

Wirettä työttömien palveluihin

Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78

Taina Era & Helena Koskimies (toim.)

Wirettä työttömien palveluihin

Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysala

Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja
Toimittaja • Eva Ijäs

© 2007

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Wirettä työttömien palveluihin

Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla

Kannen kuva • Niklas Kjeldsen / Kuvaario

Kansi & taitto • Ulla Niskanen

Paino • Jyväskylän yliopistopaino • 2007

ISBN 978-951-830-118-2

ISSN 1456-2332

Myynti ja jakelu

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto

PL 207, 40101 Jyväskylä

Rajakatu 35

40200 Jyväskylä

Puh. 040 552 6541

Faksi (014) 444 6869

Sähköposti: kirjasto@jamk.fi

www.jamk.fi/kirjasto

Sisällys

ESIPUHE.....	7
TIIVISTELMÄ.....	11
ABSTRACT.....	13

Työttömyyden haasteet ja Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus

Työllisyyskehitys	16
Pitkittyneen työttömyyden haasteet	18
Palveluiden kehittämisen haasteet.....	20
Ohjaus palveluissa ja palveluohjaus.....	23
Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus	26

Tutkimus osana Wire-projektia

Tutkimus kehittämistyön tukena	30
Tutkimuksen toteutus Wire-projektissa	33

Työhönvalmennus – tasapainoilua rajapinnoilla

Tiivistelmä	40
Kymmenen vuotta työllistämisen palveluita	41
Tasapainotettu tuloskortti avuksi kehittämistyölle	43
Työllistymisen tukeminen – tukea rohkaisua, ohjaamista työelämään.....	45
Työhönvalmennus Wire-projektissa	53
Valmentautuminen maatilalla.....	61
Kokemuksia toimialakohtaisesta valmennuksesta.....	66
Yritysten tarpeisiin vastaava valmennus ja työnantajayhteistyö	68
Työhönvalmennuksen käytäntöjä ja mahdollisuuksia	75

Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena

Tiivistelmä	82
Työttömien henkilöiden ohjaukseen liittyviä käsitteitä	83
Työntekijöiden haastattelut	86
Työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluissa.....	88
Palveluohjauksellinen työote – toimivat elementit.....	92
Palveluohjauksellinen työote ja palveluohjaus - kehittämishaasteet	96
Eväitä palveluohjausmallien kehittämiseen	109

Palveluohjauksellinen työote terveysalan ammattilaisen työssä

Tiivistelmä	116
Terveysten ja hyvinvoinnin edistäminen yhteisenä haasteena.....	117
Tutkimus terveysalan ammattilaisen palveluohjauksellisesta työotteesta	120
Työttömän työnhakijan palveluohjaus terveysalan ammattilaisen näkökulmasta.....	122
Palveluohjaustutkimuksesta nouseviin haasteisiin vastaaminen	132
Kohti palveluohjauksellista työotetta.....	135

Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa

Tiivistelmä	138
Johdanto	139
Työllistymistä tukevat palvelut ja asiakkaat niiden arvioijina	141
Tutkimuksen toteutus	145
Haastateltavien valinta ja tutkimuksen eteneminen	148
Tutkimuksen tulokset.....	149
Aktiiviset, joustavat palvelut tukevat työllistymistä.....	171

Riskittömämpään rekrytointiin pienyrityksissä

Tiivistelmä	174
Pienyritykset ja aktiivinen työvoimapolitiikka	175
Tutkimuksen toteutus ja kysymykset.....	177
Pienyritykset työllistäjinä.....	181
Pienyrityksien rekrytointipalveluiden käyttö ja kehittämistarpeet	189
Yrittäjien mielipiteitä työllistämistoimenpiteistä	189
Työllistämispalveluita koskevat kehittämissuhteet	195
Yhteenveto tuloksista	198

Työllistämisen pulmia ja kiinnostavia käytäntöjä

Wirettä työttömien palveluihin.....	202
Huolet ja kehittämistarpeet	205
Kiinnostavat käytännöt	208
Lupaavat käytännöt	209
Viestejä palvelujärjestelmän kehittämiseen	211
LÄHTEET.....	213
LIITTEET	229
KIRJOITTAJAT	243

Esipuhe

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata kahden keskeisen työllistämisen solmukohdan kehittämistyötä: *työttömän ohjaaminen palveluverkostossa ja yritysten joustavampi nivominen osaksi työllistämisen prosessia*.

Tutkimuksessa käytettiin toimintatutkimuksellista otetta, jossa tutkimus liittyi työllisyyttä edistävien palveluiden vahvistamiseen ja muutosten tukemiseen palveluiden ja yritysyhteistyön toteuttamisessa. Tutkimus antoi palautetta kuntien työllisyystyöryhmille ja tukea työllisyyttä edistävien ratkaisujen kehittymistä julkisella, yksityisellä ja työvalmennusta tarjoavalla kolmannella sektorilla.

