrystä moniammatillisessa keskustelussa. Dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi yhteinen ymmärrys, jota kukaan ei voi yksin saavuttaa. Moniäänisyys on dialogiselle keskustelulle ominainen piirre. Vaikka toisen näkökulma ei olisi mieleinen, sitä ollaan valmiita kuuntelemaan (kuuntelu) aluksi ilman arvioivaa otetta ja vastaväitettä (kunnioitus). Dialogi vaatii kärsivällisyyttä (odotus), sillä ratkaisu ei synny hetkessä, ja oman näkökulman esittämistä avoimesti (avoimuus). Näin keskustelusta syntyy parhaimmillaan kokonaiskuva kartoitettavista ilmiöistä, tapahtuu siirtyminen yksilöllisestä tiedosta yhteisölliseen tietoon ja rakentuu jaettu ymmärrys. (Isoherranen 2005, 23–24.)

Jokainen asiantuntijatiimi on käynyt oman dialoginsa ja asettanut itse omat tavoitteensa toiminnalle. Asiakaslähtöinen tarve tiimeille näkyy arjessa siten, että jokainen tiimi on luonut oman tapansa toimia. Jokainen tiimi on siis tehnyt omat ratkaisunsa tavoitteiden, työn organisoimisen ja verkottumisen suhteen. Eri näkökulmia tarjoavan tiedon kokoaminen taitavasti yhdessä ja sen käsitteleminen yhdistävän näkemyksen muodostamiseksi edellyttää erilaisia sosiaalisia taitoja ja työn organisoimista uudella, yhteistyön mahdollistavalla tavalla. Siksi tarvitaan uudentyyppistä yhteisöllistä älykkyyttä ja foorumeita, joissa asiantuntijatieta ja osaamista voidaan yhdistää laadukkaammin, kokonaisvaltaisemmin ja asiakaslähtöisemmän tuloksen aikaansaamiseksi.

Asiantuntijatiimeissä toimiminen on antanut mahdollisuuden oivaltaa, ettei työssä tarvitse tietää kaikkea kaikkea. Kaarina Isoherranen kirjoittaa kirjassaan moniammatillinen yhteistyö (2005, 76–77), että päinvastoin tiimissä asiantuntijan on lupa olla tietämätön ja ihmetellä asioita, joita joku muu saattaa pitää itsestään selvyytenä. Näin syntyy rakentavia keskusteluja ratkaisusta ja löytyy uusia, laajempia ratkaisumalleja. Yksilönäkökulma asiantuntijuuteen on toki tärkeä, mutta asiantuntijuuden tutkijat pitävät sitä nykyajan haasteisiin usein liian kapeana. Yksilön tehtävä ei enää useinkaan ole pelkästään tietyn kokonaisuuden saavuttaminen yksin työskennellen, vaan hänen

työnsä täydentää hyvin usein muiden osaamista. Kokonaistavoite onkin yhteinen. Puhutaan jaetusta asiantuntijuudesta, joka voidaan ymmärtää vaikkapa prosessina, jossa useat ihmiset jakavat tietoon, suunnitelmiin ja tavoitteisiin liittyviä älyllisiä voimavaroja, saavuttaakseen jotain, mitä yksittäinen ihminen ei pystyisi yksin saavuttamaan.

### 3. VOISIKO YHTEISTYÖTÄ TIIVISTÄÄ JA ASiantuntijuutta jakaa?

Ennen opinnäytetyötä asiantuntijatiimit ovat hyödyttäneet omaa työyhteisöämme, TYP:en asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Niitä ei ole hyödynnetty emo-organisaatiota ajatellen. Oli aika lähteä miettimään, miten yhteistyötä voisi tiivistää ja kysyä, haluaisiko työvoimatoimisto hyödyntää asiantuntijatiimeissä olevaa tietoa. On aika synnyttää dialogia myös työvoimatoimiston suuntaan.

Konsultointityyppiseen työskentelyyn toivetta oli havaittavissa ja yhteistyölle selkeä tilaus. Yhteistyö ja yhteydet emo-organisaatioihin nähdään TYP:essa tärkeänä. Jyväskylän TYP:en hakemuksessa 27.10.2003 toimintatavasta on todettu: ”*Taustaorganisaatioyhteydet ovat merkittäviä niin asiakastyön kuin ammatillisen työnkuvan jäsentämisen kehittämisen kannalta.*”

Suurimpien työnvälityksiköiden, nuorten työnhakijapalveluiden ja maahanmuuttajien kotouttamispalvelutiimien kanssa oli aloitettu kummitoimintaa osin jo yhteispalvelukokeilun aikana. Kummitoiminnan intensiivisyys oli vaihdellut arjen kiireessä. Yhteistyötä ja kommunikaatiota on ollut koko työvoimatoimistolle tiedottavalla tasolla, kuten asiakasohjauksen teknistä ohjeistusta keväällä 2005. Yhteistyötä asiakastapauksissa voisi edelleen kehittää. TYP:en virallista puhelinaikaa ei juurikaan käytetä johtuen varmasti pitkälti siitä, että sillä ei pystytä vastaamaan esim. akuuttiin asiakastyössä syntyvään konsultoinnin tarpeeseen. TYP:ssa asiakkaiden asiointi tapahtuu ajanvarauksella, kun taas työvoimatoimistossa asiakkaita palvellaan osittain päivystystyyppisesti.

Yhteydenottoja asiakkaiden tilanteesta tulee kuitenkin säännöllisesti. Kysymykset liittyvät useimmiten eri asiakasryhmien kohtaamiseen, niihin liittyvien riskitekijöiden tunnistamiseen, asiakkaan ongelmien puheeksi ottamiseen ja ylipäättään asiakkaaksi ohjaamiseen. TYP:llä ei ollut tietoa siitä, millaiseen yhteistyöhön olisi toivetta työvoimatoimiston taholta, tai millä tavalla asiantuntijatiimien tietoa haluttaisiin hyödyntää omaan työhön. Tiimien käynnistysvaiheessa oli keskitytty TYP:en sisäiseen tiedotuksen ja tiimien toiminnan kehittämiseen. Taustaorganisaatiota edustavassa Jyväskylän työvoimatoimistossa ei ollut tietoa tiimien toiminnasta koko henkilöstön tasolla, eikä niiden toimintaa ollut vielä ehditty hyödyntää työvoimatoimiston asiakaspalvelun

eikä henkilöstön osaamisen näkökulmasta. TYP ja Jyväskylän työvoimatoimisto toimivat fyysisesti toisistaan erillään. Säännöllistä päivittäistä kanssakäymistä työntekijöiden välillä ei ole myöskään tästä syystä.

Omassa työssäni hyödynnän työvoimatoimistossa olevaa asiantuntemusta jatkuvasti. Olen kokenut tärkeänä, ettei minun tarvitse tietää kaikkea, apu on tarvittaessa lähellä. Minun on kuitenkin ollut helppo ottaa oikeaan tahoon yhteyttä, koska tiedän aiemmas- ta kokemuksesta, mistä saan kysymykseeni vastauksen. Tämän saman vastavuoroi- suuden periaatteen toivoisin toimivan myös TYP:en suuntaan.

#### 4. TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli yhteistyön lisääminen arjen tasolla puolin ja toisin sekä hiljaisen tiedon ja asiantuntijuuden näkyväksi tuottaminen. Hiljaisen tiedon siirtämisen yhtenä ideana on, että moniammatillinen ja eriytetty asiantuntijuus saataisiin myös emo-organisaation hyödyksi jokapäiväiseen työhön. Opinnäytetyöni idea on kehittynyt matkan varrella havaituista tarpeista yhteistyölle ja halusta saada jakaa tietoa yhteiseen käyttöön. Tarve tämäntyyppiselle kehittämiselle syntyi jo vuosina 2002 - 2003 toteutetun valtakunnallisen yhteispalvelukokeilun aikana. Jo tuolloin ilmeni toivetta konsultointityyppiseen työskentelyyn asiakastyön kautta. Opinnäytetyöni avulla halusin oppia hiljaisen tiedon siirtämisestä ja yhteistyön mallintamisesta.

Hiljaisen tiedon ja osaamisen tunnistamisen näen eräänlaisena kriittisenä menestystekijänä. Osaamisen merkitys organisaation menestymiselle on lisääntynyt. Oppiva organisaatio toimii lähellä asiakasta, reagoi nopeasti muutoksiin, oppii muilta, kyseenalaistaa jatkuvasti omaa toimintaansa, sallii virheitä ja oppii niistä. Informaatiolla sinällään ei ole arvoa. Se saa arvonsa vasta, kun se on henkilökohtaisen kokemuksen kautta muuttunut tiedoksi ja saanut organisaation tavoitteita hyödyntävän merkityksen. (Ruohotie & Honka 1997, 1-2).

Organisaatiossa on paljon piiloon jäävää tietoa, taitoa ja kokemusta. Nonakan (1990) mukaan sanallisen (eksplisiittisen) ja sanattoman (piilevän) tiedon keskinäinen vuorovaikutus johtaa uuden tiedon syntymiseen. Tiedon luomisen prosessi alkaa piilevän tiedon jakamisella. Tämä tapahtuu sosialisoinnin kautta. Prosessissa luodaan yhteisymmärrykseen perustuvaa tietoa. Toisessa vaiheessa tieto käsitteellistetään ja määritetään sen hyödyllisyys. Hyödylliseksi arvioitu tieto liitetään jo olemassa olevaan tietoon. Kokemuksen kautta oppiminen laukaisee sisäistäminen ja tällöin saadaan uutta tietoa. Organisaation tiedon luomisen prosessi on päättymätön. ( Ruohotie ym. 1997, 23, 27).

Tavoitteena oli, että opinnäytetyön aikana TYP voisi kertoa toiminnastaan yleisesti, mutta myös asiantuntijatiimien toiminnasta ja kysyä, millä tavoin niitä haluttaisiin omassa työssä työvoimatoimistossa hyödyntää. Tavoitteenani oli, että TYP pääsisi yhdessä työvoimatoimiston kanssa myös kokeilemaan ja työstämään joitakin esille



nousevia teemoja. Pidemmällä ajalla tavoitteena oli myös muiden esille nousevien asioiden työstäminen yhteistyönä ja siitä pysyvän mallin luominen hyvälle ja tarkoituksenmukaiselle yhteistyölle ja yhteiselle oppimiselle. Hiljaisen tiedon pääoma kertyy yhteisössä vähitellen yhteisessä työskentelyssä. Nonakan ajattelun mukaan tiimi on aina etevämpi kuin kaikkien jäsentensä osaamisen summa. (Koivunen 1998, 188).

Keskustelin opinnäytetyöni vaikutuksesta oman esimieheni sekä Jyväskylän työvoimatoimiston apulaistoimistonjohtajan kanssa. Yhteistyö nähtiin tärkeänä asiakastyön sujumisen sekä asiakastyön alati muuttuvien haasteiden kannalta. Keskustelin aiheesta myös koko työyhteisöni kanssa. Työ koskettaa kaikkia TYP:en ammattiryhmiä (työvoimatoimisto, sosiaalitoimi ja Kela) ja onnistuessaan hanke voi toimia mallina myös muiden organisaatioiden tiiviimmälle yhteistyölle omien emo-organisaatioiden suuntaan. Hankkeen tulokset voivat näkyä esim. asiakkaan entistä laadukkaampana palveluna, työntekijöiden tiiviimpänä yhteistyönä tai uusien käytäntöjen syntymisenä. Eriytetyn asiantuntijuuden hyödyntäminen ja yhteistyön tiivistäminen emo-organisaatioon voi kiinnostaa aiheena myös muita TYPEjä valtakunnallisesti. Jokainen TYP on alueellisesti luonut tarpeistaan lähtien omanlaista toimintatapaa. Hyvien käytäntöjen siirtämisestä on kuitenkin jo aiempaa kokemusta

## 5. TYÖN TOTEUTUKSEN SUUNNITTELU JA TYÖHÖN KÄYTETYT MENETELMÄT

Opinnäytetyön pohjaksi suunnittelin kerääväni asiaan liittyvää tietoa ja toiveita kumppaneiltamme Jyväskylän työvoimatoimistosta. Keskustelin työn toteuttamisesta ja erityisesti sen käynnistämisvaiheesta esimiesteni kanssa. Tuolloin opiskelin vielä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa työhallinnolle räätälöidyssä ns. PD(Professional development) – koulutuksessa. Opinnäytetyöni pohja on siis tämän koulutuksen työyhteisön kehittämishankkeessa. Toimistossamme PD-hankkeita työsti yhtäaikaaisesti 10 henkilöä, joten oli luonnollista, että hankkeiden ja menetelmien toivottiin olevan mahdollisimman käytännönläheisiä sekä sellaisia, että ne menetelminä myös tukisivat arjen työtä ja sille asetettuja tavoitteita.

Tästä asetelmasta mietin yhdessä esimiesteni kanssa, kuinka olisi hyvä käynnistää hanke. Pohdinnan jälkeen malli menetelmästä selkiintyi. TYP järjesti työvoimatoimistossa 2-3 samansisältöistä aamutuntia huhti - toukokuun vaihteessa 2006. Aamutunneille osallistui koko työnhakija-asiakkaiden kanssa työskentelevä henkilökunta Laukaan osatoimistoa lukuun ottamatta. Kestoltaan aamutunnit olivat n. 2 tunnin mittaisia. Aamutunnit suunniteltiin siten, että TYP:en jokaisesta asiantuntijatiimeistä osallistui yksi sen suunnitteluun ja toteutukseen. Apulaistoimistonjohtajan kanssa mietittiin työvoimatoimistolle sopivat ajankohdat. Sopiviksi aamuiksi valittiin 12.5. ja 19.5.2006 ja aikatauluksi vahvistui 8.00 - 10.00, mikä on talon normaaleja aamutunteja tunnilla pidennetty aika. Asiantuntijatiimeistä koostunut 6 hengen ryhmä, itse mukaan lukien, suunnitteli aamutuntien sisällön.

Aiempaa kaiken kattavaa kalvo- tai PowerPoint- materiaalia TYP:en toiminnasta ei ollut juurikaan käytettävissä, joten keräsin tietoa eri tiimeistä, ammattikuvista ja tilastoista, joista tein 45 dian PowerPoint-esityksen ja samanlaisen myös kalvoesitykseksi. Tämän työskentelyn kautta TYP sai esittelymateriaalin itselleen, jota olisi helppo päivittää jatkossa. (Liite 1)

Aamutunneille kutsuttiin Työnhakija-asiakkaiden kanssa työskentelevät virkailijat ammatillisen kuntoutuksen tiimistä, ammatinvalinta- ja urasuunnitteluyksiköstä, nuorten työnhakijoiden palveluyksiköstä, työmarkkinatukitiimistä, hyvinvointialojen yksi-

köstä, kaupan, - hallinnon ja opetusalojen yksiköstä sekä tekniikka- ja liikennealojen yksiköstä. Jotta henkilöstö jakaantuisi suurin piirtein tasaisesti kahteen aamuun, toimimme kirjaamoon ennakoilmoittautumislistat.

Aamutunnista ensimmäinen tunti käytettiin eri ammattikuvien ja työkalupakkien kuvaamiseen ja tiimien toiminnasta kertomiseen. Tämän jälkeen yleisö pääsi kahville ja jaoin osallistujat ennalta määriteltymiin 1-8 hengen ryhmiin. Jokainen ryhmä sai kalvon, jossa olivat kysymykset ryhmien pohdinnalle:

- Miten voimme konkreettisesti hyödyntää toinen toisiamme arjen työssämme?
- Mitä annettavaa TYP:lla voisi olla omaan työhösi?
- Entä Sinulla TYP:en työhön?

Työskentelyaika ryhmillä oli n. 20 min ja lopuksi kalvot kerättiin pois. Ne käytiin TYP:en psykologin vetämänä läpi yhdessä keskustellen ja tarkentaen. Molempien päivien ryhmät tuottivat valtavan paljon hyviä kommentteja, toiveita ja ajatuksia (Liite 2). Kerroimme, että ryhmätyöt liittyvät hankkeeseeni ja että niitä on tarkoitus jatkossa työstää yhdessä.

## 6. TYÖN SISÄLLÖLLISET TEEMAT JA NIIDEN KÄSITTELY

Tein ryhmätöistä koosteen ja käsitelimme niitä sekä apulaistoimistonjohtajan kanssa että yhdessä TYP:n yksikköpalaverissa. Totesimme, että moni idea on miettimisen arvoinen, mutta lopulta apulaistoimistonjohtajan kanssa keskusteltuani päädyttiin kolmeen asiaan, joihin keskittyisin omassa työssäni. Aiheiden valinnassa merkittäväksi tekijäksi nousi niiden mahdollisuus toteutua syksyn aikana ja arjesta nouseva tarve. Hankkeen tarkoitus oli kehittää asioita, jotka helpottaisivat asiakasprosesseja, lisäisivät TYP:n ja työvoimatoimiston yhteistyötä ja tarjoaisivat mahdollisuuden oppimiselle. Seuraavat esiteltävät toimenpiteet sijoittautuvat ajalle kevät 2006-syky 2007.

### 6.1 Asiakkuuden päättäminen palvelukeskuksessa

Asiakkuuden päätyminen TYP:ssa herätti paljon keskustelua. Tilanteet, joissa asiakkaan toimenpide oli päättynyt ja hänen asiakastiedoistaan puuttui tieto siitä, missä asiakkuus jatkuu, olivat ihmetyttäneet työvoimatoimistossa. Työvoimatoimiston kanssa on sovittu, että kun asiakas asioi TYP:essa, hänen oma vastuuvirkailijansa hoitaa kaikki hänen asioidensa hoitoon liittyvät asiat. Asiakkaat kuitenkin ohjeistuksesta huolimatta toisinaan piipahtavat myös työvoimatoimistossa. Erityisesti tämän tyyppisissä tilanteissa, joissa toimenpide on päättynyt ja selkeää tietoa jatkotoimenpiteistä ei näy Ura- tietojärjestelmässä, on ymmärrettävää, että sekaannusta ilmenee.

Sovittiin, että asia nostetaan esille TYP:ssa ja siihen mietitään sopivaa ratkaisua. Selkeä ja sovittu käytäntö helpottaisi virkailijoiden työtä ja nopeuttaisi asiakkaan palvelamista. TYP:sen työvoimatoimiston aamupalaverissa asia käsiteltiin. Keskustelussa kävikin ilmi, että vaihtelevia tapoja työskennellä on ollut ja tietysti myös asiakkaiden tilanteet ovat vaihdelleet. Palaverissa sovittiin yhteisistä toimintatavoista ja näin syntyi ohjeistus asiasta toimiston sisäiselle sähköiselle foorumille. (liite 3)

### 6.2 Yhteistyöhanke palvelutarpeen arvioinnin avuksi

Työvoimatoimisto tarjoaa syvennettyä palvelua moneen tilanteeseen. Virkailija määrittää yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen palvelutarpeensa ja tämä kirjataan hänen työnhakusuunnitelmaansa. Palvelutarvearvion mukaan työnhakijalle tarjotaan palve-

luita, jotka parhaiten edistävät hänen työllistymistään ja työmarkkinavalmiuksiaan. Asiakastilanne on usein päivystyksessä lyhyt ja asettaa jo siksikin haasteen virkailijalle tunnistaa palvelutarve ja ohjata asiakas oikean palvelun piiriin. Toimistossa myös määräraikaisen henkilöstön määrä on suuri, ja toisaalta asiakkaille erilaisten räätälöityjen palveluiden määrä on suuri. Tässä tilanteessa ei ole ihme, jos virkailijan on vaikea muistaa ja tunnistaa, mistä palvelusta asiakas parhaiten hyötyisi ja miten palvelun piiriin pääsee. Toiveena aamutunnilla oli selkeät ohjeet siitä, milloin asiakas tulisi ohjata ammatinvalinnan ohjaukseen, ammatilliseen kuntoutukseen, Työmarkkinatuki-tiimiin(TMT) tai TYP:een. Erityisesti asiakkaita, joilla esiintyy monentyyppistä ongelmaa työllistymisessä, kuten päihdeongelmaiset, aiheuttavat hämmennystä arviointihetkellä.