Työllistymistä tukevia palveluja ja ohjaustoimintoja on kehitetty yhdessä laajan verkoston kanssa Jyväskylän alueella yli kymmenen vuoden ajan. ESR-rahoitteisilla projekteilla on pyritty vastaamaan viime vuosikymmenen alussa käynnistyneisiin työelämän muutoksiin ja niistä seuranneeseen pitkittyneeseen rakennetyöttömyyteen. Viime ohjelmakauden aikana alueella toteutettiin useita työllistämistä edistäviä EU-hankkeita, joiden kokemuksia ja hyväksi todettuja käytänteitä on hyödynnetty vuonna 2000 käynnistyneessä, Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallinnoimassa, laajassa alueellisessa Wire-projektissa.

Projektin ensimmäisen vaiheen aikana 2000–04 (WIRE 1 ja 2) toiminnassa korostui asiakastyö, jossa tunnistettiin työllistymisen polkumainen prosessi. Se alkaa usein kunnalliselta tai kolmannelta sektorilta ja vaatii edetäkseen työllistymiseen eri toimijoiden välistä, joustavaa yhteistyötä. Toimintaa arvioitiin ja kehitettiin arviointitutkimuksella, jonka keskeisenä välineenä sovellettiin Euroopan laatupalkintomallia (EFQM). *Laatuwirettä pitkäaikaistyöttömille, työllistämismallin arviointi ja kehittäminen* -tutkimuksen johtopäätöksissä todettiin, että Wiressä on kehittynyt työllistämisen toimintamalli, joka soveltuu erityisen hyvin tukemaan heikossa työmarkkina-asetmassa olevien henkilöiden selviytymistä nykyisillä työmarkkinoilla. Mallissa toteutuu onnistuneesti työllisyyden edistäminen verkostoituneena yhteistyöprosessina, joka on mahdollistanut toimijoiden uuden oppimisen ja uusien innovaatioiden syntymisen sekä toimintamallin leviämisen ympäristökuntiin. Lisäksi arviointitutkimuksessa nousi muutamia keskeisiä kehittämisalueita: tiedonkulun parantaminen eri toimijoiden kesken, päällekkäisten toimintojen

vähentäminen, toimintarakenteiden ja yritysyehtistyön kehittäminen ja vaikuttavuuden tehostaminen.

Vuosien 2005–07 (WIRE 3) projektitoiminnan tavoitteena oli juurruttaa verkoston kanssa yhteistyössä kehitetty työllistämisen toimintamalli kuntien palvelujärjestelmiin sekä vastata arviointitutkimuksessa nousseisiin kehittämisalueisiin. Juurruttaminen tapahtui kunta- tai organisaatiokohtaisilla kehittämishankkeilla, jotka perustuivat kahdenväliseen hankesopimukseen ja tasapainotettuun tuloskorttiin. Keskeiset kehittämis-teemat olivat työttömien palveluohjauksellinen työote ja yritysyehtistyö sekä työvalmennus. Juurtumista on pyritty edistämään kehittämällä mm. erilaisia oppimistiloja sekä projektiviestintää. Projekti on järjestänyt sekä kuntakohtaisia että kuntien yhteisiä seminaareja. Kuntien työllisyystyöryhmissä paikalliset toimijat kuulevat toistensa toiminnasta ja kehittävät samalla uusia yhteisiä työkäytänteitä. Kunnissa toimintaa on koordinoitunut kunnan työllisyystyöryhmä kunnanjohtajan johdolla.

Toimintatutkimus liittyi kehittämistoimintaan kiinteästi. Se tuotti tietoa sekä käytännön nykytilasta että käsitteellisistä malleista, jotka perustuivat aikaisempaan tutkimus- ja kokemustietoon ja joiden avulla kyettiin kuvaamaan kehittämisen lähtötilannetta ja eri toimenpiteiden välistä suhdetta. Näin voidaan puhua tutkimusavusteisesta kehittämisestä. Päävastuun toimintatutkimuksen vaativasta suunnittelusta, toteuttamisesta ja raportoinnin tuottamisesta projektissa on vastannut YTM Taina Era. Raportin toimittamisesta vastasivat Taina Era ja Helena Koskimies. Raportin kirjoittamiseen ovat lisäksi osallistuneet ammattikorkeakoulun opettajat Irmeli Matilainen ja Irene Hartikainen, tutkimusapulaiset Aino Vuopala ja Riikka Turunen sekä projektin työvalmentaja Anu Pelkonen ja terveydenhoitaja Tanja Kumpulainen. Projektin viestinnästä vastannut Sirpa Nykänen oikoluki kaikki artikkelit. Tutkimuksen toteuttamista on ohjannut ja tukenut tutkimuksen tukiryhmä: erikoistutkija Vappu Karjalainen Stakesista, työelämäntutkija Timo Anttila Jyväskylän yliopistosta sekä yksikön johtaja Eila Latvala ja yliopettaja Pirkko Perttinä Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. He ovat antaneet tutkijoille näkökulmia ja ehdotuksia tutkimuksellisista ratkaisuksista ja artikkeleiden kirjoittamisesta omasta asiantuntijuudesta ja laajasta tutkimustyökokemuksestaan käsin.