Kokosin kesäkuussa 2006 ryhmän, edustajat näistä edellä mainituista yksiköistä. Aamulla 29.8. kokoonnuimme ensimmäisen kerran miettimään käytännön ohjetta virkailijalle asiakastilanteeseen. Yksiköissä oli ollut kokemusta siitä, että asiakkaaksi ohjaamisessa oli koettu epävarmuutta. Tämä näkyi siten, että asiakas oli ohjautunut toisinaan väärän palvelun piiriin tai niin, että häntä olisi voitu paremmin auttaa jossakin muussa yksikössä palvelutarpeen tietyssä vaiheessa. Työryhmä keskusteli siitä, että ryhmän jäsenillä itsellään oli selkeä käsitys siitä, miten yksikkömme palvelut eroavat toisistaan. Nämä eroavaisuudet pitäisi saada jotenkin avattua tiiviissä muodossa siten, että ne olisivat apuna asiakastilanteessa ohjaaville virkailijoille.

TMT-tiimi tarjoaa syvennettyä palvelua Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan työnhakija-asiakkaille, jotka kuuluvat vastikkeellisen työmarkkinatuen piiriin. Asiakkaalla ei tule olla moniammatillisen tuen tarvetta (vrt. TYP) ja asiakkaaksi ohjautuvat myös ns. OR7- lausunnon saaneet (este työmarkkinatuen maksamisesta toistaiseksi).

Ammatinvalinta ja urasuunnittelussa (AVO) asiakkaalla on mahdollisuus psykologin ohjauksella selvittää edellytyksiä, tavoitteita ja vaihtoehtoja koulutukseen ja työelämään liittyen. Asiakkaalta saattaa puuttua ammatillinen koulutus kokonaan tai hän on ammatinvaihtamisen edessä vaikkapa terveydellisistä syistä.

Ammatilliseen kuntoutukseen (AKUT) asiakas ohjataan kun hänellä on todettu vamma, sairaus tai muu terveydellinen este, joka vaikuttaa työ- ja toimintakykyyn suh-

teessa hänen ammattiinsa. Hänelle tehdään työhön ja koulutukseen liittyviä suunnitelmia, joissa terveydentila otetaan huomioon.

Työvoiman palvelukeskus (TYP) tarjoaa palveluita asiakkaille, joilla on moniammatillisen tuen tarvetta. Asiakkaalla saattaa olla kaikkia edellä mainittuja ongelmia työllistymisen suhteen, mutta ero asiakkaaksi ohjautumisessa on siinä, ettei hänen tilannettaan pystytä auttamaan yksin edellä mainituilla yksittäisillä työvoimapalveluilla. Kumppaneiksi auttamaan tarvitaan sosiaalitoimi, terveydenhuolto ja Kela.

Työryhmä kokoontui kolme kertaa muutaman kuukauden aikana ja yhteistyössä loi neljän sivun mittaisen ohjeistuksen virkailijalle käsiohjeeksi. Syntyi virkailijaohje asiakkaaksi ohjautumisesta: AKUT, AVO, TMT-tiimi ja TYP (Liite 4). Ohjeesta pyrittiin tekemään lyhyt ja helposti hahmotettava. Ajatuksena oli, että siitä löytyisi kaikki perustiedot yksiköiden palvelusta: kenelle, mitä tarjolla, asiakkaaksi ohjautuminen, tapa toimia, puhelinaika ja prosessin päätyminen. Joidenkin yksiköiden kuvaukseen liitettiin myös kysymyksiä, joita esittämällä asiakkaan palvelutarvetta olisi helpompi tarkentaa. Ohjeistus on lanseerattu käyttöön 23.11.2006 pidetyssä työvoimatoimiston työnvälityksen työkokouksessa, jossa sovittiin myös se miltä foorumilta ohje sähköisessä muodossa löytyy. Valmistuttuaan tämä ohje toimii myös perehdyttämisen välineenä. Samanaikaisesti Jyväskylässä työstettiin PD-hankkeena perehdyttämismateriaalia, jossa uutta on se, että siihen liitetään sähköisiä linkkejä.

### 6.3 Asiantuntijatiimien aamutunnit työvoimatoimistolle

Kaikkein eniten toivottiin aamutunteja liittyen erityisongelmiin kuten päihde- ja MT – asiakkaiden tunnistettavuuteen, ongelmiin jne. Alkusyksyllä esitin toiveen MT - tiimille. Tavoitteena oli teeman mukaisen aamutunnin järjestäminen syksyn 2006 aikana. Virkailijoiden toiveet aamutuntien sisällölle nousivat niin selkeästi esiin, ettei ollut tarvetta lähteä enää tarkempaa toivekyselyä esittämään. Ajallisesti käytettävissä on vain tunti aamusta ja aihepiiri laaja, joten rajausta oli syytä tehdä.

Aamutunti työvoimatoimistossa toteutui 8.11.2006 ja sen sisällön ja toteutuksen suunnitteli MT-tiimi. Ajankohdasta tiedotettiin virkailijoita tavanomaiseen tapaan sähköpostilla. Aluksi tiimi esittäytyi ja kertoi hieman aiemmista taustoistaan ammatillisina. Tiimi kertoi MT-tiimin toiminnasta tällä hetkellä ja tavoitteista tulevaisuudelle. Sa-

malla kun yleisö kuuli menetelmistä, käytetyistä palveluista ja kehitetyistä yhteistyömalleista rakentui kuva myös siitä, millaisina mielenterveysongelmat työvoiman palvelukeskuksessa näyttäytyvät. Yleisöstä nousi hyviä kysymyksiä liittyen työkykyisyyteen ja mielenterveysongelmien esiintymiseen. Tiimi kertoi, millaisia mahdollisuuksia TYP:lla on ollut mm. ostopalveluilla parantaa työkykyisyyttä edistäviä toimenpiteitä (paniikkiryhmät) ja toisaalta ostopalvelut ovat mahdollistaneet myös Typ:en virkailijoille ammatillisen tuen asiakasprosesseissa (psykiatrin lääkärikonsultaatiot).

Tiimi kertoi lopuksi yleisimmistä mielenterveyden häiriöistä, joita asiakastilanteissa nousee esille: tarkkaavaisuus- ja ylivilkkaushäiriöt (AD/HD), Paniikkihäiriöt, sosiaalinen jännittäminen, masennus-oireyhtymät ja kaksisuuntaiset mielialahäiriöt sekä yleisesti elämänhallinnan teemasta. Työvoimatoimistossa virkailijat ovat ikään kuin aitiopaikalla näkemässä, millä tavoin yhteiskunnassa oleva huono-osaisuus ja sairaus näkyvät. Työvoimatoimiston tehtävä on kuitenkin pääsääntöisesti olla työllistämässä ihmisiä ja auttaa heitä parantamaan omia työmarkkinavalmiuksiaan. Päivittäin asiakkaana asioi työnhakijoita, jotka ovat kuntoutumassa työelämään, heidän eläkehakemuksensa on hylätty, tai heillä ei ole hoitosuhdetta tai diagnoosia lainkaan. Nämä asiakkaat ovat haasteellisia virkailijoille. Työvoimaneuvojan ammatissa korostuukin entistä enemmän kantaaottava ja ohjauksellinen työote. Aamutunnilla yleisöstä nousseet kommentit ja kysymykset vahvistivat ajatusta siitä, että tämäntyyppiselle yhteiselle tiedonjakamiselle on myös jatkossa tarvetta.

Jatkossa aamutunnit voivat olla yksi toimimisen kanava, mutta myös toisenlaisesta tiedonjakamisesta on hyviä kokemuksia. Keväällä 2006 TYP:sta koulutti neurologisia tutkimuksia tekevä yritys Jyväskylästä. Tuolloin mukaan koulutukseen kutsuttiin sekä ammatinvalinnanohjauksen että ammatillisen kuntoutuksen virkailijat. Tämä toimi hyvänä yhteiskoulutuksena, mutta myös yhteisenä keskustelufoorumina

Tarkoitus on, että myös muut tiimit tulevat esittäytymään ja kertomaan jostain ajankohtaisesta teemasta kevään 2007 aikana. Työvoimatoimisto muutti uusiin tiloihin keväällä 2007 ja samalla muuttui lähes kokonaan myös toimintamalli. Informaatiota uudesta tilanteesta riitti siinä määrin, ettei ollut tarkoituksenmukaista jatkaa aamutunteja, ennen kuin selkeä tarve ilmenisi tilanteen rauhoituttua.

## 7. TEEMAN JATKUMINEN 2008

Syksyllä 2007 ilmeni jälleen tarvetta yhteistyölle TYP:en 1.7.2007 muuttuneiden asiakasohjaukskriteerien vuoksi. (Liite 5). Onneksi yhteistyölle löytyi myös hyväksi to-  
dettu malli edellisen kokemuksen perusteella.

TYP:en asiakaskriteerit olivat vaihdelleen paikkakunnittain katsottuina. Koska eri tahot olivat nostaneet esille valtakunnallisten asiakkuuskriteerien tarpeen, valtakunnallinen TYP -ohjausryhmä (johon kuuluu työministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Kelan, Suomen Kuntaliiton, TE-keskusten, työvoimatoimistojen ja kuntien edustajat) antoi TYP-hanketyöryhmälle tehtäväksi valmistella luonnoksen valtakunnalliseksi asiakkuuskriteereiksi. Paikallistasolla esimerkiksi TYP:en johto/ohjausryhmässä tuli käydä keskustelu siitä, mitä kriteerien käyttöönotto kunkin alueen työkäytännöissä merkitsee. Samalla tuli sopia valtakunnallisia kriteerejä tarkemmin ainakin seuraavista asioista: 1) asiakkaaksi ohjaamiseen liittyvät menettelytavat; 2) asiakasmäärät; ja 3) mihin TYP:n asiakkaat asiakkuuden TYP:ssä päättyessä ohjataan sekä miten asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuki järjestetään. Asiakasmääristä sopiminen on tärkeää, koska potentiaalinen asiakasryhmä on selvästi suurempi kuin, mitä TYP:t voivat samanaikaisesti ottaa asiakkaaksi

Uusien ohjeiden mukaan asiakkaaksi ohjaamisen tulee perustua *lähettävän tahon tekemään palvelutarvearvioon*. Asiakkaita TYP:een ohjattaessa tulee tarvittaessa konsultoida TYP:sta. Perustelut TYP:een ohjaamiselle tulee kirjata asiakkaan suunnitelmaan (esim. työnhaku- tai aktivointisuunnitelma) tai erilliseen läheteeseen. TYP:n resursien käytön ja asiakkaan palveluprosessin etenemisen kannalta asiakkaan oma motivaatio on tärkeä.

Merkityksellistä näissä uusissa ohjeissa oli se, että asiakkaaksi tulee ohjata henkilöitä, joilla on *motivaatio käyttää TYP:n palveluja, ja joiden tavoitteena on työmarkkinoille sijoittuminen*. Em. lisäksi TYP:een ohjattavilla asiakkailla tulee olla *riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet* hyödyntää TYP:n palveluja. *Esimerkiksi asiakkaat, joilla on sellaisia mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia, jotka estävät TYP:n palvelujen käytön, tulee ohjata ensisijaisesti hoitoon*. Asiakkaaksi ohjaaminen ei saa perustua yksinomaan asiakkaiden segmentointiin. Asiakkaiksi ei tule esimerkiksi ohjata *kaikkia*



pitkään työttömänä olleita (pitkäaikaistyöttömiä, aktivointiehdon omaavia), vajaa-kuntoisia, maahanmuuttajia tai nuoria. Koska TYP – toiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden työllistymisedellytyksiä, TYP:een ei tule ohjata asiakkaita, joiden ensisijaisena palvelutarpeena on eläkeselvityksen tekeminen. TYP hoitaa eläkeselvitykset niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla eläkevaihtoehto nousee esille palveluprosessin aikana.

Työvoimatoimiston arkeen tämä merkitsi muutosta, jossa palvelutarpeen arvioiminen olisi entistä tarkempaa asiakasohjausvaiheessa ja edellyttäisi myös uudentyyppistä ohjauksellista työtettä työvoimaneuvojalta. Ennen ohjeistusta TYP:llä oli kokemus siitä, että lähes kaikki päihdeongelmaiset työnhakijat ohjautuivat automaattisesti TYP:en päihdeongelman akuutista luonteesta huolimatta. Vaikeasti päihdeongelmaisen on mahdoton sitoutua ajanvarausaikoihin ja työnhakusuunnitelmien laatimiseen, jos arjenhallinta on hukassa.

TYP järjesti asiasta tiedottavat aamutunnit henkilöstölle syksyllä 2007. Uudet kriteerit aiheuttivat vilkasta keskustelua ja myös huolta siitä, mistä saataisiin apua ja ohjeita motivaation ja palvelutarpeen selvittämiseen, etenkin kun asiakasta kohden varattu aika on lyhyt. TYP:en päällikkö kirjasi seuraavia kommentteja:

- Missä ELMA - asiakkaat jatkossa palvellaan? Pitää tehdä päätös ja ohjeistaa henkilöstö uudesta palvelumallista
- Hoitoonohjausnäkökulma mietityttää. Mitä mahdollisuuksia on ohjata hoitoon tai ottaa puheeksi asiakasta koskevia esim. päihde tai mt- asioita?
- Miten pika- ja neuvontapalvelussa voidaan tarkistaa asiakkaan motivaatio?
- Miten toimitaan niiden asiakkaiden kanssa, joilla ei ole motivaatiota ja joiden kanssa keskustelukin on vaikeaa?
- Kun asiakkuus TYP:essa päättyy, miten TYP toimii? Merkinnät asiakkaan tiedoissa? Asiointi?
- Toiveena aamutuntien kautta koulutusta em. asioita: hoitoonohjausmahdollisuudet mt- ja päihdepalvelut ym. terveydenhuoltopalvelut, ELMA-asiakkaiden ohjaus, motivaatioon liittyvät asiat ja puheeksi ottaminen ja yhteistyö TYP:en kanssa

Olin samaan aikaan jatkanut opintojani Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja työnantajan kanssa sovittiin, että yhteistyötä jatketaan aloitetun hankkeen jatkoksi.

TYP:llä oli kokemusta päihdeasiakkaiden kohtaamisesta, motivoinnista sekä hoitoon ohjauksesta. Tätä sekä teoreettista että kokemusperäistä tietoa oli tarkoitus antaa työvoimatoimiston käyttöön. Toteutus ja suunnittelu annettiin päihde/krimitiimin tehtäväksi ja suunnitellut 2 koulutusta aamutunteina oli tarkoitus järjestää loppuvuodesta 2007.

### 7.1 Päihdeongelmaiset työvoimatoimiston asiakkaina

Työvoimatoimistossa päihdeongelmaisen kohtaaminen on arkipäivää. Tätä seikkaa puoltavat myös tilastot päihdeidenkäytöstä. Alkoholikuolleisuus on yleistynyt selvästi alkoholin hinnanalennuksen jälkeen. Kovimman laskun ovat maksaneet yksinasuvat, työttömät tai ennenaikaisesti eläkkeellä olevat miehet. (Herttua & Martikainen & Mäkelä, 2007.) Huumeiden ongelmakäyttäjät ovat poikkeuksellisen syrjäytyneitä, esim. heistä yli puolet on työttömiä ja kymmenes vailla vakituista asuntoa (Stakes 2007, 8). Päihdeongelmaiset kuormittavat yhteiskunnan palveluita monella sektorilla ja heidän sosiaaliset verkostonsa ovat heikkoja. Esimerkiksi vuoden 2003 päihdetapauskaskeuden mukaan noin kolme neljäsosaa päihdeongelmaisista on naimattomia, eronneita tai leskiä ja parhaassa työiässä olevista vain alle viidesosa käy ansiotyössä. (Nuorvala & Metso & Kaukonen & Haavisto 2004, 69.)

Päihdeidenkäyttö tuo mukanaan terveydellisiä ongelmia, sairastuvuutta ja ennenaikaista kuolemaa. Päihdeidenkäyttäjät puhuttavat useita sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ihmisiä ja erilaisia oppaita päihdeasiakkaan kohtaamiseen ja auttamiseksi löytyy eri sektoreilta. Työhallinnon asiakkaana olevien päihdeongelmista ei ole tutkittua tietoa tai oppaita kohtaamiseen. Oletus on, että kun on työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautunut, on työttömyysturvaa saadakseen työmarkkinoiden käytettävissä. Näinhän ei läheskään aina ole ja siksi päihdeongelmaiset herättävätkin työhallinnossa ristiriitaisia tunteita. Työtä tai koulutusta tulisi tarjota, vaan kun asiakas ei kykene.

Päihdeidenväärinkäyttäjää tulee työvoimatoimiston asiakkaaksi myös sitä kautta, että työsuhte katkeaa päihdeidenkäytön vuoksi. Tuolloin kysymys on työsuhteen irtisanomisesta tai purkamisesta. Päihdeongelmalliselle itselleen hinta on kova, jos hän sitä

kautta menettää työpaikan ja toimeentulon. Väärinkäytön terveydelliset haitat näkyvät työkyvyn heikentymisenä, työtehon laskuna, poissaoloina, työtaturmina sekä enenaikaisina eläkkeellesiirtymisinä. Onneksi näitä tapauksia tulee jatkossa vähemmän, sillä nykyinen työelämän päihdepolitiikka ei enää korosta ongelmaa työntekijän ongelmana vaan ongelmaa pyritään ratkaisemaan yhteistyössä vaikkapa työterveys-huollon kanssa. Hoitoonohjaus ja erilaiset varhaisen puuttumisen mallit sekä työpaikakokohtaiset päihdeohjelmat ovat suurena apuna. (Koskinen & Kilpeläinen & Laakso 2007, 1-2.)

Myös työttömyys itsessään aiheuttaa päihdeongelmia. A-klinikkasäätiön toimitusjohtaja professori Lasse Murto kuvaa haastattelussa ilmiötä näin:

*Suuria ongelmia ovat syvenevä pitkäaikaistyöttömyys sekä erityisesti nuoret, joilla ei ole minkäänlaista kokemusta työelämästä. Ihmiset ajautuvat helposti tilanteeseen, jossa on vaikea säilyttää tunnetta siitä, että elämä on arvokas ja siinä on päämääriä. Näiden ihmisten näkökulmasta katsoen ei ole itse asiassa kovinkaan vaikea ymmärtää, miksi entistä enemmän ryyppätään ja käytetään aineita, hän pohtii (Kostiainen, Haas-telehti).*

Päihteet ja ihmisen sosiaalinen toimintakyky liittyvät toisiinsa elämän erivaiheissa ja tilanteissa monella tavalla. Päihteidenkäyttö lisää osaltaan syrjäytymistä, velkaantumista ja köyhyyttä. Toisaalta päihdepalveluita on ajettu alas laman aikana, eikä poliittista kiinnostusta löydy heidän asioidensa ajamiseen. Inhimilliset ja yhteiskunnalliset seuraukset ovat mittavat ja kansalaisten kahtiajakautumista on jo havaittavissa. (Lappalainen-Lehto & Romu & Taskinen 2007, 58-59.)

## 7.2 Miksi päihdeongelman tunnistaminen on tärkeää työvoimatoimistossa

Päihdeongelmainen on mestari peittelemään ongelmaansa. Ongelma on syntynyt pikkuhiljaa ja siksi myös keinot tilanteista selviämiseen on hallussa. Työvoimatoimistossa asioidessaan päihdeongelmaisen täytyy selvittää käynnistä yleensä niin, ettei hänelle koidu käynnistä esimerkiksi työtarjousta, josta hän ei selviäisi. Tämän tyyppiset asiakkuudet ovat ristiriidassa työvoimatoimiston perustehtävän kanssa. Laki julkisesta työvoimapaikasta sanoo:

*Julkisella työvoimapalvelulla pidetään yllä ja edistetään työvoiman kysynnän ja tarjonnan tasapainoa työmarkkinoilla, turvataan työvoiman saatavuutta, torjutaan työttömyyttä sekä järjestetään työtä hakeville mahdollisuuksia tehdä työtä.*

*Julkisen työvoimapalvelun tarkoituksena on auttaa työnhakijaa saamaan haluamaansa, hänelle soveltuvaa työtä ja koulutusta sekä työnantajaa hankkimaan tarvitsemaansa työvoimaa. Työnhakija-asiakkaalle tarjottavien työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan sekä tukea hänen työllistymistään ja pysymistään vapailla työmarkkinoilla.*

*Julkista työvoimapalvelua tarjottaessa ja kehitettäessä työvoimaviranomaisen on lisäksi otettava huomioon työvoimapolitiittiset tavoitteet, jotka työministeriö vahvistaa vuosittain. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295)*

Työnhakija-asiakkaan palvelutarpeen arviointi nousee keskeiseen rooliin myös päihdeongelmaisen asiakkaan kohdalla.