Ammattikorkeakoulun opettajat ja opiskelijat ovat projektihenki-löston lisäksi olleet toteuttamassa työelämälähtöistä tutkimus- ja kehittämis-toimintaa projektissa. Opettajien ja opiskelijoiden osallistuminen edistää projektissa kehittyneen asiantuntijuuden leviämistä koulutusorga-

nisaation sisällä. Työllistyvien ammattihenkilöiden mukana asiantuntijuus leviää käytännön toimintaympäristöön ja yhdenmukaistaa näin eri toimijoiden työkäytänteitä. Opettajien teoreettinen tieto ja asiantuntemus mahdollistavat myös käytännön työn edelleen kehittämisen.

Myös projektihenkilöstön rooli on muuttunut projektin edetessä. Siirtyminen asiakastyöstä kehittämis- ja juurruttamistyöhön on ollut iso haaste. Työn suorittamisen näkökulma on laajentunut yksilötasolta organisaatioiden- ja yhteiskunnan päätöksentekotasolle. Työvalmentajat Anu Pelkonen ja Ritva Airiainen ovat yhdistäneet ylemmän ammattikorkeakouluopintonsa projektityöhön sekä työvalmentaja Esa Lehmonen ja kouluttaja Katri Lindström ammatillisiin opettajaopintoihinsa; teoriaopinnot ovat olleet tukemassa käytännön työtä ja antaneet laajempaa näkemystä. Projektisihteeri Sirpa Nykänen on ansiokkaalla tavalla kehittänyt projektiviestintää yhdistäen sen myös yhteisöviestinnän opintoihinsa Jyväskylän yliopistossa.

Tutkimuksessa on tärkeää tietoa keskeisistä työllistämisen solmukohtista eri toimijoiden näkökulmista. Tätä tietoa voidaan hyödyntää niin alueellisessa kuin valtakunnallisessakin päätöksenteossa niin, että työllistymisen prosessi muodostaa arkipäivän käytännössä moniammatillista palveluverkostoa hyödyntävän, loogisen palveluketjun ja kokonaisuuden.

Elämme monimutkaistuvassa, kilpailullisessa ja yksilösaavutuksia korostavassa yhteiskunnassa. Toimintakyvyn menetys, epäonni työssä ja elämässä johtavat tämän päivän yhteiskunnassa helposti kumuloituviin vaikeuksiin ja marginaaliin. Ulospääsy voi olla tuen ja ymmärryksen verkostoissa. Projekteissa - kuten Wiressä - on aloitettu verkostoivan, elämäntilanteen kokonaisuudesta lähtevän palvelun kehittäminen. Nyt nämä käytänteet tekevät tuloaan myös julkiseen palvelujärjestelmään mm. työvoiman palvelukeskusten muodossa. Pitkäjänteinen kehittäminen kaari on päättymässä kaikkia osa-puolia hyödyttävään juurtumiseen.

Projekti, valtio ja kunnat ovat pysyvästi löytämässä toisensa aktiivipolitiikassa. Sellaiset käsitteet kuin yhteispalvelu, yhteisvastuullisuus, kuunteleva ja kunnioittava kohtaaminen, yksilöllisesti kannustava tuki ja luottamuksen ilmapiiri ovat uudenlaisen aktiivipalvelun olennaisia osatekijöitä. Niillä on tänään tuoretta ja todellista sisältöä. On kyse ajan hengen mukaisesta asiakaspalvelusta, joka tuottaa enenevästi sekä työelämäratkaisuja että hyvinvointivaikutuksia. Lopullisten vaikutusten ja hyötyjen monipuolisuus onkin vielä selvittämättä. Palveluparadigman muutos on suuri harppaus.

Esipuhe

Tulevaisuuden ennakointina on, että vaihtuvista kansallisista hallitusohjelmista huolimatta, hyvä kehitys jatkuu ja työttömien syrjäytymistä estävät rakenteet ja käytänteet kehittyvät edelleen. Myönteisen kehityksen osoittimina voidaan pitää keskushallinnon resurssien suuntaamista lähivuosina työttömien terveystalouden syventämiseen sekä välityömarkkinoiden jäsentämiseen ja luovaan innovointiin.

Jyväskylässä 13.6.2007

Antti Hakulinen
Projektipäällikkö
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Vappu Karjalainen
Erikoistutkija
Stakes

Tiivistelmä

Era, Taina & Koskimies, Helena (toim.)

Wirettä työttömien palveluihin. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla.

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2007, 245s.

(Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 78)

ISSN: 1456-2332

ISBN: 978-951-830-118-2.

Tämä tutkimusraportti koostuu viidestä eri artikkelista, joiden aineisto on koottu WIRE (Verkostoista Voimaa Inhimillisiin Ratkaisuihin Elämässä) -projektin yhteydessä. Artikkeleiden yhteisiä peruslähtökohtia esitellään johdantokappaleessa ”Työttömyyden haasteet ja Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus”. Tutkimuksen avulla kuvattiin työllisyyttä tukevan palveluverkoston toimintaa eri toimijoiden näkökulmista. Artikkelissa ”Tutkimus osana Wire-projektia” esitellään tutkimuksen kysymykset, joihin eri artikkeleissa vastataan.

”Työhönvalmennus – tasapainoilua rajapinnoilla” esittelee projektin aikana sovellettuja työhönvalmennuksen malleja. Niiden kehittämisen lähtökohtana oli palveluohjauksellinen lähestymistapa asiakkaiden haasteellisiin elämäntilanteisiin. Tästä lähtökohdasta kehittyi terveystarjauksista, fyysisen kunnan arvioinnista, kuntoutusohjauksesta, fyysisen aktiivisuuden ylläpidosta, voimavaraistavasta ryhmätoiminnasta ja työnhakuryhmistä koostuva työllistymisen polku. Perusmallia sovellettiin esim. maataloilla tapahtuvaan työssävalmennukseen ja välityömarkkinoiden ja työnantajan väliseen yhteistyöhön.

Palveluohjauksellisen työtteen toteutumista tarkastellaan kahdessa artikkelissa. ”Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena” sekä ”Palveluohjauksellinen työote terveystarjauksen ammattilaisen työssä”. Alueen asiantuntijoiden haastatteluun perustuvassa aineistossa tarkastellaan heidän kokemuksiaan työttömän asiakkaan kohtaamisesta ja ohjaamisesta. Tuloksissa päädyttiin siihen, että työttömien ohjausprosessissa tarvitaan uusia toimintatapoja erityisesti prosessin alkuvaiheeseen, varhaiseen puuttumiseen, laaja-alaiseen, voimavaralähtöiseen lähtötilannearviointiin sekä selkeään työnjakoon verkostossa. Kaikissa ammattiryhmissä arvioitiin tarvittavan lisää koulutusta ja tietoa työttömille suunnatuista palveluista muissa organisaatioissa.

Työllistettyjen asiakkaiden kokemuksia ja Wiren asiakaskuntaa kuvataan artikkelissa ”Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa”. Pääosa asiakkaista oli pitkään työttömänä olleita työnhakijoita. Asiakasanalyysi perustuu asiakastietorekisteriin vuosina 2003-06. Yksityiselle sektorille työllistyneiden asiakkaiden kokemusten tarkastelu perustuu asiakashaastatteluihin. Asiakkaiden kokemuksissa ilmeni tyytyväisyys asiakastilanteisiin ja heidän saamiinsa palveluihin. Eniten huolta herätti asiakasprosessien jääminen keskeneräisiksi ja tarvittavan tuen puuttuminen työhön tai koulutukseen sijoittamisen jälkeen.

Yrittäjien kokemuksia työllistämistä ja projektin tarjoamista palveluista arvioitiin artikkelissa ”Riskittömään rekrytointiin?”. Pienet, alle 10-hengen yritykset olivat kokeneet tärkeimpinä rekrytointiin liittyvät palvelut. Useimmat työhakijoiden sijoitukset pieniin yrityksiin olivat uusia työpaikkoja ja näin lisäsivät työllisyyttä alueella. Näiden työpaikkojen syntymistä tukivat parhaiten työvoimatarpeen arviointi, taloudellisten tukien selvittäminen ja työnhakijoiden osoittaminen. Yrittäjät olivat hyvin verkostoituneita ja kiinnostuneita kehittämistyöstä.

Päätösartikkelissa, ”Työllistämisen pulmia ja kiinnostavia käytäntöjä”, tarkastellaan projektia ja sen asiakkaita kokonaisuutena, arvioidaan tuloksia ja niiden valossa syntyneitä huolen aiheita, kiinnostavia ja lupaavia käytäntöjä. Keskeistä tuloksissa on työllistämisen asiantuntijoiden verkoston aktiivisuus ja tahto kehittää joustavia palveluita. Hyviä käytäntöjä syntyi erityisesti terveyskeskusten tarjoamiin työttömien terveystarkastuksiin ja kuntien palveluohjausmallien kehittämiskäytäntöihin. Lupaavia käytäntöjä syntyi yritysten ja välityömarkkinoiden työnhakijoiden ohjauksen toimintatapoihin. Kokemuksen perusteella esitetään viestejä työllistämisen palveluprosessin, palveluohjauksen ja osaamisen kehittämistarpeista.

Abstract

Era, Taina & Koskimies, Helena (eds.)

Openings for Employment Services, Research Report on the Development of Services in the Jyväskylä Region.

Jyväskylä: Jyväskylä University of Applied Sciences, 2007, 245p.