*Palvelutarve arvioidaan vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työvoimatoimiston kesken. Työttömän työnhakijan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä työvoimatoimisto tekee arvion asiakkaan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille ja työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tarjotaan palveluja, jotka parhaiten turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille. ([29.12.2005/1216](#))*

*Palveluja tarjotaan siten, että niillä:*

- 1) parannetaan ura-, työpaikka- ja henkilövalintojen onnistumisen edellytyksiä;*
- 2) lisätään työvoiman ammatillista pätevyyttä;*
- 3) helpotetaan työmarkkinoilla tarjolla olevien vaihtoehtoisten ratkaisujen etsintää ja tuetaan onnistuneita valintoja tarjolla olevien vaihtoehtojen puitteissa;*
- 4) edistetään vajaakuntoisten henkilöiden tasavertaista kohtelua työmarkkinoilla parantamalla heidän mahdollisuuksiaan saada työtä ja pysyä työssä;*
- 5) järjestetään työttömille mahdollisuuksia tehdä työtä;*
- 6) ehkäistään työttömien syrjäytymistä työmarkkinoilta.*

Mikäli palvelutarve ei ole työllistymiseen tähtäävä, on työvoimaviranomaisella mahdollisuus arvioida saman lain mukaan palvelutarpeeksi ohjaus sosiaali- ja terveystalveluihin.

*Jos henkilöasiakkaan tarvitsemia palveluja ei ole mahdollista järjestää työvoimatoimiston palveluina, työvoimatoimiston tehtävänä on huolehtia siitä, että asianomaiselle annetaan tietoja muista kuntoutusmahdollisuuksista ja että hänet ohjataan tarpeen mukaan sosiaali-, terveydenhuolto- tai opetusviranomaisen tai Kansaneläkelaitoksen taikka muun palvelujen järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä niitä järjestävien tahojen kanssa.*

Päihdeasian puheeksiottamisessa työvoimatoimistossa on siis ensisijaisesti kysymys asiakkaan oikeusturvasta ja oikeasta palvelutarpeen arvioinnista sekä hyvästä ohjauksellisesta palvelusta ja mahdollisuudesta tarjota oikea-aikaisesti työvoimapalveluja niille, joiden kohdalla työllistyminen on mahdollista. Inhimillisestä näkökulmasta ajatellen asiakkaalle on parempi mitä aikaisemmin käyttöön puututaan. Haittoja on todennäköisesti jo ilmennyt työelämässä, omassa arjessa, sosiaalisissa suhteissa, terveydentilassa jne. Jokainen puuttuminen ja puheeksiottaminen osoittaa välittämistä ja huolta ja on merkki käyttäjälle siitä, että käyttö on kyseenalaistettu. Jokaisella kerralla asiakkaan täytyy kohdata pieni pala todellisuutta, jota kautta asian käsittely saattaa aktivoitua ja toipumisen mahdollisuus kasvaa.(Dahl & Hirschovits 2007, 285–287.)

Päihdeongelmalliselle jokainen kohtaaminen voi olla merkityksellinen ja sen esiin nostamisella voidaan saavuttaa merkittäviä yhteiskunnallisia säästöjä. Kallion mukaan (2005, 74) Tuloksellisen päihdehoidon hyötyjä ovat muun muassa väestön terveydentilan koheneminen, terveyserojen väheneminen sekä syrjäytymiskehityksen estyminen. Päihteiden ongelmakäytöstä aiheutuvaa kärsimystä voidaan, niin halutessa, lieventää sekä yksilöllisesti että yhteiskunnallisesti.

### 7.3 Työn eteneminen

TYP:en päihde/krimitiimi lähti miettimään aamutuntien sisältöä ja toteutustapaa. Aihe on laaja ja asiakaskuntana päihdeongelmainen haasteellinen. Tarkoituksena oli lyhyessä ajassa luoda tietoa ja apuvälineitä työvoimatoimiston perustyön oheen, työnvälitykseen. Pohdinnan jälkeen tiimi päätyi ratkaisuun, jossa esille nostettaisiin myös ver-

kostokumppanuusajatus, yksin ei tarvitse selvittää tai osata. Lisäksi tietoa tarvittaisiin siitä:

- Millaisia palveluita Jyvässeudulla on niiden kuntien asiakkaille, joita työvoimatoimisto palvelee (Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame, Petäjävesi, Korpilahti, Uurainen, Toivakka, Laukaa)
- Miten asiakasta voi ohjata palveluihin, kuntakohtaiset erot huomioiden
- Kuinka tunnistaa päihdeongelma
- Millainen Jyvässeudun päihdetilanne on
- Kuinka ottaa päihdeongelma puheeksi asiakastilanteessa

Verkostokumppanuutta haluttiin hyödyntää ja ajatus toteutettiin siten, että Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiöstä(PPS) pyydettiin toimitusjohtaja Jussi Suojuosalmea luennoimaan ensimmäisellä aamutunnilla 12.12.2007. Hänen esityksensä antoi hyvän kuvan päihteenkäytön tilastosta Jyväseudulla. Stakesin julkaiseman Sotkanet- alkoholin kulutus kunnittain 2003–2006 -tilaston avulla hän kertoi Jyvässeudun erityispiirteistä, jotka osaltaan selittävät sitä, miksi myös asiakaskunta näkyy työvoimatoimistonkin asiakkuuksissa. Jyvässeutu pitää kärkisijoja monessa kohdin, kuten päihtyneiden säilöönnotossa ja päihdehuollon nettokustannuksissa. Suojuosalmi kävi lävitse mm:

- alkoholikuolleisuutta
- päihdehuollon nettokustannuksia
- rattijuopumuksia ja poliisin tietoon tulleita henkilöön kohdistuvia rikoksia
- Päihdehuollon avopalvelussa olevien asiakkaiden määrää
- Päihdehuollon asumispalveluissa olevien määrää ja asunnottomuutta
- Sairaaloissa ja vuodeosastoilla olevien päihdeongelmaisten määrää
- Toimeentulotukea saaneiden määrää
- ja työttömänä olevien määrää

Lisäksi Suojuosalmi kertoi pähkinänkuoressa millaisia palveluita päihdepalvelusäätiö tarjoaa, kenelle ne on tarkoitettu ja miten niihin voi ohjata asiakasta sekä avasi käsitteitä kuten katkaisuhuolto, korvaushoito, kuntoutus ja avokuntoutus. Heillä on aloittanut myös liikkuva päihdepalveluyksikkö, josta avuksi asiakastilanteeseen voi pyytää ammattilaista. Myös puhelimitse voi konsultoida asiakkaan asiaa, toki vain asiakkaan luvalla. Päätteeksi Suojuosalmi kertoi omia kokemuksiaan siitä milloin päihdeasiak-

kaan kanssa on hedelmällistä työskennellä tavoitteena työelämään siirtyminen. Tästäntyypistä kokemusta asiakasyhteistyöstä on TYP:en kanssa. Loppuun jäi aikaa kysymyksille ja yhteiselle pohdinnalle.

Aamutuntiin osallistui kaikkiaan 36 asiakaspalvelutyötä tekevää virkailijaa. Mielestäni kuulijamäärä oli hyvä ja jakaantui niin, että kaikki asiakaspalvelutyötä tekevät yksiköt olivat edustettuina.

Toinen aamutunti sovittiin pidettäväksi 22.1.2008 ja sen toteutuksesta vastasi päihde/krimitiimi, johon myös itse kuulun. Tiimiin kuuluu lisäksi 2 sosiaalityöntekijää, 1 palveluohjaaja ja 1 työvoimaohjaaja. Aamutunnista haluttiin keskusteleva ja siksi aihealueita rajattiin tarkasti. Aamutunnilla halusimme kertoa kokemuksistamme päihdeasiakkaan kanssa työskentelystä, päihdeongelman puheeksiottamisesta ja siihen työntekijää rohkaisemisesta sekä kertoa vielä paikkakuntakohtaiset erot hoitoon hakeutumisen suhteen. Koulutuksen pohjaksi rakennettiin PowerPoint-esitys (Liite 6) ja asiakkaalle mukaan annettava ohje päihdepalveluista Jyvässeudulla (Liite 7).

Paikalle saapui 22.1. kuitenkin verrattain vähän virkailijoita ja syyksi paljastui yllättäen päällekkäinen muu koulutus. Sovittiin, että järjestetään toinen mahdollisuus, jonka toteutusajankohdaksi varmistui 5.3.2008. Näille kahdelle aamulle osallistui lopulta 31 virkailijaa kaikkiaan yhdeksästä yksiköstä. Vastasin aamutuntien vetämisestä käytännössä. Ilmapiiri oli kummassakin keskusteleva ja vapaamuotoinen. Kummallakin kertaa virkailijoilla oli mahdollisuus antaa palautetta aamutunneista kokonaisuutena. Palautetta antoi 31 virkailijasta puolet.

#### 7.4. Päihdeongelmaisen kohtaamiseen liittyviä kokemuksia työvoiman palvelukeskuksesta

TYP:ssä päihdeongelmaan törmää päivittäin. Asiakkaalle tehdään hänen tullessaan 1-3- kertaa kestävä alkukartoitus, jossa myös päihteiden käyttö otetaan jokaisen kanssa puheeksi. Tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan päihteiden käytön historia; kuinka pitkään on käyttänyt, mitä käyttää, missä määrin, onko aikaisempia hoitoon hakeutumisia ja onko motivaatiota vähentää. Päihdeongelman puheeksiottaminen on toki arkipäivää, mutta usein asiassa tarvitaan myös sosiaalista silmää nähdä, milloin hetki

olisi oikea. Luottamuksen synnyttäminen on tärkeää asiakassuhteen luomisessa. Silloin voidaan käsitellä arempiakin asioita rehellisemmin. Päihdeongelmaisen ihmisen elämää leimaavat aiemmat pettymykset ja turhautuneisuutta aiheuttavat tapahtumat. Hän saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti vähentääkseen ahdistusta ja pelkotiloja. Monella ilmenee myös auktoriteettipelkoa ja vihamielistä uhmakkuutta viranomaisia kohtaan. (Havio & Mattila & Sinnemäki & Syysmeri 1995, 68.)

Motivaatio päihteiden vähentämiseen saattaa olla vähäinen ja siksi asiakkaan kanssa pyritäänkin etsimään ratkaisuja tilanteeseen. Motivaatiota pyritään etsimään omasta itsestä huolehtimisella sekä vastuun ottamisella itsestä ja omista teoista. TYP:ssä on mahdollisuus terveydenhoitajan palveluihin sekä työkyvyn selvittämiseen. Lähes kaikki asiakkaat ovat kiinnostuneita omasta terveydestään ja sitä kautta motivaatiota on helppo etsiä. Psykkisen hyvinvoinnin lisääntyminen voi olla huomattavaa päihteiden käytön vähentyessä. Monesti myös arkipäivänasioiden hoitaminen onnistuu selvin päin ja ikäviltä hankaluuksilta välttyy. Ehkä tärkeimpänä motivoinnin välineenä näen kuitenkin toivon säilyttämisen, sen välittämisen asiakkaalle, että auttajana uskon hänen mahdollisuuteensa muuttaa omaa elämää. Koska emme ole hoitava taho, emme käytä päihdehoidon menetelmiä kuten Motivoivaa hoitohaastattelua. Noudatamme kuitenkin sille tyypillisiä periaatteita vuorovaikutuksessa; pyrimme tekemään avoimia kysymyksiä ja kuuntelemaan reflektiivisesti, osoitamme empatiaa, poistamme esteitä ja pyrimme välttämään ”juupas-eipäs” - keskustelua. (Miller & Rollnick 2002, 33–51.)

TYP:ssä jokaisella työntekijällä ammatista ja persoonasta riippuen on oma tapansa lähestyä päihdeongelmaista, mutta meille yhteisiä piirteitä varmasti löytyy. Ratkaisukeskeisyyden keinoja käytämme paljon. Työskentelyn taustalla on aina asiakkaan oma maailman kuva ja ajattelemme, että asiakas on tahtova, toimiva ja tunteva subjekti omassa tilanteessaan. Tästä syystä tasa-arvoinen kokemus syntyy asiakasta kunnioittavasta asenteesta; ajatellaan että asiakas tekee parhaansa ja sen mikä on hänelle juuri sillä hetkellä mahdollista. Työllistyminen ja kuntoutuminen eivät etene, jos suunnitelmat ovat sellaisia, ettei asiakas itse kykene niihin sitoutumaan. Yritämme saada asiakkaan tiedostamaan omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan, vastuuttomaan häntä teoistaan, mutta kuljemme silti rinnalla. Pyrimme säilyttämään toiveikkuutta myönteisellä näkökulmalla, mutta olemme silti rehellisiä. Pyrimme yhdessä asettamaan tavoitteita ja etsimään uusia ratkaisuja, jos jokin ei toimikaan. Ja tietysti annamme palautet-



ta ja toivomme myös asiakkaalta itseltään arviota omasta toiminnastaan. (Helle 2002, 123–133.)

Myös huolen kautta ilmaisemme asiakkaalle havaittuja pulmia. Huolen ilmaiseminen on erityisen toimivaa etenkin silloin, kun etukäteen on odotus, että asia on arka asiakkaalle tai että hän loukkaantuu helposti. Huoli on subjektiivinen tunne, joka työntekijällä syntyy asiakastilanteessa. Huoli esitetään kunnioittavana keskusteluna, jossa vältytään asian esittämisenä ongelmana. Tämän lisäksi työntekijällä on mahdollisuus tarjota asiakasta voimaannuttavaa tukea ja ohjausta. Tämä taas yleensä vaikuttaa positiivisemmin asiakkaan suhtautumiseen ja siihen on helpompi liittää dialoginen, tasa-vertainen keskustelu. Arnkil & Eriksson & Arnkil loivat vuonna 2000 Stakesin Palmuke-projektissa huolen vyöhykkeistön. Huolen vyöhykkeitä ajatellaan olevan erilaista. Vailla huolta olevalla vyöhykkeellä ei huolta esiinny. Pienen huolen vyöhykkeellä työntekijässä on jo pientä huolta ja silloin on hyvät mahdollisuudet varhaiseen puuttumiseen. Huolen harmaalla vyöhykkeellä huoli on jo kasvanut. Tuolloin työntekijän auttamismahdollisuudet on jo käytetty, asiakkuus on kuormittavaa ja lisävoimavaroja kaivataan. Suuren huolen vyöhykkeellä työntekijä arvioi asiakkaan olevan vaarassa, kyseessä on eräänlainen kriisivyöhyke, jossa on pakko toimia. (Eriksson & Arnkil 2007, 20–27.) Omat asiakkaani sijoittuvat pääsääntöisesti harmaalle ja suuren huolen vyöhykkeelle. Olisikin tärkeää, että heitä tavoitettaisiin enemmän varhaisemmassa vaiheessa.

Kaiken kaikkiaan TYP:ssakin tavataan aika-ajoin melkoisen vaikeita päihdeongelmia, joiden auttamiseksi tarvittaisiin entistä laajempia yhteistyöverkostoja. Päihdehuollon palveluiden riittämättömyys Jyväseudulla näkyy asiakastyössä. Päihdehuollossa tarvittaisiin huomattavasti nykyistä enemmän, pitkälle erikoistuneiden palvelujärjestelmien ohella, palveluiden yhteen sovittamista, yhteistyötä sekä asiakkaiden moniongelmaisuuksien huomioon ottavia, helposti saatavilla olevia hoito-ohjelmia. (Kallio 2005, 69)

## 7.5 päihdekoulutuskokemuksia muualta Suomesta Räätiliprojekti 2005–2008

Päihdeasiakkaat askarruttavat muuallakin päin Suomen työvoimatoimistoissa.

RÄÄTÄLI on Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama ja Tyynelän Kehittämiskeskuk-

sen hallinnoima hanke. Projekti toimii Mikkelin, Pieksämäen ja Savonlinnan seudun työvoimatoimistojen ja palvelukeskusten alueilla. Räättäli-projekti toimii päihdehuollon ja työvoimahallinnon yhteisasiakkuuksissa. Projektin tavoitteena on tarjota uusia toimintamalleja työvoimahallinnon aktiivitoimenpiteiden piirissä oleville asiakkaille, vahvistaa työvoimahallinnon hoitoonohjauksellista ja motivoivaa roolia päihdekysymyksissä sekä olla mukana suunnittelemassa asiakaslähtöisesti kokonaisvaltaista päihdekuntoutus- ja työllistymissuunnitelmaa.

Projektityöntekijä Maarit Laakkonen kertoi, että heillä Pieksämäen työvoimatoimistossa järjestettiin neljä oppitunnin mittaista koulutustilaisuutta. Toive koulutuksesta oli noussut työvoimaneuvojilta itseltään. Aiheet olivat seuraavat:

### 1. Riippuvuus ilmiönä

- Riippuvuuden luonne
- Riippuvuuden erityispiirteitä
- Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen riippuvuus

### 2. Muutos ja toipuminen

- Muutoksen vaihemalli Prohatskan mukaan
- Mitä muutos vaatii
- Toipumisen prosessi

### 3. Retkahdus

- Mitä on retkahdus
- Retkahduksen petaaminen
- Retkahdukseen liittyvät tunteet (myös työntekijässä)

Neljäs kokonaisuus oli pidempi ja piti sisällään puheeksiottoa sekä motivoivan haastattelun menetelmiä harjoituksineen. Koulutus paketti koettiin erittäin hyväksi. Koulutuksen avulla luotiin yhteinen kieli riippuvuuksista puhumiseen ja annettiin työvälineitä puheeksi ottoon. Projekti on vasta puolella välissä, joten koulutuksen tulosten arviointi jää tulevaisuuteen.

## 8. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyöni vaikutuksia on mielenkiintoista tarkastella nyt kun aikaa työn aloittamisesta on kulunut kaksi vuotta.. Tärkeänä pidän sitä, että askel tiiviimmälle yhteistyölle on otettu ja kokemukset siitä ovat olleet positiivisia. Tavoitteekseni asetin tarkoituksenmukaisen yhteistyön lisäämisen TYP:en ja työvoimatoimiston välillä, yhteisen tekemisen kautta oppimisen sekä työvoimatoimiston että TYP:en moniammatillisen ja eriytetyn asiantuntijuuden hyödyntämisen.

Hankkeen tulokset on nähtävissä myös konkreettisella tasolla. Hankkeen myötä TYP sai PowerPoint esittelymateriaalin käyttöönsä. Esittelymateriaalin keräämiseen, koaamiseen, muokkaamiseen ja tekemiseen meni verrattain paljon aikaa, joten näkisin, että työyhteisö hyötyi siitä, että minulla oli mahdollisuus se omaan opiskeluuni liittyen tehdä. Materiaalia on käytetty erilaisissa esittely- ja koulutustilaisuuksissa. TYP kehittää jatkuvasti toimintatapojaan ja materiaalin täytyy muuttua ajan mukaisesti. Päivittämistä tehtiin jo melko pian ensimmäisen version jälkeen. Se osoittautui helpoksi, kun perusrunko oli olemassa. Keväällä 2007 TYP:essa ilmeni tarvetta palveluprosessien tarkempaan kuvaamiseen ja toimenkuvien päivittämiseksi. Koko työyhteisö osallistettiin ja vastuutettiin kehittämistyöhön ja hanke vietiin läpi ryhmätyöpainotteisesti. PowerPoint materiaali toimi mainiona pohjana työlle, josta taas jalostui entistä ehompi materiaali.

Kirjallinen ohjeistus asiakkuuden päättymisestä TYP:essa koottiin nopeasti ja saatiin saman tien käyttöön. Ohjeistuksen puuttuminen ja sen luominen ovat hyvä esimerkki siitä, kuinka pienillä asioilla arkityötä voidaan helpottaa. Tämän jälkeen muutoksia on edelleen tullut, kts. ministeriön valtakunnallinen ohje liite 5.

Virkailijaohjeen tuottaminen asiakasohjautumisesta: AKU, AVO, TMT-tiimi ja TYP oli uusi kokeilu siitä, miten asiakasohjautumista voidaan helpottaa. Ensimmäisen kerran sillä luotiin käsikirja, joka kattaa kaikkien edellä mainittujen palveluiden kriteerit pähkinänkuoressa. Ohje liitettiin myös uuteen perehdyttämismateriaaliin, jota työstettiin samanaikaisesti toisena hankkeena.