(Publications of Jyväskylä University of Applied Sciences, 78)

ISSN: 1456-2332

ISBN: 978-951-830-118-2

This research report consists of five articles which are based on the data collected during the project WIRE (Empowering Networks to Support Human Solutions). The common starting points of the articles are presented in the Introduction "The Challenges of Unemployment and the Research Objective of the WIRE Project". The operation of a service network supporting employment was described in the research from the perspectives of different actors. The article "Research as Part of the WIRE Project" presents the research questions, which are answered in the individual articles.

"Job Coaching – Keeping Balance on Interfaces" presents the job coaching models applied during the project. The point of departure for their development was a case management approach to the challenging life situations of the clients. This was the starting point for the development of an employment path consisting of health checks, assessment of physical fitness, rehabilitation counselling, maintenance of physical activity, empowering group activity, and job search groups. The basic model was applied, for example, to job coaching on farms and the cooperation between the intermediate labour market and employers.

The implementation of the case management approach is discussed in two articles. "The Case Management Approach Supporting Unemployed Job Seekers" and "The Case Management Approach in the Work of Health Care Professionals". The data based on interviews with experts of the region describes their experiences of encountering and counselling unemployed clients. The results indicated that new approaches are needed in the counselling process of unemployed job seekers, particularly at the initial stage of the process, regarding early intervention; holistic, empowerment-based initial situation analysis; and a clear division of tasks within the network. All the professional groups shared the view that

additional training and information was needed in other organisations on the services provided for the unemployed.

The experiences of clients who had found employment and the clientele of WIRE are described in the article "As Client of Employment Services". Most of the clients were long-term unemployed job seekers. The client analysis is based on the client register of 2003-2007. The study of the experiences of clients who found employment in the private sector is based on interviews with the clients. The experiences of the clients demonstrated satisfaction with client situations and the services received. Unfinished client processes and the lack of support after the placement in a job or training programme caused the most concern.

The experiences of entrepreneurs of job creation and the services offered by the project were evaluated in the article "To Risk-Free Recruitment?". Small enterprises with less than ten employees had experienced recruitment-related services as the most important services. Most of the placements of the job seekers in small enterprises were new jobs, thus increasing employment in the region. The creation of these jobs was best supported by the assessment of the need for labour force, the determination of financial support available, and the allocation of job seekers. The entrepreneurs were highly networked and interested in development work.

In the concluding article, "Problems and Interesting Practices of Job Creation", the project and its clients are analysed as a whole, the results are evaluated, and the concerns as well as interesting and promising practices produced by the project are discussed. Central for the results is the activeness of the network of employment experts and its willingness to develop flexible services. Good practices were created, in particular, for the health checks provided to job seekers by health centres and for the development of case management models in municipalities. Promising practices were created for the counselling of people seeking jobs in companies and on the intermediate labour market. Based on the experience, development needs are expressed regarding the employment service process, case management and competence.

Työttömyyden haasteet ja Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus

Taina Era
Helena Koskimies

Työllisyyskehitys

Talouden ja työllisyyden rakenteelliset muutokset ilmenivät työttömyyden pitkittymisenä ja työttömien työnhakijoiden määrän kasvuna. Tämä kehitys huipentui Suomessa 1990-luvulla, jolloin työttömyysaste nousi aina vuoteen 1996 asti koko maassa. Jyväskylän alueella joka neljäs työkäinen työnhakija oli tuolloin työttömänä. Talouden noususuhdanteen ja aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin työttömyysaste alkoi laskea vähitellen ja muuttui osin myös työvoimapolaksi. WIRE 3-projektin alkaessa vuonna 2005 työttömyysaste oli Jyväskylän alueella yhä 14,6 prosenttia kun se koko maassa oli 11,8 prosenttia (Työllisyyskatsaus 22.2.2005). Talouden noususuhdanne alkoi vuonna 2004 ja työttömien työnhakijoiden määrä on laskenut yhdeksään prosenttiin vuoden 2007 alussa. Keski-Suomessa työttömyysaste jäi korkealle tasolle ja vastasi kahden vuoden takaista tilannetta koko maassa, ollen maaliskuussa 2007 12 prosenttia. Keski-Suomen seutukuntien työttömyysasteet vaihtelevat 10,3–12,9 prosenttiin työnhakijoista. Pitkäaikaistyöttömien määrä työttömistä työnhakijoista Keski-Suomessa on 26,1 % ja koko maassa 24,8 %. Myös Jyväskylän seudun työttömyysaste on pysynyt korkeana (12,7 %) ja maan kymmenen suurimman kaupungin joukossa työttömyysprosentti on korkein. Jyväskylässä erityisesti nuorten työttömyys on korkea. (Työllisyyskatsaus 21.4.2007.) Näin Keski-Suomi ja Jyväskylän seutu on edelleenkin vaikean rakennetyöttömyyden aluetta.

Työelämän kaikenlainen epävarmuus ja ns. epätyypillisten työsuhteiden osuus uusista työsuhteista (osa-aikatyöt, määräaikaisuus, tilapäisyys, vuokratyö) on kasvanut laman jälkeisenä aikana (Julkunen ja Nätti 1997; Koistinen 1999). Vuonna 2004 56 prosenttia uusista työsuhteista (alle vuoden kestäneet työsuhteet) oli määräaikaisia. (Työvoima 2025 2006, 90). Työelämän rakenteellinen muutos näkyi teollisuuden, maa- ja metsätalous- sekä rahoitusalan työpaikkojen menetyksenä laman jälkeisenä aikana. Samanaikaisesti työvoiman tarve on kasvanut yhteiskunnallisten ja liike-elämän palveluiden, rakentamisen ja kaupan aloilla. (Työvoima 2025 2006, 117-118). Tietotekniset taitovaatimukset ovat sisäänrakennettuina erilaisten laitteiden ja koneiden säätely- ja toimintajärjestelminä, kuten myös palveluiden markkinoinnin ja toteutumisen seurannan sekä työorganisaatioiden toimintatapoihin. Työmarkkinoille pääsy edellyt-

tää korkeaa ammatillista osaamista ja yleisiä tietoteknisiä ja sosiaalisia taitoja. Työvoiman tarpeen ja saatavuuden kohtaanto-ongelma näkyy työvoimapulana palveluiden, (erityisesti terveydenhuoltoala), teollisuuden (erityisesti metalliala ja erilaiset asennustyöt) sekä kaupan, rahoituksen ja rakennustoiminnan aloilla. Rekrytoinnin vaikeudet liittyivät pääasiassa työnhakijoiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, joissa korostui ammatillisen osaamisen riittämättömyys sekä työpaikan ominaisuuksiin, joissa korostui työn epävarmuus. Toisaalta työvoimapula vaihteli alueellisesti siten, että lukumääräisesti eniten rekrytointiongelmia oli Varsinais-Suomessa ja Uudellamaalla. Keski-Suomessa työvoimapulaa ilmeni maan keskitasoa vastaavasti, neljään prosenttiin avoinna olevista työpaikoista ei löytynyt sopivia työntekijöitä. (Hämäläinen ja Tuomala 2006, 2-5.) Työmarkkinoilla vallitsee yhtäaikaisesti edelleenkin suhteellisen korkea työttömyys ja kasvava työvoimapula.

Pitkittyneen työttömyyden haasteet

Nämä työmarkkinailmiöt ovat johtaneet yhteiskunnallisen eriarvoisuuden voimistumiseen, mikä on näkynyt tutkimuksissa terveyden, taloudellisen toimeentulon ja sosiaalisten suhteiden heikentymisenä sekä köyhyyden ja yleisen huono-osaisuuden kasautumisena yksilöllisellä ja yhteisöllisellä tasolla (Kortteinen ja Tuomikoski 1998; Moisio 2004). Työttömyydestä on tullut yhteiskunnallisen syrjäytymisen riski, palkkatyöhön suhteutettua toiseutta, yhteisön ja osallisuuden ulkopuolelle sulkemisen peruste (Forsander 2003; Julkunen 2002). Pitkään työttöminä olleiden määrä on vähentynyt, mutta pitkäaikaistyöttömien joukkoon virtaa koko ajan lisää työnhakijoita. Työttömyyden kroonistumiseen, kaksi vuotta tai sitä pidempään kestäneeseen työttömyyteen, voi nähdä erilaisia syitä. Osa työnhakijoista putosi laman aikana vakaalta työuralta ja osalla ei ollut varsinaista työhistoriaa lainkaan. Kroonisesti työttömät eivät eronneet muista työnhakijoista iän tai koulutuksensa perusteella. Sen sijaan selkeä erottava tekijä oli työkunnan riittämättömyys, todettu vajaakuntoisuus sekä työkokemuksen tai ammatillisen koulutuksen vanhentuneisuus, jotka estivät työnsaannin (Aho, 2004). Aho (2004) näkee ratkaisuna pikemminkin kuntoutus- kuin työllisyys tai koulutussuunnitelman laatimisen tai pysyvän sosiaaliturvan järjestämisen.