Pyysin tammikuussa 2008 virkailijapalautetta ohjeesta kahdelta suurimmasta asiakaspalveluyksiköstä. Minua kiinnosti onko ohjetta käytetty? Jos on, niin onko siitä ollut itselle apua? Jos ei, niin miksi ei? Ja löytyykö se enää miltään foorumilta sekä onko sitä päivitetty? Palautetta saapui vain muutamalta henkilöltä uudelleen tiedustelun jälkeenkin. Päivittäin kiire on varmasti osaltaan vaikuttamassa siihen, ettei palautetta tullut enempää. Saatu palaute oli kuitenkin positiivista:

*”Vasta viime viikolla lähetin em. ohjeen yhdelle Väylän uusista virkailijoista. Varsinkin nyt uuden toimintamallin myötä tällaista jatko-ohjausta määrittelevää ohjetta tarvitaan. => olemme siirtyneet työttömyyden hoidosta hoitamaan työvoiman saatavuusongelmia. Kun asiakkaatkin on priorisoitu niin homma ei ole ainakaan helpottunut.”*

*”Juu, tutulta näyttää, sain ko. ohjeen perehdytyksen aikana palvelukeskuksesta, kooste on hyvä kokonaisuus asiakkuuden ohjaamisesta, mutta vielä parempi olisi, jos yhteystiedot/toimintatavat olisivat selkeästi näkyvillä, miten ottaa yhteyttä ja millä tapaa. virkailija/vai asiakas suoraan, tämä toki vaatisi alituista päivitystä... Erityisesti alkuvaiheessa ohjeesta oli apua siihen, että ymmärtää millä perusteella asiakkaat ohjautuvat, mutta nykyisin hyödyksi olisi enemmän päivitetty ja ajantasainen tieto.”*

*”Lomake on mun mielestä tosi hyvä, auttanut arjessa kun on joutunut miettimään mihin palveluun asiakkaan ohjaisi. Siinä on tosi yksityiskohdaisesti avattu ketkä kuuluvat kohderyhmään, mitä palveluita kussakin on käytettävissä ja minkälaista asiantuntemusta siellä on. Olen käyttänyt vain parin ihmisen kohdalla, mutta niissä ainakin siitä on ollut apua. Että ei mulla oo siitä mitään negatiivista sanottavaa todellakaan.”*

Virkailijaohje kaipaisi päivittämistä toimintamallimuutoksen jälkeen. Se kävi ilmi myös saaduista palautteista. Olen viestittänyt asiasta työnvälityksen esimiehelle ja samalla tuonut esille suositukseni, että ohjeen päivittämisvastuu olisi jatkossa järkevää pitää kyseisten yksikköjen vastuulla. Jos päivittämisvastuu jää vain yhdelle henkilölle organisaatiossa, on suuri vaara, että päivittäminen jää tekemättä.

MT-tiimi aloitti asiantuntijatiimien aamutuntien sarjan, jolle toivottiin jatkoa. Jatkoa seurasi päihdekrimi-tiimin koulutuksina syksyllä 2007 ja keväällä 2008. Pyysimme palautetta päihdeasiakkaan kohtaamiseen järjestetyistä aamutunneista kirjallisesti tapahtuman jälkeen. Saatu erittäin positiivinen palaute vahvisti tunnetta siitä, että asia koetaan tärkeäksi ja että onnistuimme lyhyellä, tiiviillä koulutuksella vastaamaan ainakin osin niihin kysymyksiin, joita päihdeasiakkuudet asiakastyössä nostavat. Kysyimme:

1. Vastasiko aamutuntien sisältö odotuksiasi?

*”Kyllä vastasi, tuli jopa uusia asioita”*

*”Paremminkin kuin hyvin; tuli näkökulmia asiakkaan kohtaamiseen ja puheeksiottamiseen”*

*”Kyllä, silmät aukenivat ongelman laajuudelle. Hyviä vinkkejä asian puheeksiottamiselle, mutta kyllä vaikealta tuntuu edelleen”*

2. Ruusuja & risuja?

*”Hyvä ja avoin aiheen avaus. Tuli selkeästi esille päihdeongelmaisen elämä/vaikeus+ mitä toipuminen vaatii”*

*”Ruusuja: Kirsillä miellyttävä esiintymistapa-tyyli ja hyvä ulosanti. Diat selviä ja helposti luettavia. ”Huolen kautta puhuminen” oli hyvä vinkki sekä kysymysten läpikäynti oli hyvää. Erittäin hyvä tietopaketti lyhyessä ajassa!”*

*”Tuli konkreettisia vinkkejä☺, hyvä tiivis paketti”*

3. Jäitkö vielä kaipaamaan jotain? Millaista tietoa toivoisit saavasi jatkossa ja miten

*”Ehkä niihin huumeisiin liittyvää vastaavaa tietoa”*

*”Mitään en jäänyt kaipaamaan”*

*”Päihdepalveluihin ohjaamisesta käytännössä”*

Kaiken kaikkiaan hankeen tulokset olivat positiivisia ja konkreettisia, asiakastyötä helpottavia ja arjessa näkyviä. Asettamani tavoitteet olivat tämänsuuntaisia ja siksi olen tyytyväinen saavutettuihin tuloksiin.

## 9. POHDINTAA YHTEISTYÖN MERKITYKSESTÄ

Aamutuntien merkityksen näkisin yhteisen keskustelufoorumin rakentajana. Jaana Parviainen (2006 173, 175) pohtii kollektiiviseen tiedonrakentamiseen liittyviä tekijöitä. Asiantuntijatyössä kollektiivisessa tiedonmuodostuksessa keskeistä on ihmisten välinen toiminnallinen vuorovaikutus. Tiedot ja käytännölliset tiedot ja taidot syntyvät toimijoille vain prosessin myötä. Tiedonrakennuksen esteenä voi olla myös kiire ja tila. Työpaikalla vallitseva kiire on todennäköisesti yleisin syy siihen miksi yhteistä aikaa ei tahdo löytyä. Työpaikan tilajärjestelyt määräävät myös sen, kenen kanssa joudumme päivittäin tekemisiin. Vaikka sähköinen viestintä on mahdollistanut uuden tavan kommunikoida, ei se ole pystynyt poistamaan tätä ongelmaa. TYP sijaitsee maantieteellisesti lähellä Jyväskylän työvoimatoimistoa, mutta yhteistä toimintaa ei virkailijatasolla ole ollut paljon. Aamutunnit osoittivat, että tarvetta yhteiselle keskustelulle on ja sitä kautta saatiin näkyviin aivan arkiseenkin työhön liittyviä pulmia, joihin löytyi loppujenlopuksi helposti ratkaisu. Koska yhteinen aika ja foorumi eivät ole itsestään selvyyksiä olisi jatkossa tärkeää muistaa ylläpitää sellaisia mahdollisuuksia.

Kollektiivisesta tiedonmuodostuksesta oli kysymys myös hankkeen osassa, jossa eri virkailijajaksikoista koostunut työryhmä kokosi virkailijaohjeen asiakkaaksi ohjautumisesta AKUIHIN, AVOON, TMT-tiimiin ja TYP:een. Kollektiivisella tiedonmuodostuksella ei tarkoiteta mitä tahansa jutustelua tai puuhastelua, vaan toimijoilla on oltava yhteinen ongelma ja myös vakaa aikomus ratkaista se. Tiedonmuodostus edellyttää jonkinlaista yhteistä ja jaettua taustaa, jonka pohjalta on mahdollista aloittaa keskustelu ja ideointi. (Parviainen 2006, 176.) Hankeryhmä sitoutui tehtäväänsä, jonka synergiaetu oli nähtävissä kaikkien taholta. Ryhmäläiset tunsivat toistensa työnkuvan ja tavoitteet jo entuudestaan, mikä helpotti itse työskentelyä. Tärkeäksi osaksi tätä hanketta jää virkailijaohjeen arviointi ja päivittäminen myöhemmin. Olennaista uuden oppimiselle ja asiantuntijuuden kehittymiselle on se, miten tilannetta lähdetään selittämään niin, että ratkaisun lisäksi tuotetaan myös uutta osaamista, millainen tarina kokemuksesta kerrotaan asiantuntijuuden rakennusaineeksi ja miten tarinoita osataan pysähtyä arvioimaan uudelleen. (Eteläpelto & Tynjälä 1999, 124).

Rakennetyöttömyys on osoittanut, etteivät ainoastaan työvoimapolitiittiset keinot työnhakija-asiakkaan auttamiseksi ole riittäviä. Moniongelmaisuus näkyy asiakkaiden ti-

lanteessa ja aiheuttaa ristiriitoja sekä neuvottomuuden tunteita työvoimaneuvojan työssä. Ohjauksellista työtettä on vahvistettu työvoimaneuvojan työssä rekrytointien ja ministeriön henkilöstökoulutusten kautta (PD, Kelpo, Työvoimaopiston henkilöstökoulutus). Työhallinnolla on ollut merkittävä rooli Suomessa ohjaus- ja neuvontatyön juurruttamisessa. Julkinen työnvälitys aloitettiin Suomessa 1900-luvun alussa ja ensimmäinen ammatinvalinnanohjauksen virka perustettiin 1939. Ohjauksellisilla työta-voilla voidaan tukea ihmisen mahdollisuuksia sijoittaa ura- ja elämänsuunnittelu oman elämän osaksi ja toisaalta löytää oma paikkansa niin työelämässä kuin muillakin elämäalueilla. Ohjauksellisuus on työvoimatoimistossa työmenetelmä, ammatillisen keskustelun muoto. Se on myös osa organisaatiomme toimintaa siten, että se palvelee hyvin sisällöllisiä tavoitteita kuten ammatinvalinnanohjausta ja työnvälitystä. (Onnismaa 2007, 7-15.)

Epävarmemmassa yhteiskunnallisessa tilanteessa myös asiantuntijuuden jakaminen ja kollektiivinen tiedonmuodostus voivat olla apuna. Uuden tiedon muodostamista tarvitaan yleensä silloin, kun tapahtuu muutos, jonka seurauksena vanhat taidot tai tiedot eivät riitä. Tällaisia voivat olla mm. projektit ja lakimuutokset, kuten tässä asiakaskriteerien muuttumisen yhteydessä, mutta myös yhteiskunnalliset muutokset, kuten päih- teidenkäytön lisääntyminen. Onnistuminen edellyttää usein kollektiivista ongelman ratkaisua ja yhteisten uusien työtapojen omaksumista. (Parviainen 2006, 166.)

Aamutuntien sarjan merkityksen voisi nähdä siten, että kollektiivinen tiedonrakentaminen on koko organisaation edun mukaista. Se mahdollistaa tässä tapauksessa osaamisen ja näkökulman laajentamisen asiakastyössä. Sisäisellä asiakkuudella ja konsultoinnilla voi myös saada apua asiakastilanteeseen. On helpompi ottaa yhteyttä ja kysyä neuvoa, kun tietää mistä sitä saa ja millaista apua voi saada. Opinnäytetyön aloittaneet aamutunnit, samoin kuin myös nämä myöhemmät koulutukselliset tuotokset, ovat antaneet sekä TYPelle että erityisesti sen moniammatilliselle työlle ja tekijöille kasvot. Ulkopuolisen on ehkä vaikea ajatella mitä synergiaetua moniammatillisuus tuo tai millaista työ käytännössä on. Omassa työssäni olen oppinut hyödyntämään moniammatillisuutta voimavarana ja osaamisen tukena työssäni. Toivon, että moniammatillisuus olisi jatkossa entistä enemmän myös työvoimatoimiston käytettävissä.

Hankkeen vastavuoroisuus näkyy käytännössä myös siten, että TYP:en henkilöstöllä on ollut mahdollisuus tavata kollegoita työvoimatoimistosta, oppia heiltä ja olla suun-

nittelemassa yhteisiä molempia hyödyttäviä käytäntöjä. Vastavuoroisuus on tärkeää, sillä työvoimatoimisto edustaa asiantuntijuutta työvälityksen palveluissa. Moneen palvelutarpeeseen asiantuntemus löytyy vain työvoimatoimistossa kuten koulutus- ja ammattitietopalvelu, Eures (kansainvälinen työnvälitys), Mamu (maahanmuuttajien palvelu) jne. TYP:ssa on työvoiman henkilöstön palaverissa noussut esille toive, että myös työvoimatoimistosta saataisiin vierailijoita TYP:een kertomaan ajankohtaisista asioista ja yhteisistä linjauksista. TYP:en työvoimaohjaajat ovat vierailleet säännöllisesti työvoimatoimiston aamutunneilla. Näin tieto kulkee myös toiseen suuntaan.

Nykyaikainen työote edellyttää siis uusia ratkaisuja monella eri tasolla. Tässä kehitysprosessissa yhteistyötaidot eri ammatti - ja organisaatorajojen ylitse nousevat uudella tavalla tärkeäksi osaksi ammatillista osaamista. Asiakaslähtöinen työote edellyttää joustavuutta ja rajojen ylityksiä. Asiakkaan palveluprosessin seuraaminen ja elämän kokonaisuuksien huomioiminen vaatii verkottumista. Ehkäpä voidaan sanoa, että tällaisessa taitavasti yhdessä ihmisten ja välineiden kanssa työskentelevässä ja dialogiseen keskustellun kykenevässä yhteisössä toteutuu parhaimmillaan yhteisöllinen älykkyys. (Isoherranen 2005, 32.)

Toimintatutkimuksen kenttävaihe on parhaimmillaan dialogista oppimista, ongelmanratkaisua ja tiedonmuodostusta. Luottamuksen syntyminen edellyttää viiden dialogisen periaatteen omaksumista: Osallistumista, sitoutumista, vastavuoroisuutta, vilpittömyyttä ja refleksiivisyyttä. Mielestäni nämä toteutuivat hyvin. Hanke eteni hyvässä yhteistyössä, jossa työntekijöillä oli mahdollisuus sitoutua niiden ongelmien ratkaisuun, jotka he itse kokivat tärkeiksi. Panostin omalla työlläni paljon hankkeen etenemiseen, mutta pystyin silti opiskelijan roolissa irrottautumaan ja saamaan ulkopuolista näkökulmaa asioihin. Koska hanke toteutui omassa työyhteisössäni, minun oli mahdollista ottaa huomioon sen toiminta- ja työkuulttuuri. Syntyneitä tuloksia on tarkasteltu kriittisesti ja rehellisesti. (Huovinen & Rovio 2006, 102–105.)

Työssä osaaminen onkin aina yhteydessä työprosessiin ja siksi se on osin tilannekohtaista. Työympäristöt muuttuvat entistä monimutkaisemmiksi ja epävarmemmiksi. Siksi työympäristön täytyisi tarjota myös mahdollisuutta taitojen kehittämiseen. Tarvi- taan menetelmiä, joilla voidaan liittää toisiinsa työprosessin vaatimukset, työtehtävien vaatimukset sekä yksilöiden ja ryhmien edellytykset selvitä tehtävistään. (Tuomivaara & Hynninen & Leppänen & Lundell & Tuominen 2005, 182.)



## 10. AJATUKSIA ORGANISAATION OPPIMISESTA JA HILJAISESTA TIEDOSTA

Olen hankkeessani käsitellyt hiljaisen tiedon käsitettä. Mitä hiljainen tieto oikeastaan on? On sanottu, että tällä vuosisadalla on ollut kaksi vallankumousta: teollinen vallankumous ja tietotekniikan vallankumous. Tulossa on vielä oppimisen vallankumous.

Oppiminen työyhteisössä liitetään usein oppivan organisaation käsitteeseen. Oppivan organisaation käsitteessä on paljon yhtymäkohtia japanilaisen laatujohtamisen malliin. Länsimaissa 1980- ja 90-luvuilla käsite tarkentui oppivaksi organisaatioksi. Vanhin määritelmä oppivalle organisaatiolle on suomalaisen Nikkilän 1988 esittämä:

*Toimiva organisaatio ei voi olla lokeroitunut järjestelmä: rakenteellisesti on tärkeää, että eri osat voivat olla tiedollisessa yhteydessä toistensa ja ympäristönsä kanssa. Edelleen on tärkeää, että älyllisten ja kognitiivisten prosessien on keskityttävä osallistumiseen ja toimintaan, koska vasta tämä johtaa sosiaalisen todellisuuden uudistamiseen.*

Muita kuuluisia määritelmiä oppivalle organisaatiolle:

*Oppiva organisaatio on sellainen organisaatio, joka jatkuvasti lisää omaa kykyään luoda omaa tulevaisuuttaan. (Senge 1990).*

*Oppiva organisaatio edistää henkilöstön osallistumista monenlaiseen innovatiiviseen yhteistyöhön sekä oman organisaation sisällä että organisaatioiden välillä. Yhteistyö voi tähdätä kaupallisiin, teknologisiin tai sosiaalisiin päämääriin. Toimintatavan avulla voidaan muuttaa sekä kaupallisia yrityksiä että hierarkkisia organisaatioita. (Lessem, teoksessa Sarala & Sarala 1977, 53–54.)*

Michael Polanyi loi käsitteen tacit knowledge, joka voidaan suomentaa hiljaiseksi tiedoksi. Termillä hän tarkoitti formuloimatonta tietoa, tietoa joka koko ajan vaikuttaa ihmisissä, vaikka sitä ei voida ilmaista ja muotoilla. Vastakohtana on eksplisiittinen tieto: eksakti, kirjoitettu tieto, kuten matemaattinen kaava. Latinan kieli tacitus merkitsee hiljainen, äänetön, salainen. (Koivunen 1988, 76.)

Teoksessaan *The fifth discipline* Senge kuvaa niitä osatekijöitä, joista oppiva organisaatio koostuu. Yksi niistä on yhteisesti muodostettu ja jaettu visio. Yhteiseen käsitykseen voidaan päästä vain yhteisen työstämisen ja ajattelun kautta. Lisäksi hän pitää

tiimioppimista ratkaisuna, jossa voidaan päästä parhaimmillaan luoviin ratkaisuihin. (Sarala & Sarala 1997, 61–62.) Pentti Sydänmaanlakka (2003, 52) pohtii teoksaan älykäs organisaatio oppivan organisaation termiä. hänen mielestään meille olisi hyödyllisempää puhua organisaation oppimisesta kuin oppivasta organisaatiosta. Organisaation oppimista on mahdollista lisätä luomalla suotuisa oppimisympäristö sekä kannustaa yksilöitä oppimiseen ja virheistä oppimiseen. Hän lisää Peter Sengen viiteen oppivan organisaation osatekijään viisi muuta taitoa. Niistä mainittakoon esimerkkinä palautejärjestelmän luominen ja dialogi. Palautejärjestelmän rakentaminen estää monien ongelmien synnyn ja mahdollistaa nopean ratkaisun. Palaute on kasvun edellytys ja käyttöönotto vaatii suoraa kommunikointia. Dialogi puolestaan merkitsee avointa vuoropuhelua. Dialogi auttaa näkemään uusia mahdollisuuksia ja edesauttaa organisaation oppimista. Tästä myös hankkeessani oli kysymys. Yhteisen tekemisen ja synnytetyn keskustelun kautta kehitettiin toimintaa, parannettiin jo olemassa olevaa käytäntöä ja luotiin uusia toimintatapoja ja tuotteita. Väistämättä tämäntyypisessä prosessissa tapahtuu myös oppimista ja hiljaisen tiedon näkyväksi tuottamista.

On tärkeää huomata hiljaisen tiedon olemassaolo. Sen tiedostamisesta syntyy arvostusta, mikä lisää myönteistä ilmapiiriä työpaikalla;

*Asiantuntijuus on meissä ja meillä - ei aina ulkopuolisilla konsulteilla ja kouluttajilla. Joitakin asioita opitaan tietoisesti eli opiskellen, koulutuksissa ja kursseilla. Paljon oppimista olisi mahdollista saavuttaa ei-tietoisella oppimisella työtä tekemällä, kokeilemalla, seuraamalla kokeneempia, jakamalla. (Toivonen & Asikainen 2004, 15,39.)*

Asiantuntijuudesta puhutaan työelämässä paljon. Mitä se tänä päivänä on? Asiantuntijan ominaisuuksiin listataan kuuluvaksi mm. tiedot eli erityisesti alalla tarvittava ydinosaaminen ja taidot sekä sosiaalinen osaaminen, muutosvalmiudet sisältäen oppimaan oppimisen sekä yksilölliset erityisvalmiudet ja työn eettisten periaatteiden ja arvoperustan ymmärtäminen ja kokeminen. Tietoa ei saada vain koulutuksesta eikä tieto ole vain tietämystä. Tieto ilmenee myös yksilöiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan muodoissa, jotka ovat syntyneet suhteiden ja työtapojen muotoutumisen tuloksina ja ilmenevät vain yhteisissä toimintatilanteissa. Jotta työntekijä pystyisi suhteuttamaan oman osaamisensa laajempaan yhteyteen, hänen tulee tiedostaa oma ja muiden osaaminen. (Karila & Nummenmaa 2001, 147.)