Pitkittyneen työttömyyden ja siihen liittyvien muiden sosiaalisten ja terveydellisten rajoitteiden kasaantuminen samoille väestöryhmille näkyy myös hyvinvoinnin puutteiden tarkastelussa. Työttömyyden ja toimeentulo-ongelmien pitkäaikaistumisen vuoksi syrjäytymiskierrettä on entistä vaikeampi katkaista. Pitkäaikaistyöttömyyden merkitys syrjäytymistä aiheuttavana ja sosiaalisesti eristävänä, on suurempi miehillä kuin naisilla. (Kansallinen raportti sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista 2006.) Huono-osaisuus-indeksi, jossa yhtenä muuttujana on työttömyys, ylittää useissa Keski-Suomen kunnissa maan keskiarvon (Keski-Suomen hyvinvointistrategia 2005). Tämä on tarkoittanut sitä, että asiantuntijaorganisaatioihin eriytynyt ongelmakeskeinen palvelujärjestelmä ei enää pysty vastaamaan pitkäaikaistyöttömien palvelun tarpeeseen, joka on hyvin yksilöllinen (Suikkanen ja Linnakangas 2004). Tarpeiden ja niihin vastaavien palveluiden kohtaamattomuus näkyvät erityisesti pitkäaikaistyöttömien, päihde- ja mielenterveysongelmaisten

sekä lastensuojelutarpeessa olevien väestöryhmien kohdalla. Edellä mainitut väestöryhmät jäävät syrjään niin palveluissa kuin etuuksissakin, ja moniasiakkuus näyttää suomalaisessa yhteiskunnassa muodostuneen pysyväksi. (Sosiaalibarometri 2006.)

Palveluiden kehittämisen haasteet

Suomalainen hyvinvointijärjestelmä pyrkii vastaamaan työttömyyden mukanaan tuomiin haasteisiin tuottamalla monipuolisesti palveluita, joiden tarkoitus on ennaltaehkäistä sosiaalisia ja terveydellisiä uhkia sekä ylläpitää toimintakykyä ja osallisuutta kansalaisena. Hyvinvointiyhteiskunnan kehittyminen on tarkoittanut kattavan ja monipuolisen palveluvalikoiman syntyä, mutta samalla eriytymistä eri sektoreihin ja asiantuntijaorganisaatioihin niin, että järjestelmä ei mahdollista palvelujen kokoamista toinen toisiaan tukeviksi, yksilölliseksi kokonaisuudeksi. (Ks. esim. Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen ja Spangar 2004.) Työttömyyden rakenteellinen muutos vaikuttaa sekä yksilö- ja yhteisötasolla ihmisten elämässä että muutospaineena hyvinvointiyhteiskunnan rakenteissa. Ratkaisumalleja on etsitty niin Euroopan Unionin puitteissa kuin kansallisella tasolla. EU:n työvoimapolitiittinen ohjaus painottaa syrjäytymisen ehkäisyä ja aktiivisen työvoimapolitiikan tukemista. Euroopan sosiaalirahaston tuen turvin on kehitetty vajaakuntoisille työnhakijoille kohdennettuja palvelu- ja toimintamalleja kuten, tuetun työllistymisen menetelmä, vertaistukeen perustuva työnhakumenetelmä, mielenterveyskuntoutujien klubitalot, sosiaaliset yritykset ja osuuskunnat (Lehmijoki, 2000). Arnkil (2004) nimesi vastaavan ajankohdan ensimmäisen aallon kehitysvaiheeksi, jossa kehitettiin erilaisia uusia menetelmiä ja kokeiltiin ryhmätoimintoja työhallinnossa. Samanaikaisesti ongelmien kasautuminen ja palvelutarpeen yksilöllistymien ovat näkyneet projektien toimintatavoissa erilaisina yksilö- ja ryhmämuotoisen kuntoutuksen yhdistelminä, kokonaisvaltaisena ja asiakaslähtöisenä työotteena. Eri projekteissa on kehitetty erilaisia polkumalleja, jotka ovat vastanneet henkilökohtaistumisen haasteisiin. (Hummasti 2002, Juvonen-Posti ym. 2002.)

Työhallinnon pitkäaikaistyöttömien palveluiden organisointia koskevan reformin valmistelu eteni toiseen aaltoonsa kokeiluina ja koko henkilöstön koulutuksena. Kokeiluiden tuloksena, reformin kolmannessa aallossa perustettiin valtion ja kuntien toimijoiden yhteispalvelukeskuksia kokeilukuntiin (Arnkil 2004). Vuonna 2003 työllisyystyöryhmän loppuraportissa esitettiin työvoimapalveluiden eriyttämistä ja pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömille suunnatun valtion ja kuntien yhteistyön kehittämistä (Työllisyystyöryhmän loppuraportti 2003). Myöhemmin työllistämistyö-

ryhmän toimenpiteiden vaikutuksia arvioitiin ja arviointiryhmä esitti työhallinnon kokeiluihin perustuvien työvoiman kehittämiskeskusten perustamista (Työllisyystyöryhmän raportti 2003). Tämän kokeilu- ja kehittämistoiminnan tuloksena myös Jyväskylään perustettiin työvoiman palvelukeskus (TYP) vastaamaan pitkäaikaistyöttömien yksilöllistyneisiin palvelutarpeisiin.