## 11. LOPUKSI

Yhteistyöhön liittyvät asiat ovat aina olleet lähellä sydäntäni. Moniammatillisen työn kautta aihe on tullut entistä ajankohtaisemmaksi ja tärkeämmäksi. Yhteistyön tekeminen, yhteinen tekeminen, ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys. Isossa organisaatiossa määräaikaisten työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Ajanpuute ja suuret asiakasmäärät vievät aikaa dialogilta, jopa päivittäiseltä kanssakäymiseltä. Asiantuntijuus on eriytynyt omin yksiköihin, joihin asiakkaita ohjataan, mutta muuta yhteistyötä ei oikeastaan ole. Kuitenkin minulla on vahvasti sellainen käsitys, että toivetta yhteistyölle on. Siitä ajatuksesta myös tämä hankkeeni sai alkunsa.

Oli hienoa havaita, kuinka hyvin hankkeeni otettiin vastaan, niin työyhteisössäni kuin Jyväskylän työvoimatoimistossa. Huolimatta kiireestä ja ajanpuutteesta kalenterista löytyi yhteistä aikaa ja hyvää keskustelua syntyi. Toiveita yhteistyölle heräsi ja osa toiveista oli hyvinkin luovia ja ennalta-arvaamattomia. Toivoin etukäteen hankkeeni tulosten olevan konkreettisia, jopa arkisia pieniä muuttuneita asioita. Olen tyytyväinen tuloksiin ja pidän niitä hyvänä pohjana tulevaisuudenkin yhteistyölle. Työvoimatoimisto muutti uusiin toimitiloihin keväällä 2007 ja lisäksi uusi toimintamalli käynnistyi samanaikaisesti. Tarvetta yhteiselle työlle on varmasti jatkossakin.

Haaste jatkolle on jatkuva arviointi siitä, miten yhteistyössä olemme onnistuneet ja kuinka käytetyt menetelmät ovat juurtuneet arkipäivän käyttöön. Oma kokonaisuus voisi olla myös tutkia sitä, kuinka tiivistynyt yhteistyö näkyy asiakkaan saamassa palvelussa vai näkyykö se? Tässä työssä olen rajannut kuitenkin laajemman arvioinnin työni ulkopuolelle, mutta pidän sitä jatkon kannalta arvokkaana asiana.

Opiskelu on antanut mahdollisuuden irrottautua hieman omasta työstä ja kiinnittää huomiota yhteistyön tekemiseen ja oman oppimisen kehittämiseen. Olen voinut opinäytetyön myötä hyödyntää niitä taitoja, joita olen työssäni ja koulutuksessa saanut. Vaikka tavoitteeni olivat mielestäni realistiset, on hankkeen työstäminen ollut yllättävän työläs ja moniulotteinen prosessi. Siihen on osaltaan vaikuttanut myös se, että työskentely ulottui verrattain pitkälle aikajänteelle.

Hankkeen toteuttamiseen on eri vaiheissaan osallistunut suuri joukko niin oman työyhteisöni kuin Jyväskylän työvoimatoimiston henkilöstöä. Kokonaisuuden hallinta ja punainen lanka ovat kuitenkin olleet minun käsissäni. Palasten yhteensovittamisen yhteydessä syntyi oivaltamista. Havaitsin merkkejä hiljaisesta tiedosta, asiantuntijuudesta, kollektiivisesta asiantuntijuudesta ja organisaation oppimisesta. Hanketta raportoidessani luin laajasti aihepiiriin liittyen teoreettista tietoa, aihepiiri imaisi minut mukaansa.

Nyt hankkeen päättyessä olen vakuuttunut siitä, että työyhteisön jokaisella työntekijällä on arvokasta tietoa ja tiedon jakaminen on yhteinen etu. Toivon, että myös hankkeen osoittaa lukijalleen sen, miten tärkeää on luoda mahdollisuuksia yhteisen tiedon jakamiselle ja sitä kautta yhteisen merkityksen luomiselle.

## LÄHTEET

EFQM vuoden 2004 toiminnan kuvaus. Jyväskylän työvoimatoimisto.31.5.2005.

Eriksson, E & Arnkil, T. 2005. Huoli puheeksi: opas varhaisista dialogeista /Helsinki: Stakes.

Arnkil, R & Karjalainen, V & Aho, S & Lahti, T & Lyytinen, S & Spangar, T 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339., Helsinki, Valopaino Oy

Arnkil, T 2005. Moniammatillisuus- lisää byrokratiaa vai asiakkaan aitoa auttamista. Dialogi 1/2005

Dahl, P & Hirschovits, T. 2007. Tästä on kyse-tietoa päihteistä. Hakapaino Oy. 4. uudistettu painos. Helsinki.

Eteläpelto, A & Tynjälä, P (toim.) 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Juva, WSOY.

Havio, M & Mattila, R & Sinnemäki, T & Syysmeri, L, 1995. Päihteenkäyttäjä hoitotyön haasteena. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy.

Helle, L. 2002. Ratkaisu ja voimavarakeskeinen näkökulma vuorovaikutuksessa, teoksessa Vilen, M ym.2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveystyössä. WSOY

Herttua, K & Martikainen, P & Mäkelä, P. 2007. Viina tappoi eniten yksinäisiä miehiä, Dialogi, nro 2

Huovinen, T & Rovio, E. 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat toim. Heikkinen, H ym. Vantaa, Dark Oy.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa, WSOY.

Jyväskylän työvoimatoimiston alueen työvoiman palvelukeskus, Hakemus 27.10.2003.

Kallio, T. 2005. Päihdeasiakkaan haasteet ja mahdollisuudet: pystyvyys, koherenssin tunne, kontrolliodotus ja hoito. Helsingin yliopisto, sosiaalipsykologian laitos.

Karila, K & Nummenmaa A-R 2001. Matkalla moniammatillisuuteen, kuvauskohteenä päiväkoti. Helsinki, WSOY.

Koivunen, H. 1998. Hiljainen tieto. Keuruu, Otavan kirjapaino.

Koskinen, S & Kilpeläinen, M & Laakso, E, 2007. Päihteet - tupakka, alkoholi ja huumet palvelussuhteen ongelmina. Helsinki, Edita Prima Oy.

- Kostiainen, R. Haastelehti. Päihdeongelman hoidossa tarvitaan monenlaista tukea. Viitattu 21.1.2008.<http://www.haaste.om.fi/27960.htm>
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>
- Laaksonen, M. 2007. Projektityöntekijä. Tyynelän kuntoutumiskeskus, Räätiliprojekti, viitattu sähköpostiin 15.1.2008.
- Lappalainen-Lehto, R & Romu, M-L & Taskinen, M. 2007. Haasteena päihteet, ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki, WSOY:
- Lehto, S. 2005. Asiantuntijuuden eriyttäminen Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa. Johtamisen erikoisammattitutkinto, kehittämishanke.
- Miller, W & Rollnick, S. 2002. Motivational interviewing: preparing people for change New York. Guilford Press.
- Nuorvala, Y & Metso, L & Kaukonen, O & Haavisto, K. 2004. Muuttuva päihdeasiakkuus. Yhteiskuntapolitiikka, 69.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus ja neuvontatyö, aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere, Gaudeamus.
- Parviainen, J 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa Parviainen, Jaana (toim.). Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere. 156–176.
- Ruohotie, P & Honka, J (toim.) 1997. Osaamisen kehittäminen organisaatiossa. Saarijärvi, Saarijärven Offset Oy.
- Saastamoinen, V 2006. Moniammatillisuus työvoiman palvelukeskuksissa. Jyväskylän ja Kuopion työvoiman palvelukeskuksissa työskentelevien työvoimaneuvojien käsitteitä moniammatillisuuden haasteista. Pro Gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Sarala, A & Sarala, U 1997. Oppiva organisaatio oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tampere, Tammer-paino Oy.
- Stakes, 2007. Tilastotietoa alkoholista ja huumeista, Taskumatti.
- Sydänmaanlakka, P. 2003. Älykäs organisaatio: Tiedon osaamisen ja suorituksen johtaminen. Helsinki, Talentum.
- Toivonen, V-M & Asikainen, R 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen; kehittämisen uusi taso. Helsinki, Hakapaino.
- Tuomivaara, S & Hynninen, K & Leppänen, A & Lundell, S & Tuominen, E. 2005. Asiantuntijan luovuus koetuksella. Helsinki, Työterveyslaitos.
- Työllisyyskatsaus 31.10.2006. Keski-Suomen TE-keskus. Tulostettu internetistä 24.11.2006

Työllisyyskatsaus 31.12.2007. Keski-Suomen TE-keskus. Viitattu 23.1.2008.  
<http://www.te-keskus.fi/Public/?ContentID=14263&NodeID=10530&area=7644>

LIITTEET  
LIITE 1

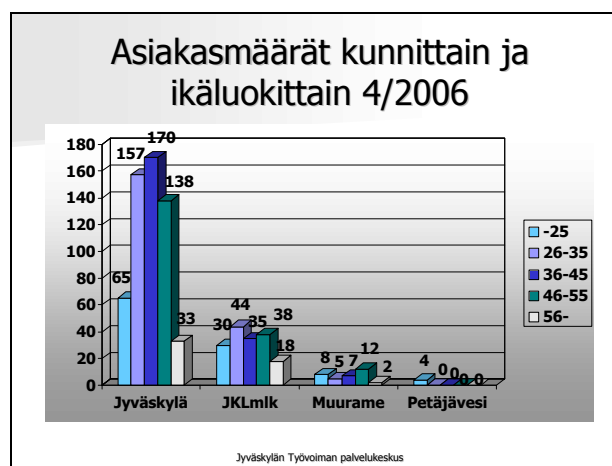
Dia 1



Dia 2



Dia 3





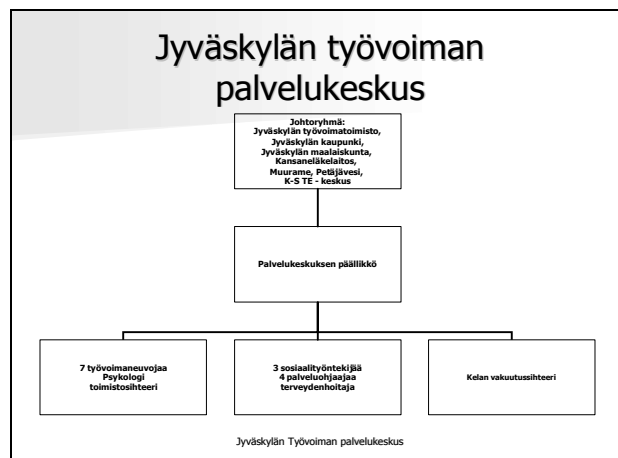
## Dia 4

## Toiminta-ajatus

Toimimme seudullisesti yhteistyössä asiakkaan ja työllisyyttä, terveyttä sekä toimeentuloa edistävien palveluntuottajien kanssa. Tavoitteenamme on moniammatillisesti selvittää ja poistaa asiakkaan työllistymisen esteitä, parantaa hänen työmarkkinavalmiuksiaan sekä edistää arjessa selviytymistä.

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 5



## Dia 6

## Palvelukeskuksen toimintatavat

- Palvelukeskus on moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio, joka tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä, asiakkaan tavoitteen mukaista palvelua
- Palvelukeskus hyödyntää asiakastyössään alueella toimivien työllisyyspalveluita tuottavien säätöiden, järjestöjen ja projektien palveluita ja tuotteita

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 7

## Palvelukeskuksen kuntayhteistyö

- Jyväskylän kaupunki on sijoittanut 3 sosiaalityöntekijää ja 4 palveluohjaajaa palvelukeskukseen
- Jyväskylän maalaiskunta, Muurame ja Petäjävesi eivät ole sijoittaneet fyysisesti palvelukeskukseen työntekijöitä, vaan asiakkuus hoituu aluesosiaalityön kanssa tehtävän yhteistyön kautta. Työvoimaneuvoja ja palveluohjaaja ovat jalkautuneet kuntiin
- Nuorten alle 25-vuotiaiden ammattikouluttamattomien kanssa yhteistyö toimii kaikissa yhteistyökunnissa aluesosiaalityön kautta

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 8

## Palvelukeskuksen asiakkaat

- Asiakkaat ohjautuvat joko työvoimatoimistosta palvelutarvearvion perusteella tai kuntien sosiaalitoimen kautta
- Työvoimatoimistossa määritelty palvelutarvearvio: 0700; asiakkaat, jotka tarvitsevat yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa liittyviä palveluita

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 9

## Palvelukeskuksen asiakkaat

- Sosiaalityöntekijöiden kautta tehty asiantuntija-arvio, toimeentulotukea saavat nuoret ja aikuiset työkäiset joilla:
  - ? Moniammatillisen tuen tarve
  - ? Palvelukeskuksen tarjoamien palveluiden uskotaan vievän asiakkaan tilannetta eteenpäin
  - ? Asiakas on itse motivoitunut asioimaan palvelukeskuksessa
- Sosiaalitoimen tavoitteena on toimeentulokiriippuvuuden lasku ja toimeentulotukea saavien asiakkaiden aktivointi

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 10

## Palvelukeskuksen asiakkaat

- Ensisijaisesti ne asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt ja joiden tilanteen selvittäminen edellyttää moniammatillista asiantuntijuutta
- Eläkemahdollisuuksien selvittämistä tarvitsevat

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 11

## Alkukartoitus

- Perustiedot
- Koulutus ja työnhaku: perus ja ammattikoulutus, tyytyväisyys koulutukseen, koulutussuunnitelmat, työnhauksen aktiivisuus, taitojen kehittämistarpeet
- Työn ja koulutuksen suunnittelussa huomioitavia asioita: lääkärin toteamat sairaudet ja vammat, tutkimattomat sairaudet, asevelvollisuus, rikokset ja tuomiot, muut työn vastaanottamisen esteet

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 12

## Alkukartoitus

- Voimavarat ja harrastukset: onnistumisen kokemukset, elämän tärkeät asiat, arjen sujuminen, elämän muutostoiveet, merkittävät elämäntapahtumat
- Terveys ja päihteet: oma arvio fyysisestä ja psyykkisestä terveydestä, päihteiden käyttö, halukkuus terveystarkastukseen
- Palveluiden tarve ja suunnitelmat: omien tarpeiden, toiveiden ja motivaation kartoitus

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 13

### Palvelukeskuksen päällikön tehtävänä on...

- Toimia palvelukeskusta koskevien asioiden valmistelijana työvoimatoimiston, kuntien ja Kelan johdolle
- Vastata palvelukeskuksen toiminnasta toimijaorganisaatioiden asettamien tulostavoitteiden mukaisesti
- Koordinoida TYPen ja työllisyyden edistämisen parissa työskentelevien tahojen välistä yhteistyötä verkostomenetelmillä ja vastata yhteistyömuotojen kehittämisestä

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 14

### Vastuualueet

- Taloudellinen vastuu:
  - ? TYPen toimintamäärärahojen käyttöä koskeva käytännön seurantavastuu sekä työhallinnon että kunnan kautta jaettujen toimintamenojen osalta
  - ? Pitkäaikaistyöttömien eläke-edellytysten selvittämistä koskevan määrärahan seuranta
  - ? TYPen työllistämis-, koulutus- ja erityistoimet - määrärahan (34.06.51) seurantavastuu

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 15

### Vastuualueet

- Raportointi TYPen tuloksista ja toiminnasta johtoryhmälle tarpeen mukaan, yhteydenpito taustaorganisaatioihin ja niissä toimiviin yhteyshenkilöihin
- Asiakasseurantatietojen koonti ja raportointi puolivuositain TM:lle ja kuukausittain kunnille
- Toiminnallinen esimiesvastuu kaikille TYPen työntekijöille – pyrkimys toimia asetettujen tavoitteiden mukaan
- Kehityskeskustelut muiden paitsi Kelan vakuutussihteerin kanssa (erillinen arvio työnsuorituksesta)

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 16

## Terveystietojen ohjaus

Tulee mukaan asiakasprosessiin  
alkukartoituksen jälkeen  
sosiaalityöntekijä – työvoimaneuvoja  
työparin ohjaamana

- Jos asiakas haluaa terveystarkastukseen
- Jos asiakas tuo esille vaivoja/oireita, joita ei ole selvitetty
- Jos työpari arvioi, että terveydentilan selvittely on aluksi tarpeen

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 17

## TERVEYDENHOITAJA

### TUTKIMUKSET

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Terveyshaastattelu: Oma arvio työkyvystä, oireet/vaivat, lääkärin toteamat sairaudet, lääkitys, elintavat ja tottumukset, sosiaalinen tuki, tyytyväisyys elämäntilanteen eri alueisiin</li> <li>■ Verenpaine, B-Hb, S-kolesteroli, riskiryhmiltä B-gluk., kaukonäkö, Paino, pituus, tarvittaessa kuulo, PEF, eri kyselyitä; Audit, paniikkiseula</li> <li>■ Terveysneuvonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Terveystietojen tilaus eri tahoilta</li> <li>■ Jatkotutkimuksiin ohjaus: laboratorio, oma lääkäri, oma hoitaja, fysioterapeutin kuntoneuvola, ravitsemussuunnittelija, tutkimuspyyntö erikoislääkärille ( yleensä yhteisneuvottelun tuloksena)</li> <li>■ Tarvittaessa Tetanus-D-rokotus, Twinrix-rokote i.v:sti huumeita käyttäville</li> <li>■ Kirjaa tiedot terveystietojärjestelmään</li> <li>■ Antaa kirjallisen palautteen työparille</li> </ul>
---	---

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 18

## Terveystietojen ohjaus

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; background-color: #e0f0ff; font-weight: bold; font-size: small;">JATKOSEURANTA</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uusi aika/soittoaika laboratoriovastausten kuulemiseksi</li> <li>■ Verenpaine seuranta käypä hoito-ohjeen mukaisesti &gt; laboratoriolähete &gt; aika lääkärille &gt; omalle hoitajalle jatkoseurantaan</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; background-color: #e0f0ff; font-weight: bold; font-size: small;">YHTEISTAPAAMISET</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Yhteistapaamiset muiden ammattilaisten kanssa esim. jos asiakkaan tilanne ei etene terveyssyistä</li> <li>■ Asiakas ei ole suostunut terveydenhoitajan vastaanotolle</li> <li>■ Lääkärinlausuntojen tultua asiakkaan tilanteen eteenpäin pohtiminen</li> <li>■ Jne. tarvittaessa</li> </ul>
---	---

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 19

## TERVEYDENHOITAJA

- ELMA – eläkemahdollisuusselvityksessä alkuhaastattelut työvoimaneuvojan kanssa ja jatkossa tutkimuspyyntöjen teossa jne. mukana
- Konsultaatioapu TYPen muille ammattilaisille
- FYSI-pisteen kuntoutusryhmän yhdyshenkilö
- Mukana somaattisen puolen edustajana tiimeissä
- Ensiapukaapin vastuuhoidtaja
- Pientä ensiapua asiakkaille tarvittaessa

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 20

## Psykologi

- Ammatillisen soveltuvuuden arviointi ammatillista koulutusta vailla oleville tai ammattia vaihtaville
- Kognitiiviset kykytestit, myös Wais-R (lahjakkuuden arviointi)
- Psykkisen tilan kuten depression alkukartoitus ja mahdollinen hoitoon ohjaus mt - palveluiden piiriin
- Tutkimuspyyntöjen tekeminen ja kontaktien sekä konsultaatiotapaamisten järjestäminen psykiatrin kanssa
- Asiakkaan omien voimavarojen ja heikkouksien tunnistaminen sekä itsetuntemuksen lisääminen
- Terapeuttinen keskustelu ja supportiivinen tuki

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 21

## Psykologi

- Reflektioiva ohjauskeskustelu, missä mahdollisuus avata asiakkaan merkitysmaailmaa
- Psykodynaaminen lähestymistapa
- Interventiot ja reaaliaikainen konsultointi asiakastilanteessa
- Asiakas ohjautuu psykologille usein kun: Hän vaikuttaa masentuneelta, ongelmia arkielämänhallinnassa, mt- tai päihdekuntoutuja, virkailijalla epäily mielenterveyden häiriöstä, pitkään työelämästä poissa ollut, akuutti vaikea tilanne ns. elämäns kriisi, ammatinvalinnan ohjauksen tarve

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 22

## Psykologi

- Asiakasprosessi alkaa ja päättyy työparin kanssa käytävään keskusteluun -loppupalaverissa asiakas on mukana
- Psykologin osuuden jälkeen asiakas itse ja työpari vie prosessia eteenpäin, rooli muuttuu konsultoivaksi
- Psykologinen arvio, diagnostiikka ja kartoitus ei ole suunnitelma. Jatkoitoimenpide voi olla hoitoon ohjaus.
- Ammatinvalinnassa pyritään suunnitelmaan. Se vaatii asiakkaalta kypsyttyä ja motivoitumista, sekä työparin kanssa oikea-aikaista toimintaa
- Psykologin työssä on tärkeää kehittää omaa ammattitaitoa psyykkisten ongelmien tunnistamiseksi; erilaiset testi- ja tutkimusmenetelmät

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 23

## Sosiaalityöntekijä

- Tuo sosiaalityön asiantuntemuksen asiakkaan alkukartoitukseen ja jatkosuunnitelmien tekoon. Seuraa ja arvioi asiakasprosessia yhdessä työparin tiimin kanssa
- Osallistuu kunnan edustajana aktivointisuunnitelmien tekemiseen ja tarvittaessa toimii myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaajana
- Käy asiakkaan kanssa tukea - antavia ja jäsentäviä keskusteluja, joiden aikana pyritään tutkimaan yhdessä asiakkaan tilannetta ja etsimään uudenlaisia toimintamahdollisuuksia ja ratkaisuja elämänhallinnan parantamiseksi

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

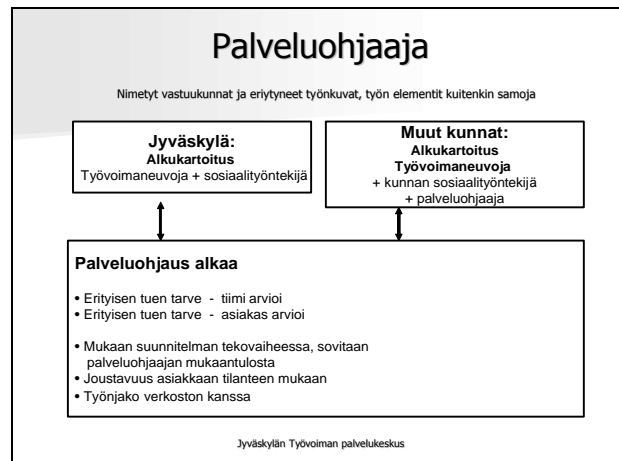
Dia 24

## Sosiaalityöntekijä

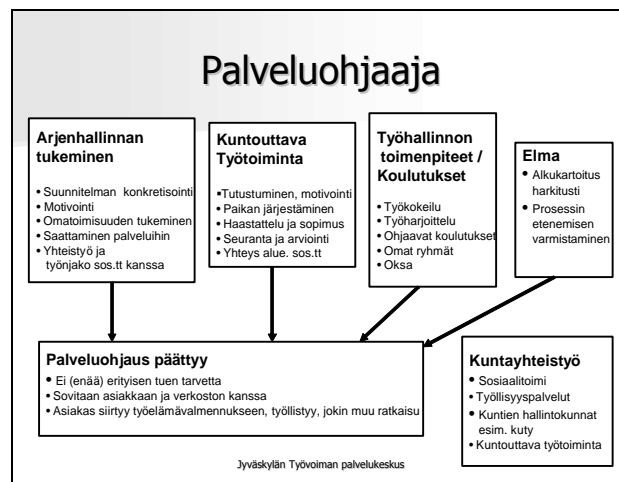
- Ohjaa ja motivoi asiakasta erilaisiin palveluihin ja sosiaaliturvan liittyvissä asioissa:
  - ? Asumiseen liittyvät asiat ( esim. vuokra-asunnon hakeminen, asumisneuvojan palvelut)
  - ? Päihde -ja terveyspalveluihin ohjaus, sisältää mielenterveyspalvelut ja erilaiset työkunnan- ja kuntoutustarpeen kartoitukset
  - ? Velka- ja talousneuvontaan ohjaus
  - ? Neuvonta ja ohjaus sosiaalitoimen ja Kelan etuuksien ja palveluiden hakemiseen
- Myöntää harkinnan mukaan maksusitoumuksia työllisyyttä välittömästi edistävien opintojen /hankintojen tukemiseksi

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

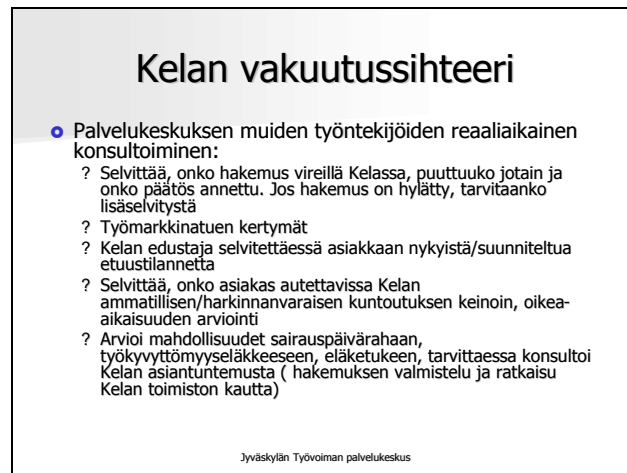
## Dia 25



## Dia 26



## Dia 27





Dia 28

## Kelan vakuutussihteeri

- Asiakkaan henkilökohtainen neuvonta ja tiedotus asian etenemisestä myös ajanvarauksella
- Tarvittaessa ottaa vastaan hakemuksen ja valmistelee kuntoutusasiat eteenpäin
- Osallistuu tarpeen mukaan asiakkaan yhteistyöpalaveriin, joissa tarvitaan Kelan kannanottoa jatkotoimenpiteitä suunniteltaessa
- Jäljellejäävänä aikana tekee Kelan kuntoutustiimin töitä päätteellä

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 29

## Työvoimaneuvoja

- Toimii työhallinnon asiantuntijana asiakastilanteessa ja osallistuu asiakkaan työllistymisen esteiden purkamiseen yhdessä muiden työntekijöiden kanssa
- Työtehtäviä on eriytetty asiakastarpeen mukaan, (ELMA, nuoret alle 25-vuotiaat, kuntakohtaiset vastuuhenkilöt), mutta työn elementit kaikilla samat
- Työvoimaneuvoja tekee asiakkaalle alkukartoituksen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa (1-3 kertaa). Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu lähtökohtana
- Työvoimaneuvoja tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen, laatii jatkosuunnitelmaa, seuraa prosessin kulkua, unohtamatta työnhakijan velvollisuuksien ja oikeuksien toteutumista

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 30

## Työvoimaneuvoja

- Työn painopiste pari, - tiimi, - ja verkostotyössä, myös yksilötyötä
- Ohjauksellinen ja asiakkaan voimavaroja etsivä työote
- Alueellisten verkostojen tuntemus ja hyödyntäminen olennainen osa, verkostoyhteistyön tarpeellisuus määrittänyt aina asiakkaan tarpeen mukaan
- Työssä mahdollisuus hyödyntää julkisia työvoimapalveluita täydentäviä palveluita (ostopalvelut)
- Ostopalveluiden ja ryhmätoimintojen suunnitteleminen ja toteutus

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 31

## Työvoimaneuvoja

- Toiminnan kehittäminen toimintaympäristön ja asiakkaan tarpeen mukaisesti. TYPeillä valtakunnallisesti tarkasteltuna erilaisia toimintamalleja alueellisen strategian mukaisesti
- Alueellinen liikkuvuus, jalkautuminen kuntayhteistyön myötä
- Työvoimapalveluilla asiakkaille yksilöllisten ja oikea-aikaisen polun luominen mm.:
  - ? Työttömyysturvaneuvonta, työvoimapoliittinen lausunto, liikkuvuusavustus, matka-avustus
  - ? Palkkatuki työnantajalle, oppisopimus
  - ? Työvoimakoulutuksen suunnittelu vaikeassa työmarkkina-asemassa olevalle
  - ? Työkokeilu, tutkimuspyyntö lääkärille, kuntoutustutkimus
  - ? Työharjoittelu ja työelämävalmennus työpaikalla
  - ? Palvelutarvearvio, osaamiskartoitus
  - ? Aktivointihaastattelu, aktivointisuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

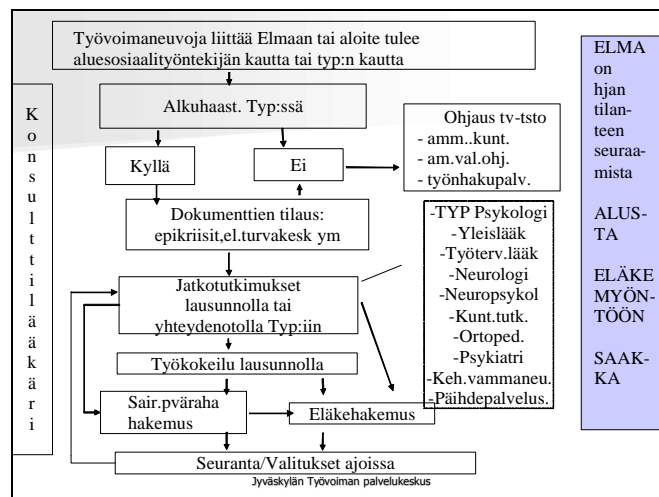
## Dia 32

## Toimistos sihteeri

- Työllisyysmäärärahoihin palkattu
- Toimii aulassa asiakkaita vastaanottaen, neuvoen ja opastaen
- Hoitaa työkokeilusopimusten kirjaamisen ja lausunnot
- Maksuliikenteen hoito (työvoimatoimisto)
- Yleiset toimistotyöt
- Psykologin testin pisteytys

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## Dia 33



Dia 34

## ELMA

- ELMA - asiakkaita hoitaa TYPessä keskitetysti yksi työvoimaneuvoja, mutta tarvittaessa kuka tahansa neuvojista
- Alkuhaastattelusta vastaa työvoimaneuvoja, työparina voi olla kunnan työntekijä, Kelan virkailija tai terveydenhoitaja
- Alkuhaastattelussa läpikäytäviä asioita:
  - ? Erilaiset eläkevaihtoehdot
  - ? Käydään läpi asiakkaan työ- ja koulutushistoria (huom. Koulumenestys) ja elämänkulku pääpiirteittäin ( esim. vankilatuomiot, merkittävät tapahtumat, perhetilanne jne.)
  - ? Asiakkaan oma näkemys työkykyisyydestä; haitta, vika, vamma
  - ? Kerrotaan prosessin vaiheet, sen pitkäkestoisuus (tutkimukset, työkokeilut, valitukset)
  - ? Arvioidaan asiakkaan motivaatio ja vahvistetaan sitä

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 35

## ELMA

- Alkuhaastattelun pohjalta tehdään päätös siitä, löytyykö asiakkaalta työeläkelainsäädännön edellyttämiä vikoja, vammoja tai sairauksia, joilla työkyvyttömyyseläke voisi olla mahdollinen
- Mikäli edellytykset täyttyvät tilataan asiakkaan suostumuksella paperit häntä hoitaneilta tahoilta
- Tarvittavien tutkimusten arviointi, läheteet jatkotutkimuksiin ja asian seuranta
- Jos työkyvyttömyys todetaan sv-päivärahan hakeminen yhdessä asiakkaan kanssa
- Seurataan hakemuksen läpimeno ja mahdollinen eläkehaku. Mahdollisesta eläkehylkypäätöksestä valituksen teko
- Asiakas tarvitsee koko prosessin ajan konkreettista tukea ja motivointia

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

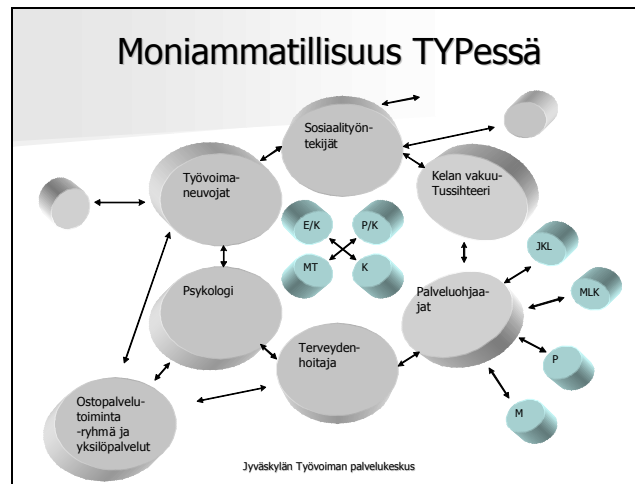
Dia 36

## Asiantuntijuuden eriyttäminen TYPessä

- Taustalla ajalle tyypilliset kansalaishaasteet; asiakkaiden palvelutarve muuttuu, vaikeassa elämäntilanteessa asiakas tarvitsee monenlaista tukea ja palvelua
- Tarve asiantuntijuuden eriyttämiselle syntyi TYPen käynnistyttyä 2004; työyhteisön kasvu ja asiakkaille tarjottavien palveluiden määrällinen kasvu asetti haasteen moniammatillisen työyhteisön kehittämiseksi
- Nousi tarve asiantuntijuuden jakamiselle ja mahdollisuudelle syventää asiantuntemusta ja samalla kehittää palveluita asiakkaan tarpeita vastaavaksi
- Työyhteisö päätti 9/2004 asiantuntijatiimien käynnistämisestä
- Pääliikö Sirpa Lehdon JET - kehittämishanke kuvaa eriyttämisen prosessia TYPessä

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 37



Dia 38

### MT-TIIMI

- Tiimi; sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, 2 työvoimaneuvojaa ja psykologi
- Tavoitteena edistää ja kehittää asiakkaiden psyykkisten ja neurologisten ongelmien kartoitusta, hoitoonohjausta ja konsultointia työyhteisössä
- Järjestää asiantuntijakonsultaatiota (psykiatri) ja valmistella sinne asiakascaseja
- Nostaa esiin mt - ongelmien käsittelyyn ja ohjaukseen liittyviä eettisiä ja käytännön ongelmia

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 39

### MT-TIIMI

- Seurata alaan liittyvää koulutusta ja osallistua niihin ja tuoda tietoa työyhteisölle
- Luoda tiimin ja koko TYPen kanssa toimivia, asiakaslähtöisiä ja tarkoituksenmukaisia yhteistyökontakteja (nuoriso- ja aikuispsykiatria, TK-lääkärit, yksityiset palveluntuottajat)
- Miettiä kuntoutuksellista näkökulmaa, ammatillinen kuntoutus ja Kela (roolit ja yhteistyö)
- Alaan liittyvän materiaalin ja yhteystietojen kerääminen
- Kriisitilanteessa ensiapu työntekijöille
- Ostopalvelut esim. Neuronin paniikkiryhmän suunnittelu ja toteutus

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 40

## ELMA/KUNTOUTUS -TIIMI

- Tiimiin kuuluu terveydenhoitaja, Kelan vakuutussihteeri, palveluohjaaja ja työvoimaneuvoja
- Tavoitteena asiakkaille ja työyhteisölle toimivien asiakasprosessimallien luominen ja TYPen asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Tiimi on luonut vakiintuneet työkäytännöt ja TYPen sisäiset työnjaot kuntakohtaisesti
- Kela-virkailijan kooste Kelan kuntoutuksista ( IP ym.)

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 41

## ELMA/KUNTOUTUS -TIIMI

- Yhteistyö lääkäri Markku Leppisaaren kanssa, konsultaatiot 2 kk välein ostopalveluna
- Yhteistyömalli Päihdepalvelusäätiön kanssa ELMA - asiakkaille ja yhteistyö kunnan sosiaalityön kanssa ( asiakkaiden osastojakson maksu
- Tekevän kanssa ostopalveluna toteutettu työssä suoriutumisen arviointipalvelu
- Syyssavotta ryhmä ELMA - pudokkaille syksyllä 05, uusi suunnitteilla keväälle 07
- Henkilöstölle sekä AVO- ja AKU – kumppaneille järjestetty Neuroarvioiden koulutusiltapäivä keväällä 06
- Syksyllä suunnitteilla terveydenhoitajan kuntoryhmä yhdessä JAMKn Fysipisteen kanssa

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 42

## PÄIHDE- JA KRIMI TIIMI

- Tiimiin kuuluu 2 sosiaalityöntekijää, palveluohjaaja, terveydenhoitaja ja 2 työvoimaneuvojaa
- Tavoitteena toimi yhdyslinkkinä alueellisten alan toimijoiden kanssa ja välittää tietoa ajankohtaisista asioista
- Koota päihde- ja krimitetoutta helposti käytettävään muotoon ( mappi)
- Suunnitella ja organisoida osto- ja ryhmäpalveluita
- Toimia konsultoivana tahona TYPelle
- Vastata käytännön asiakastyöstä nouseviin koulutustarpeisiin ( organisointi)

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 43

## PÄIHDE- JA KRIMI TIIMI

- Vuonna 05 suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä Myllyhoitoyhdistyksen kanssa 2 Kuntomylly-päihdeleiriä
- Tutustumisia palveluiden tuottajiin ( Tyynelän kuntoutus –ja kehittämiskeskus, Laukaan vankila)
- Vuonna 06 toteutettu asiantuntijavierailuja TYPeen:
  - ? PPS:n lääkäri, huumepoliisi, KSKS:n infektio ylilääkäri
- Suunnitteilla huumeasiakkaille 2 viikon kestävä työvoimakoulutus

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 44

## KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN TIIMI

- Tiimin tavoitteena on asiantuntijuuden syventäminen kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä asioissa ja konsultointi
- Tiimi pyrkii ajankohtaisten asioiden ja kysymysten seuraamiseen ja niistä tiedottamiseen
- Tiimiin kuuluu 2 palveluohjaajaa, sosiaalityöntekijä ja 2 työvoimaneuvojaa
- Tiimissä toiminnallinen vastuu on jaettu:
  - ? Koordinoinnista vastaa palveluohjaaja
  - ? Työvoimatoimistoon on nimetty yhdyshenkilöksi työvoimaneuvoja
  - ? Kuntayhteistyö sosiaalitoimen ja työllisyyspalveluiden kanssa on sovittu kunnittain

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

Dia 45

### TIIMIN TEHTÄVÄT ERI TASOILLA

Käytännön työn tuki, Koulutuksen järjestäminen,  
Tiedotus, Konsultointi  
sekä Hyvien käytäntöjen jakaminen ja kehittäminen

Työministeriö

Työllisyyspalvelut

Hallintokunnat

TYP

3. sektori

Työvoimatoimisto sosiaalityö

STM                      Kuntaliitto

Jyväskylän Työvoiman palvelukeskus

## LIITE 2

### Aamutuntien satoa

12.5.2006

#### 1. ryhmä

- Voisiko palveluohjaajan työpanosta saada ”lainaan” päätaloon, tarvetta asiakasta tukevalle palvelulle havaittavissa työvoimatoimistossa
- Voisiko TYP:en Kelan vakuutussihteeriä hyödyntää myös työvoimatoimiston tarpeisiin?
- Millä tavoin työvoimatoimiston virkailija voisi viestittää asiakkaan todellisesta tilanteesta TYP:en virkailijalle (muistilista, jos ei Ura-tietojärjestelmään voi kirjoittaa) Millainen tieto olisi TYP:lle ohjaustilanteessa tarpeen?
- Toiveena aamutunteja TYP:en tiimien asiantuntijuudesta (esim. päihde/krimi, MT-tiimi)

#### 2. Ryhmä

- Toivotaan konsultointia lisää puolin ja toisin
- Kurssivalinnoissa toive, että voisi TYP:en virkailijalta vielä tarkistaa kurssille hakijan ”kuntoisuuden”
- Keskustelua myös vastavuoroisuudesta; eli TYP:en virkailijalle hyödyllinen tieto valinnan kriteereistä, jollei hakija ole päässyt kurssille ja yleensäkin ammattialakohtainen eriytetty tieto, jota työvoimatoimistossa on

#### 3. Ryhmä

- Toivetta reaaliaikaiseen konsultointiin asiakastyössä
- Ohjeita jatko-ohjaukseen, muut erityiskysymykset huomioon ottaen esim. päihheet > oikeaan paikkaan ohjaaminen (AVO, AKU, TMT - tiimi, TYP)
- Eri asiakasryhmiin liittyvän asiantuntijuuden jakaminen (esim. MT, alkoholi, päihheet)
- Jonot TYP:een pitkiä, voisiko saada neuvoa, mihin asiakasta voi odottaessa ohjata

**19.5.2006**

### 1. Ryhmä

- Keskustelua siitä, että jossain yksiköissä kummius toimii, jossain ei aktiivista
- Päihdeasiakkaat puhuttavat, missä oikea asiointipaikka (AKUT, TYP:n verkosto ja resurssit laajemmat tehdä yhteistyötä palveluita tuottavien tahojen kanssa)
- Asiakasprosessit TYP:een pitkiä. Miten voisi työvoimatoimiston virkailija saada tietoa siitä, missä vaiheessa asiakas mahdollisesti saisi kutsun
- keskustelua siitä, että on palveluita, joihin jo odottaessa voisi asiakasta ohjata, kuten Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö tai oma lääkäri
- Muiden kuin 0900 koodilla palautettujen jatkoahoito-> pärjäävätkö ilman ajanvarauksia?
- TYP:en oikean kohderyhmän tunnistaminen asiakastilanteessa joskus hankalaa
- Päätalolla tehty motivointityö katkeaa, kun asiakas odottaa suostumusten antamisen jälkeen aikaa TYP:een kauan

### 2. Ryhmä

- Tiedonkulku ja kattavat merkinnät Uraan tärkeitä
- Asiakasprosessin etenemisestä tieto on tärkeää liittämismuutoksissa, milloin asiakas saa kutsun
- Toimintatapaohjeita kaivattiin vaikeisiin tilanteisiin (esim. asiakas käydessään itkuinen tai sekava) ja TYP:en tietämyksen hyödyntäminen
- Terveystietojen merkinnän yhteneväisyys terveystietokortille
- ” Ohituskaista” TYP:en kautta esim.johonkin yksittäiseen palveluun kuten ryhmät
- Toiveena lisää yhteisiä tapaamisia/koulutuksia
- Työvoimatoimistosta TYP:lle annettavana esim. työmarkkinatietoutta yms.

### 3. Ryhmä

- Asiakkaan ohjausvaiheessa konsultointi puolin ja toisin; kaikkea ei voi suunnitella kirjoittamalla



- Asiakkaan tilanteet jäävät leijumaan työn, koulutuksen ja työelämävalmennuksen jälkeen joskus; kysytäänkö TYP:sta erikseen miten toimitaan vai liitetäänkö uudelleen projektiin?
- Työvoimatoimistosta tehty TYP ohjausvaiheessa paljon työtä, TYP:en on kuitenkin pitkä jonotusaika. Pitäisikö jollain saatekirjeellä lähestyä asiakasta siinä välissä?
- TYP:sta palautuvat ja heidän jatkonsa, selkeämpiä merkintöjä toivottiin
- Voisiko TYP:en tiimit pitää aamutunteja: (esim. päihdepalvelut, mitä tarkoittaa avokatko, kuntoutus jne.) palveluista, mahdollisuuksista, verkostoista (muutkin kuulolle kuin AVO ja AKUT)
- Verkostoista olisi tiedettävä enemmän; voisivatko tiimit toimia jossain muodossa talon sisällä? Pitäisi pystyä jakamaan asiantuntijuutta enemmän.
- Kuitenkin pidettiin hyvänä, että Akuja on kutsuttu mukaan TYP:en teemakoulutuksiin.

### LIITE 3 Asiakkuuden päättäminen TYP:ssa

#### Ohje sisäiselle foorumille

TYP kiittää kaikkia aamutunneille keväällä osallistuneita aktiivisesta osallistumisesta. Ryhmätöiden antia on tarkoitus yhdessä ideoida viimeistään syksyn aikana. Osa toiveista TYP:le oli hyvin käytännöllisiä ja helposti toteutettavia, niin myös toive asiakkuuden päättymisen hoitamisesta TYP:ssa.

Jatkossa tulemme entistä enemmän kiinnittämään huomiota asiakkuuden päättämiseen meillä. Asiakkuus palvelukeskuksessa päättyy usein tilanteessa

- jossa asiakas on jo pystynyt käymään läpi esim. palkkatukityön / työvoimakoulutuksen ( ns. voimaantunut ) Asiakkuus jatkuu toimenpiteen aikana TYP:ssa ja virkailija huolehtii, että asiakkaalle varataan pääsääntöisesti aika toimenpiteen jälkeen, mikäli vielä työnhakijaksi on palaamassa. Asiakkaan tiedot tarkistetaan, määritellään palvelutarve ja suunnitelma kirjataan siten, että sieltä käy ilmi ne toimenpiteet mitä TYP:sta on tarjottu ja mikä on suunnitelma jatkolle. Tärkeää on myös se, että asiakas itse tietää asiakkuuden päättyvän, ja saa tiedon miten ja missä asiakkuus työvoimatoimistossa jatkuu. Näiden asiakkaiden vastuuvirkailijan vaihtamista emme pysty tekemään, joten heistä laitamme viestin ko. yksikköön.
- asiakasprosessi ei lukuisista yrityksistä huolimatta etene, asiakas ei sitoudu hänelle tarjottuihin palveluihin tai kaikki TYP:en palvelut on jo käytetty (0900). Näiden asiakkaiden kohdalla on aiemmin sovittu käytäntö, että heidän palautuksensa tapahtuu Oili Pänkäläisen muistilistan kautta.

Aina nämä toimet eivät ole mahdollisia, sillä asiakkaalla saattaa olla pitkä omaehtoinen koulutus, työsuhde tai määräaikainen eläke, jonka jälkeen tulee hakijaksi pitkän ajan päästä uudelleen. Mikäli asiakkaan tiedoista ei näy merkintää asiakkuuden päättymisestä tai tilanne näyttää asiakkaan käydessä muutoin epäselvältä tai ylipäättään halutaan lisää tietoa asiakkaasta, kannattaa ottaa yhteyttä asiakkaan vastuuvirkailijaan TYP:ssa. Kerromme mielellämme lisää. Vastaava tilanne saattaa ilmetä myös silloin, kun asiakkaan tietoihin ei pystytä kirjoittamaan kaikkea, mikä asiakkuuden hoitamisen kannalta olisi merkityksellistä (aggressiivisuus, päihteet). Meidät tavoittaa

parhaiten puhelinajalla ti - pe klo 9.00–10.00, mutta myös sähköpostilla, muistilistalla tai soittopyynnön jättämällä. Kannattaa toki myös yrittää soittaa samalla, kun asiakas on käymässä.

## LIITE 4

<p><b>TYP</b> <b>(Työvoiman palvelu keskus)</b></p> <p>Kenelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moniammatillisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle, joka ei tule autetuksi pelkästään työvoimapalveluilla. (JKL, JKL mlk, Muurame ja Petäjavesi)</li> <li>• Elämäntilanteessa työllistymistä estäviä/vaikeuttavia tekijöitä (esim. päihde- tai mielenterveysongelma, velkaantuminen, asunnottomuus, vaikea perhetilanne)</li> <li>• Työsuhteiden- ja koulutusten useita keskeytymisiä</li> <li>• Yllämainittujen ongelmien lisäksi voi olla terveydentilan ja eläkemahdollisuuden selvittämisen tarve</li> </ul>
<p>Asiakas-ohjautuminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaat ohjautuvat sekä sosiaalitoimen kautta lähetteellä että työvoimatoimistosta virkailijan palvelutarvearvion kautta, joka näkyy myös suunnitelmasta</li> <li>• Työvoimaneuvoja liittyy asiakkaan projektilistalle ja ottaa asiakkaalta jo ohjausvaiheessa kirjallisen suostumuksen ja antaa hänelle tiedotteen tietosuojaan liittyvistä asioista. Alkuperäinen suostumus lähetetään TYPeen ja kopio jätetään yksikön mappiin. Työnhaun voi uusia pitkälle, kuitenkin asiakkaalle voi tarjota odotusaikana työvoimatoimiston käytettävissä olevia palveluita.</li> <li>• ELMA- asiakkaille on oma projektilista Urassa, ja suostumukset otetaan Typessä kutsun lähettämisen yhteydessä. Lisätietoa ELMASTA foorumi -&gt; työvoiman palvelukeskus -&gt; ELMA</li> </ul>
<p>Mitä tarjolla</p>	<p>Asiakkaalle tarjottava palvelukokonaisuus voi sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan tekemä alkukartoitus; pyritään tekemään asiakkaalle realistinen ja oikea-aikainen suunnitelma.</li> <li>• Työvoimaneuvojalla mahdollisuus räätälöidä asiakkaalle työllistymis – ja koulutussuunnitelma ja olla tukena sen toteutumisessa</li> <li>• Sosiaalityöntekijä; tavoitteena tukea ja parantaa asiakkaiden elämänhallintaa ja luoda, palauttaa ja ylläpitää heidän itsenäisen selviytymisen edellytyksiä. Työote on kuntouttava ja aktivoiva</li> <li>• Terveystarkastus, terveysneuvonta, terveydentilan – ja työkykyä selvittäminen. Jatkotutkimuksiin, hoitoon ja kuntoutukseen ohjaus</li> <li>• Psykologi; psykologiset arviot, supportiivinen keskustelu sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelu</li> <li>• Palveluohjaaja; Kuntouttavan työtoiminnan paikan etsiminen ja ohjaaminen, muu yksilöllisen tuen tarve</li> <li>• Kelan vakuutussihteeri; kuntoutukseen ja työkykyyn liittyvät asiat</li> </ul>
<p>Tapa toimia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työskentely on tiivistä, asiakasta tavataan usein ja aina ajanvarauksella.</li> <li>• Menetelminä yksilö, -pari, -tiimi- ja verkostotyö, mutta tarpeen mukaan asiakasta tavataan myös yksin.</li> </ul>
<p>Kysymyksiä palvelutarpeen arvioimiseksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koetko, että sinulla on jotain selkeitä esteitä ottaa vastaan työtä tai koulutusta?</li> <li>• Miten arvioit omaa työkykyäsi ja jaksamista tällä hetkellä?</li> <li>• Millaista tukea tarvitsisit työllistyäksesi?</li> <li>• Mitä haluaisit muuttaa omassa elämässäsi?</li> <li>• Oletko tai onko läheisesi huolissaan jostain itseesi liittyvästä asiasta?</li> </ul>
<p>Puhelinaika</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ti - pe 9.00–10.00, voi yrittää tavoitella myös muuna aikana. Laita asiakkaasta viestiä sähköpostilla tai muistilistalla</li> </ul>
<p>prosessin päätyminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosessien kesto vaihtelee, mutta pääsääntöisesti kestää pitkään Asiakkuus päätetään:</li> <li>• kun löytyy pidempikestoinen ratkaisu (työ, koulutus, eläke)</li> <li>• Kaikki mahdolliset palvelut TYP:ssa on käytetty, suunnitelma ei etene ja asiakas ei sitoudu tarjottuihin palveluihin (0900)</li> </ul>

<p><b>AVO ( ammatinvalinta – ja urasuunnittelu)</b></p> <p>Kenelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaalle, jolta puuttuu ammatillinen koulutus ja se on esteenä työllistymiselle</li> <li>• Ammatinvaihtajalle (aiempi koulutus voi olla vanhentunut, ei työllistä, ei kiinnosta tai ei terveydelliseltä kannalta sovellu)</li> <li>• Asiakkaalla epävarmuutta omista edellytyksistä ja soveltuvuudesta työelämään ja opiskeluun</li> <li>• Asiakkaalla vaikeutta valita ammatti (esim. ”kaikki kiinnostaa” tai ”mikään ei kiinnosta”, vaikeus tehdä ratkaisu)</li> <li>• Asiakkaalla takanaan monta koulutuksen tai työn keskeyttämistä</li> <li>• Syrjäytymisvaarassa oleva henkilö, jolla on oma motivaatio tilanteensa selvittelyyn</li> <li>• Lisäksi asiakkaalla on aina hyvä olla itsellään aito kiinnostus ja motivaatio pohtia tilannettaan ja tavoitteitaan</li> </ul>
<p>Asiakas-ohjautuminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työnvälityksen palveluyksiköille on nimetty oma kummipsykologi, jolle yksiköistä ohjataan asiakkaat suoraan yhdessä sovituin tavoin</li> <li>• Pal 3 – Pirkko Turunen Pal 5 – Paula Kupari</li> <li>Akateemiset ja muut korkeakoulutetut – Riitta Sippola, Minna Hämäläinen</li> <li>Ammatillinen kuntoutus – Päivi Isotalus</li> <li>Maahanmuuttajien kotouttamispalvelut – Leena Lehmusto</li> <li>Nuoret – Tarja Salonen, Tiina Simola</li> <li>Työvoiman palvelukeskus – toistaiseksi avoin</li> <li>Professi eli ammatillisen kuntoutuksen maksulliset palvelut - Anne Helosmaa</li> <li>Laukaan toimipaikka - Heli Leppänen</li> </ul>
<p>Mitä tarjolla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkoitus on selvittää asiakkaan edellytyksiä, tavoitteita ja vaihtoehtoja koulutuksessa ja työelämässä, parantaa hänen itsetuntemustaan ja auttaa häntä tekemään itselleen sopiva urasuunnitelma.</li> <li>Asiakas määrittelee itse omat tavoitteensa ja saa psykologilta tukea ja rohkaisua ammatilliseen tilanteeseensa liittyvien kysymysten selvittelyssä</li> </ul>
<p>Tapa toimia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luottamuksellisten ohjauskeskustelujen määrä vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan. Suunnittelun tukena voidaan käyttää kotitehtäviä, psykologisia testejä, työ- ja koulutuskokeiluja ja terveydentilan selvityksiä ja tarpeen mukaan tehdään myös yhteistyötä eri tahojen kanssa</li> </ul>
<p>Ajanvaraus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muille kuin työvälityksen asiakkaille (esim. työssä olevat, opiskelijat, äitiys- ja hoitovapaalla olevat) on ajanvarauspäivystys kaksi kertaa viikossa, jolloin voi soittaa tai käydä paikan päällä varaamassa ajan <ul style="list-style-type: none"> <li>– puhelinnumero on 010 60 41158</li> <li>– ajanvaraus on ti klo 9.00 – 12.00 ja to klo 12.30 – 15.30 .. (kesä- elokuussa-vain tiistaisin) 4. krs:ssa, kukin psykologi päivystää · vuorollaan omassa huoneessaan, jolloin ovesa on kyltti ”ajanvaraus” (lista päivystäjistä on ammatinvalinta- ja urasuunnittelun foorumilla)</li> <li>– ajanvarauksessa asiakasta jututetaan vain hyvin lyhyesti ja varataan hänelle ensimmäinen keskusteluaika varsinaiseen ohjaukseen (odotusaika ensimmäiseen keskusteluun on tavallisimmin noin 4-6 vkoa)</li> </ul> </li> </ul>
<p>prosessin päätyminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AVOn ja työnvälityksen prosessit ovat rinnakkaisia ja ovat siten käynnissä yhtä aikaa. Kun asiakkuus AVOssa päättyy, psykologi kirjaa uran ohjaustietojen kommentti-kenttään yhteenvedon asiakkaan kanssa ohjauksessa tehdyistä suunnitelmista.</li> </ul>

<p><b>TMT- tiimi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan työnhakija-asiakkaat, jotka</li> </ul>
--------------------------	--

Kenelle	<p>kuuluvat vastikkeellisen työmarkkinatuen piiriin.</p> <p>Asiakkaalla itsellään oltava motivaatio oman tilanteen selvittämiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei moniammatillisen tuen tarvetta (vrt. TYP)</li> <li>• Toimikunnasta ohjautuvat asiakkaaksi OR7-lausunnon saaneet</li> </ul>
Asiakas-ohjautuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pääsääntöisesti tiimi etsii Urasta vastikkeellisuuden piiriin kuuluvia henkilöitä, jolle lähetetään kutsu haastatteluun</li> <li>• Asiakkaita ohjautuu myös toimialakohtaisten yksikköjen neuvojien kautta</li> <li>• Neuvoja voi laittaa viestiä hakijasta muistilistalle, toimittaa printin hakijasta tai soittaa ja tarjota asiakasta tiimiin</li> </ul>
Mitä tarjolla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaan kanssa laaditaan uudistettu yksilöity työnhakusuunnitelma, jossa määritellään asiakkuuden tavoite, keinot tavoitteeseen pääsemiseksi ja tehdään sen mukainen palvelutarvearvio</li> <li>• Työhaun voimassaolo määritellään sovittujen tavoitteiden mukaisesti</li> </ul>
Tapa toimia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspalvelu tapahtuu vain ajanvarauksella</li> <li>• Tarvittaessa yhteistyötä tehdään AVON, AKUjen ja TYPen kanssa</li> <li>• Käytössä samat ammatillisen kehittymisen työvälineet kuin toimialakohtaisilla yksiköillä</li> <li>• Työmarkkinoilta syrjäytymisen ehkäisyyn liittyen tiimillä on aktiivinen yhteys kolmannen sektorin toimijoihin (Tekevä, SPR ja Katulähetys) sekä kaupungin työllisyshoidon yksikköön. Yhteyksiä on myös yrityksiin viikoittain.</li> </ul>
Puhelinaika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soittoaika päivittäin 14.15 – 15.15</li> </ul>
prosessin päättyminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkuus tiimissä kestää kunnes työssäoloehto on täyttynyt (ei ole enää vastikkeellisuuden piirissä)</li> <li>• Asiakas saattaa asioida työn tai toimenpiteen päättymisen jälkeen toimialakohtaisessa yksikössä (esim. jos työsuhde päättynyt oletettua aiemmin) Mikäli tässä tapauksessa työssäoloehto ei ole täyttynyt, tulee asiakas ohjata uudelleen TMT - tiimiin (neuvojan muistilistalle tieto)</li> </ul>

<b>AKUT (ammattillinen kuntoutus)</b>  Kenelle	<p><i>Asiakaspalvelutilanteessa työvoimaneuvojan olisi hyvä huomioida, että terveydellinen rajoite saattaa olla yksi työllistymisen este. On tärkeätä ohjata asiakas hyvissä ajoin ammatillisen kuntoutuksen palveluun, jotta tilanteeseen voidaan vaikuttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Näin pyritään asiakas palauttamaan takaisin työelämään hänelle sopiviin tehtäviin</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakas kertoo tai hänellä on todettu vamma, sairaus tai muu terveydellinen rajoite, joka <b>vaikuttaa</b> työ- ja toimintakykyyn, suhteessa hänen ammattiinsa.</li> <li>• Palvelut auttavat tekemään työhön tai koulutukseen liittyviä suunnitelmia ja ratkaisuja joissa terveydentila otetaan huomioon</li> </ul>
Asiakas-ohjautuminen	<p><i>Asiakas on tietoinen mitä työvoimatoimiston ammatillinen kuntoutus on &gt; voitte antaa asiakkaalle työministeriön ammatillisen kuntoutuksen esitteen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjautuminen työvoimatoimiston eri palvelualoilta; esim. työhakijapalvelut, avo, tmt-tiimi, mamut</li> <li>• Asiakkaan oma yhteydenotto soittoaikana ammatillisen kuntoutuksen virkailijaan</li> <li>• Yhteistyötahoilta; esim. terveydenhuolto, sos.toimi, koulutoimi, työeläkelaitokset, Kel</li> </ul>
Mitä tarjolla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työhönsijoitus- ja kuntoutusneuvontaan perehtyneet ammatillisen kuntoutuksen työvoimaneuvojat auttavat asiakasta tekemään työhön – ja koulutukseen liittyviä suunnitelmia, joissa vamman tai/ja sairauden asettamat rajoitukset on otettu työelämässä selviytymisen kannalta huomioon.</li> <li>• Asiakkaalle voidaan järjestää työ- ja koulutusedellytysten ja ammattiin soveltuvuuden selvittämiseksi esim. tarpeellisia terveydentilan tutkimuksia, kuntoutustutkimuksia, työ- ja koulutuskokeiluja, jne.</li> <li>• Työhön sijoittumista tai siinä pysymistä voidaan tukea erilaisilla tukitoimilla, esim. työolosuhteiden järjestelytuki, palkkatuki jne.</li> <li>• Teemme yhteistyötä asiakkaan tilanteen kannalta tärkeiden yhteistyötahojen kanssa, esim. avopsykologit, hoitavat tahot, sos.toimi, Kela, työnantajat, vakuutusyhtiöt, työeläkelaitokset.</li> </ul>
Tapa toimia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammatillinen kuntoutus palvelee asiakkaita ajanvarauksella. Asiakkuuden kesto vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan.</li> </ul>
Kysymyksiä palvelutarpeen arvioimiseksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millainen työ tai koulutus soveltuisi terveydellisistä rajoituksista huolimatta?</li> <li>• Voiko jatkaa entisessä ammatissa vai onko kysymyksessä alanvaihto?</li> <li>• Minkälaisia mahdollisuuksia on löytää sopiva työ- tai koulutuspaikka?</li> <li>• Minkälaista ohjausta voi saada ammatillisen kuntoutussuunnitelman tueksi?</li> <li>• Mikä on oikea kuntoutustaho?</li> </ul>
Puhelinaika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammatillisen kuntoutuksen puhelinaika ma–pe klo 9.00 – 10.00</li> <li>• Suorat puhelinnumerot voi antaa myös asiakkaille ja yhteistyötahoille.</li> <li>• On hyvä muistuttaa soittoajasta!</li> <li>• Asiakkaat voivat varata aikaa ammatillisen kuntoutuksen psykologille AVON päivystyksen kautta ti 9.00–12.00 ja to 12.30–15.30 p. 010 60 41158.</li> </ul>
Prosessin päättyminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammatillisen kuntoutuksen asiakasprosessin on tarkoitus olla määräaikainen. Kun edellä mainituilla toimenpiteillä (esim. työkokeilulla ja palkkatukityöllä) on todennettu asiakkaalle työkykyyn nähden soveltuva työ tai koulutus, asiakkuus ammatillisessa kuntoutuksessa päättyy.</li> </ul>

## LIITE 5

Työvoiman palvelukeskusten valtakunnalliset asiakaskriteerit 1.7.2007 alkaen

### **TYÖVOIMAN PALVELUKESKUSTEN VALTAKUNNALLISET ASIAKKUUSKRITERIT**

Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) toiminta perustuu työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan kiinteään yhteistyöhön. TYP:n tehtävänä on arvioida asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä parantaa heidän työmarkkinavalmiuksiaan ja työllistymisedellytyksiään.

#### 1. Asiakkaaksi ohjaaminen

Työvoimatoimisto, kunta ja Kela (ns. emo-organisaatiot) ohjaavat TYP:een asiakkaita, joiden työllistymistä vaikeuttavat työ- ja toimintakyvyn rajoitteet. Aloite asiakkaaksi ohjaamisesta voi tulla edellä mainittujen tahojen lisäksi asiakkaalta itseltään tai yhteistyötahoilta. Asiakkaaksi ohjaamisen tulee perustua lähettävän tahon tekemään palvelutarvearvioon. Asiakkaita TYP:een ohjattaessa tulee tarvittaessa konsultoida TYP:ta. Perustelut TYP:een ohjaamiselle tulee kirjata asiakkaan suunnitelmaan (esim. työnhaku- tai aktivointisuunnitelma) tai erilliseen läheteeseen.

Ensisijassa asiakkaaksi ohjataan pitkään työttömänä olleita työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saajia, joiden työllistymisen tueksi arvioidaan tarvittavan työhallinnon ja kunnan sekä mahdollisesti Kelan peruspalveluista ja niitä täydentävistä palveluista muodostettuja palvelukokonaisuuksia. Työmarkkinatuen saajista asiakkaiksi tulee ensisijassa ohjata ns. vaikeasti työllistyviä eli työmarkkinatukeen oikeutettuja työttömiä työnhakijoita, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivältä tai joiden oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalain 6 luvun 7 tai 9 §:ssä tarkoitetun enimmäisajan johdosta. Toissijaisesti asiakkaiksi voidaan ohjata myös henkilöitä, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä, ja joiden osalta emo-organisaatioiden peruspalvelujen arvioidaan olevan riittämättömiä.

TYP:n resurssien käytön ja asiakkaan palveluprosessin etenemisen kannalta asiakkaan oma motivaatio on tärkeä. Asiakkaaksi tulee ohjata henkilöitä, joilla on motivaatio käyttää TYP:n palveluja, ja joiden tavoitteena on työmarkkinoille sijoittuminen. Em.



lisäksi TYP:een ohjattavilla asiakkailta tulee olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää TYP:n palveluja. Esimerkiksi asiakkaat, joilla on sellaisia mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia, jotka estävät TYP:n palvelujen käytön, tulee ohjata ensisijaisesti hoitoon.

Asiakkaaksi ohjaaminen ei saa perustua yksinomaan asiakkaiden segmentointiin. Asiakkaiksi ei tule esimerkiksi ohjata kaikkia pitkään työttömänä olleita (pitkäaikaistyöttömiä, aktivointiehdon omaavia), vajaakuntoisia, maahanmuuttajia tai nuoria. Koska TYP – toiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden työllistymisedellytyksiä, TYP:een ei tule ohjata asiakkaita, joiden ensisijaisena palvelutarpeena on eläkeselvityksen tekeminen. TYP hoitaa eläkeselvitykset niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla eläkevaihtoehto nousee esille palveluprosessin aikana.

## 2. Palvelukeskuksen asiakkuus

TYP:n asiakasmäärän tulee olla sellainen, että se takaa asiakkaalle peruspalvelua syvemmän palvelun, johon kuuluu intensiivinen ja asioita eteenpäin vievä palveluprosessi. Optimaaliseen asiakasmäärään vaikuttaa muun muassa TYP:n toimintamalli ja asiakasrakenne.

Palveluprosessin selkiyttämiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi on tärkeää, että TYP:n eri virkailijaryhmät käyvät sekä keskenään että asiakkaan kanssa läpi asiakkuuteen liittyvät pelisäännöt. Pelisääntöihin kuuluu muun muassa seuraavien seikkojen selkiyttäminen: 1) kenellä/millä virkailijalla on pääasiallinen vastuu palveluprosessista sen eri vaiheissa; 2) millä tavoin asiakaskäynnit sovitaan; 3) miten sovituista tapaamisajoista pidetään kiinni; 4) miten toimitaan asiakkaan jäädessä saapumatta sovittuna aikana; sekä 5) millä tavoin toimitaan tapauksissa, joissa asiakkaan kanssa on sovittu palvelusta tai toimenpiteestä, johon liittyy työttömyysturvan saantiin liittyviä seuraamuksia. TYP:n asiakkaita koskevat samat työttömyysturvaan liittyvät oikeudet ja velvollisuudet kuin muitakin työvoimatoimistossa työttöminä työnhakijoina olevia asiakkaita.

### 3. Asiakkuuden päättäminen

Jotta mahdollisimman moni syvennettyä palvelua tarvitseva asiakas voidaan ohjata TYP:een, asiakkuus TYP:ssa tulee päättää siinä vaiheessa, kun työ- ja toimintakyvyn rajoitteet eivät enää edellytä viranomaisten kiinteään yhteistyöhön perustuvaa palvelua. Asiakkuuden päättyessä TYP:n tulee sopia tarvittaessa asiakkaan kanssa siitä, missä asiakkuus jatkuu. Asiakas ohjataan työvoimatoimistoon, jos hän on työmarkkinoiden käytettävissä ja hänen työllistymistään voidaan edistää julkisilla työvoimapalveluilla. Jos asiakas ei ole työmarkkinoiden käytettävissä, vaan hänen ensisijainen palvelutarpeensa on sosiaalinen kuntoutus tai muut sosiaalitoimen palvelut, asiakas ohjataan kunnan sosiaalitoimen asiakkaaksi. Työttömäksi työnhakijaksi asiakas voidaan ottaa, jos hän täyttää työttömyysturvalain 2 luvun 1 §:ssä ja julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 1 luvun 8 §:ssä mainitut edellytykset.

Sen jälkeen kun on sovittu, mille taholle asiakkuus siirtyy, TYP sopii asiakkaan ja hänen palveluprosessistaan jatkossa vastaavan tahon kanssa asiakkuuden siirtämisestä. TYP tekee asiakkaasta loppuraportin (TYPPI-järjestelmässä), joka toimitetaan vastaanottavalle taholle. Jos asiakas siirtyy työvoimatoimistoon, työvoimatoimiston tulee sopia viivytyksettä asiakkaan kanssa siitä, miten palveluprosessi jatkuu työvoimatoimiston palveluilla.

TYP pyrkii kaikin käytettävissään olevin keinoin auttamaan ja tukemaan asiakkaita heidän työ- ja toimintakykynsä sekä työllistymismahdollisuuksiensa parantamisessa. Jos työvoimatoimiston ja kunnan edustajat yhdessä TYP:ssa toteavat, ettei asiakas ole motivoitunut eikä motivoitavissa parantamaan omaa tilannettaan, asiakkuus TYP:ssa päätetään.

Jos asiakas esittää toiveen, että hänen asiakkuutensa siirtämisestä työvoimatoimiston peruspalveluihin, TYP tekee asiantuntija-arvion siitä, voidaanko asiakkaan työllistymisedellytyksiä parantaa peruspalveluilla. Jos asiakkaan palvelutarve osoittaa, että TYP:n palveluja tarvitaan edelleen, siirtoon ei suostuta. Jos asiakas peruu tietojen vaihtamiseen antamansa suostumuksen, TYP:n tulee arvioida, voiko asiakkuus TYP:ssa jatkua.

## LIITE 6

## Dia 1

**Päihdeasiakkaan kohtaaminen  
työvoimatoimistossa**

Ajatuksia puheeksi otosta,  
palvelun oikea-aikaisuudesta ja eri  
kuntalaisten  
hoitomahdollisuuksista

Päihde-krimitiimi:  
Päivi Junnilainen sos.tt  
Ulla Reinikainen sos.tt  
Sami Viinikainen palveluohjaaja  
Virpi Saastamoinen tvo  
Kirsi Elg tvo

## Dia 2

**Työvoiman palvelukeskusten  
valtakunnalliset asiakkuuskriteerit**

- Asiakkaaksi henkilöitä, joilla on motivaatio käyttää TYP:n palveluita ja joiden tavoitteena on työmarkkinoille sijoittuminen
- Riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää TYP:n palveluja.
- Asiakkaat, joilla on mielenterveys -ja /tai päihdeongelmia, jotka estävät TYP:n palveluiden käytön, tulee ohjata ensisijaisesti hoidon piiriin

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 2

## Dia 3

**Haasteita**

- Miten tunnistaa motivaatio?
- Kuinka ottaa päihdeasia puheeksi?
- Miten ohjata hoitoon ja minne?
- Riittääkö aika tähän?
- Miten tämä liittyy perustehtävään työnvälitykseen?

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 3

## Dia 4

## Tilastojen mukaan

- Alkoholi ja sekakäyttö edelleen yleisimmät päihteet Suomessa
- Kaikkiaan alkoholin kokonaiskulutus Suomessa tällä hetkellä 10,3 litraa asukasta kohden 100 prosenttisena alkoholina mitattuna
- Alkoholin kulutuksen kasvulla vaikutusta väkivaltaan, kuolinsyihin ja terveyshaittoihin
- Raittiiden ihmisten osuus noussut, vuonna 2004 raittiita oli 8% ja vuonna 2005 13%

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 4

## Dia 5

## Riskikäytön rajat alkoholissa

- Naisilla 16 viikkoannosta tai yli viisi kertaannosta
- Miehillä 24 viikkoannosta tai yli 7 kertaannosta

Annos on:

- 1 pullo keskiolettua (0,33l)
- Lasillinen (12cl) mietoa viiniä
- Lasillinen (8cl) väkevää viiniä
- Annos (4cl) viinaa

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 5

## Dia 6

## Päihteiden käyttäjät näkyvät työvoimatoimiston asiakkaana

- Alkoholikuolleisuus on yleistynyt selvästi alkoholin hinnanalennuksen jälkeen. Kovimman laskun ovat maksaneet yksinasuvat, työttömät tai ennenaikaisesti eläkkeellä olevat miehet
- Huumeiden ongelmakäyttäjät ovat poikkeuksellisen syrjäytyneitä, esim. heistä yli puolet on työttömiä ja kymmenes vailla vakituista asuntoa

**Ongelmakäytöstä voi kertoa**

- Poissaolot työstä, irtisanomiset
- Lyhyet työsuhteet
- Työhistorian vähäisyys
- Vankilatuomiot
- Toteutumattomat ajanvarausajat
- Rattijuopumukset
- Tapaturmat, väkivalta
- Heikentynyt terveys
- Akuutit päihtymystilat asioidessa

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 6

## Dia 7

## Miksi puheeksi otto tuntuu hankalalta?

- Päihdeiden käyttöön liittyy mystiikkaa, salailua, häpeää. Herättää ristiriitaisia tunteita myös työntekijässä
- Pelätään ehkä asiakkaan reagointia kysymykseen
- Onko oikeita sanoja joilla asiaa lähestyä?
- Kannattaako päihtyneen ihmisen kanssa keskustella?
- Missä menee yksityisyyden raja?

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

7

## Dia 8

## Puheeksi ottaminen kannattaa

- Päihdeongelma on kehittynyt pitkän ajan kuluessa, ongelma ratkeaa harvoin kerralla
- Puheeksi ottamisen tavoitteena on aikaan saada yhteistyötä
- Tärkeää on luottamuksen syntyminen, avoin ja rehellinen keskustelu
- Auttajalla neutraali, inhimillinen ja kunnioittava suhtautuminen
- Anna neuvoja, poista esteitä, tarjoa valinnan mahdollisuuksia, ole empaattinen, selkeytä tavoitteet

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

8

## Dia 9

## Päihdeongelmainen

- On kokenut monia pettymyksiä( menetyksen, hylätyksi tulemisen, leimatuksi tulemisen pelkoa sekä viranomaispelkoa)
- Tärkeää toivon säilyttäminen
- On oman elämänsä asiantuntija ja hänellä on vastuu omasta elämästään
- Hän tekee lopulta itse myös valinnan raitistumisen suhteen
- Asiakas tekee parhaansa ja sen mikä on mahdollista hänelle juuri nyt
- Vain omiin tavoitteisiin voi aidosti sitoutua

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

9

## Dia 10

## Huolen kautta puheeksi

- Työntekijä ottaa puheeksi oman huolensa sen sijaan, että puhuisi asiakkaan ongelmista
- Huoli ilmaisee, että asiantuntija ennakoii asioiden menevän asiakkaan kannalta huonoon suuntaan, ellei saada aikaan muutosta
- Huoli on subjektiivinen näkemys, joka työntekijällä syntyy asiakastilanteessa (havainnot, vuorovaikutustilanne, velvoittavuus työssä)
- Toteutetaan kunnioittavana keskusteluna

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 10

## Dia 11

Onko jotain sellaista, joka sinua Mietityttäisi työnhakutilanteessasi?

Onko terveydentilassasi ollut muutoksia?

Minua hieman huolestuttaa, Miten jaksaisit tässä Elämänvaiheessasi Toteuttaa tämän suunnitelmasi

Mitä arvelet, mikä auttaisi Sinua parhaiten?

Millaisia tavoitteita sinulla On tulevaisuudelle?

Uskoisitko jaksavasi työssä tai koulutuksessa?

Onko joku läheisistäsi Ollut sinusta huolissaan?


Mistä arvelet huolen johtuvan?

Oletko itse huolestunut tilanteestasi?

Mikä on estänyt sinua hakemasta apua?

Oletko hakenut apua?

Onko sinulla aiempia kokemuksia Miten olisit selviytynyt vastaavasta tilanteesta?



10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 11

## Dia 12

## Toisaalta...

- Päihteiden käyttäjä saattaa kertoa avoimesti ongelmastaan
- Suorilla kysymyksillä voi tarkentaa ongelman laajuutta
- Miten sinä käytät päihteitä?
- Koska viimeksi käytit?
- Mitä päihteitä käytät?
- Kuinka pitkään olet käyttänyt?
- Onko käytöstä aiheutunut ikävyyksiä?
- Oletko hakenut asiaan apua?

10.1.2008 TYP Päihde/krimitiimi 12

## Dia 13

## Kokemuksia päihdekuntoutujien kanssa työskentelystä

- Hedelmällisintä silloin, kun asiakkaalla on motivaatio saada tilanteeseen muutos
- Takana on jo kuntoutusjaksoja ja selkeää yritystä päihdeettömyyteen
- Huumeiden käyttäjien kanssa yhteistyö järkevää silloin, kun ovat jo kiinnittyneet korvaushoitoon ja se on kestänyt jonkin aikaa
- Akuutissa päihtymystilassa asioivat eivät kykene sitoutumaan TYP:n ajanvarausajolle ja suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn

10.1.2008 TYP Päihde/krititiimi 13

## Dia 14

## Jyväskylä, Jyväskylän mlk, Muurame

- Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö (PPS) ilman maksulähetettä
- Keskussairaalan tie 20, [www.paihdesaatio.fi](http://www.paihdesaatio.fi)
- **Alkoholipäivystys:** erikoistunut alkoholin ja lääkkeiden käyttäjien sekä peliongelmaisten hoitoon. Sairaanhoidajan päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta arkisin klo 8.00 - 10.00. Puhelinpäivystys (014) 623 975
- **Huumeapäivystys:** Tarkoitettu hoitoon vielä kiinnittymättömille ja hoitoon hakeutuville huumeiden käyttäjille. Päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta arkisin klo 11.00-13.00. Puhelinpäivystys (014) 623 975 8. -15.00
- Myös oman lääkärin tai muun terveydenhuoltohenkilökunnan kanssa sekä sosiaalityöntekijän kanssa voi ottaa asian puheeksi

10.1.2008 TYP Päihde/krititiimi 14

## Dia 15

## Toivakka, Uurainen, Petäjävesi, Laukaa, Korpilahti

- Hoitoon hakeudutaan ensisijaisesti omalle terveyskeskuslääkärille
- Kunnat käyttävät PPS:ltä ostopalveluita tarvittaessa maksusitoumuksella
- Myös oman sosiaalityöntekijän kautta voi saada apua

10.1.2008 TYP Päihde/krititiimi 15

## Dia 16

## Haasteita

- Miten tunnistaa motivaatio?
- Kuinka ottaa päihdeasia puheeksi?
- Miten ohjata hoitoon ja minne?
- Riittääkö aika tähän?
- Miten tämä liittyy perustehtävään työnvälitykseen?

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

16

## Dia 17

## Käytetyt Lähteet

- Taskumatti 2007, Tilastotietoa alkoholista ja huumeista, Stakes
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Esitteitä 2004:12. Terveystietoa! Kysy alkoholinkäytöstä. Alkoholiohjelma 2004–2007
- Stakes. Ehkäisy ja hoito, laadukkaan päihdehoitotyön kokonaisuus.2007
- Esa Eriksson, Tom Erik Arnkil. 2007. Huoli puheeksi: opas varhaisista dialogeista /Helsinki: Stakes.
- Leena Helle: Ratkaisu - ja voimavarakeskeinen näkökulma vuorovaikutuksessa, teoksessa Vilen, M ym. 2002;Vuorovaikutuksellinen tukeminen asiakastyössä.

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

17

## Dia 18

## Käytetyt lähteet

- Motivational interviewing: preparing people for change / William R. Miller, Stephen Rollnick. New York. Guilford Press, cop. 2002
- Herttua, K & Martikainen, P & Mäkelä, P. 2007. Viina tappoi eniten yksinäisiä miehiä, Dialogi, nro 2
- Havio, M & Mattila, R & Sinnemäki, T & Syysmeri, L. 1995. Päihteenkäyttäjän hoitotyön haasteena. Jyväskylä

10.1.2008

TYP Päihde/krimitiimi

18



## LIITE 7

**PÄIHDEPALVELUT JYVÄSSEUDULLA****Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Muurame**

Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö (PPS) ilman maksulähetettä. Keskussairaalantie 20, Jyväskylä. [www.paihdesaatio.fi](http://www.paihdesaatio.fi)

- **Alkoholipäivystys:** Palvelu on tarkoitettu alkoholin ja lääkkeiden käyttäjien sekä peliongelmaisten hoitoon. Sairaanhoidajan päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta arkisin klo 8.00 -10.00. Puhelinpäivystys (014) 623 975
- **Huumepäivystys:** Palvelu on tarkoitettu hoitoon vielä kiinnittymättömille ja hoitoon hakeutuville huumeiden käyttäjille. Päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta arkisin klo 11.00–13.00. Puhelinpäivystys (014) 623 975 8. – 15.00

**Jyväskylän maalaiskunnassa** palvelee lisäksi päihdehoitaja Riitta Pitkälä. Päihdehoitajan vastaanotto ajanvarauksella, puh. (014) 336 6320, ma - to klo 8 - 16, pe klo 8 - 14.

**Apua tarjoavat myös:**

- perusterveydenhuollon lääkäri ja/tai sairaanhoitaja
- oman asuinalueen sosiaalityöntekijä

**Korpilahti, Uurainen, Laukaa, Petäjävesi, Toivakka**

- Kunnat käyttävät Päihdepalvelusäätiön ostopalveluita tarvittaessa maksusitoumuksella

**Ensisijaisesti hoitoon hakeudutaan:**

- perusterveydenhuollon lääkäri ja/tai sairaanhoitaja
- oman asuinalueen sosiaalityöntekijä

**Viranomaisten lisäksi apua tarjoavat mm:**

- seurakunnat
- AA-auttava puhelin 050 575 9300, sekä NA ryhmät, tiedot kokoontumisajoista löydät internetistä [www.nasuomi.org](http://www.nasuomi.org)