Aktiivista työvoimapolitiikkaa ja sen vaikutuksia on tutkittu paljoin viimeisen kolmen vuoden aikana. Tutkimusten keskeisiä tuloksia suhteessa työllistymiseen ovat olleet mm.:

- työllistyminen parantaa ihmisen työkykyä (Pensola 2006, 237-239),
- aktiivisesta työvoimapolitiikasta on tullut pienyritysten hyödyntämä rekrytoinnin muoto,
- pitkäaikaistyöttömyys katkeaa tehokkaimmin yrityksiin työllistämisen kautta, koska noin puolet yrityksiin työllistetyistä jatkaa työssään toistaiseksi voimassaolevilla työsopimuksilla,
- aktivointitoimenpiteet tulisi käynnistää varhain ja niiden tulisi kattaa dynaamista työkykyä vastaavat elämänalueet ja niiden tukeminen. Näitä elämänalueita vastaavat palvelut tulisi liittää yhtenäiseksi kokonaisuudeksi ja kohdentaa asiakkaiden tarpeisiin (Suikkanen ja muut 2005, 38),
- työllisyysvaikutuksilta tehokkaimmiksi työvoimapolitiittisiksi toimenpiteiksi ovat osoittautuneet ammatillinen työvoimakoulutus (alle 25-vuotiaiden kohdalla), oppisopimuskoulutus ja yksityiselle sektorille tapahtuva tukityöllistäminen (Hämäläinen ja Tuomala 2006),
- pitkään työttömänä olleiden keskuudessa kuitenkin valmentavan työvoimakoulutuksen ja julkisen sektorin tukityöllistämisen työllisyysvaikutukset olivat hieman parempia (Hämäläinen ja Tuomala 2006)

Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten vaikuttavuuden väliarvioinnissa (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar ja Pitkänen 2007) kiinnitetään edelleen huomiota työllistämistä tukevien toimijoiden ja työllistymisen alkupalveluiden hajanaisuuteen. Reformit niin työvoimatoimistoissa kuin työvoiman palvelukeskuksissa ovat lähteneet hyvin etenemään asiakaslähtöiseen suuntaan ja työvoiman palvelukeskukset ovat löytäneet paikkansa seudullisissa palvelujärjestelmissä. Kirjoittajat

näkevät työmarkkinoiden muuttuvan suunnan työttömyyskeskeisyydestä työvoiman kysyntälähtöisyyteen ja asettavat lähtökohdaksi tulevaisuuden haasteet, joissa entisestään korostuu työvoiman laajentaminen ja kysyntään vastaaminen. Näistä lähtökohdista he tekevät johtopäätöksiä kehittämishaasteista, joissa painottuvat toimijoiden keskinäisen integraation parantaminen, vahvan alun tukeminen niin työnhakijan kuin työnantaja-asiakkaidenkin kannalta sekä erilaisia organisaation sisäiseen hallinnon parantamiseen liittyviä tehtäviä. Työvoimatoimistojen kehittymisen tavoitteeksi asetetaan palvelukulttuurin, -prosessien ja toimintamallien rakentaminen asiakaslähtöisiksi ja yhteistyöhakuisiksi. Vastaavasti työvoiman palvelukeskusten kehittämistehtäviksi nousee sijoittuminen alueellisiin kuntoutuksen palveluihin, toimialojen ylittävän ohjauksellisen tuen kehittäminen sekä välityömarkkinoiden kytkeminen avointen markkinoiden kysyntään. (Arnkil ja muut 2007, 2-4).

Ohjaus palveluissa ja palveluohjaus

Tutkimuksen ja kokemuksen kautta on kertynyt paljon tietoa siitä, miten ja missä ajassa työttömyyden aiheuttama syrjäytymisen uhka voidaan torjua. Toimijoiden määrä ja asiantuntijuus on kasvanut toiminnan myötä ja toimialueelle on tullut paljon uusia sekä yksityisen että kolmannen sektorin toimijoita, jotka tarjoavat palveluitaan työllistämisen tukemisessa. Palveluiden kenttä on pirstoutunut entisestään ja työttömien ohjaaminen yksilöidyille poluille on saanut erilaisia muotoja eri alueilla. Organisaatioiden ja ammattien välisten rajojen ylittäminen ja uusien ohjauskäytäntöjen kehittäminen on haasteellinen tehtävä koko kentälle. Ohjauksen ja neuvonnan velvoitteet on kirjattu useisiin lakeihin, kuten esimerkiksi lakeihin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) ja kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (2003/497). Nämä lait määrittävät organisaatorajat ylittävää, asiakkaan tarpeen mukaista ohjausta sekä asiakkaan oikeutta saada tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa.

Ohjaukseen liittyvä tutkimus tarkastelee ohjausta ohjaussuhteen, ohjausprosessin ja ohjaustoiminnan kysymyksinä. Suomessa ohjauksen määrittelyssä on Lairion ja Puukarin (1999) mukaan korostettu ohjattavan omaa osuutta ja ohjauksen kokonaisvaltaisuutta, mutta käytännön ohjaustyön näkökulmasta on mahdotonta löytää yhtä ainoaa, kattavaa käsitystä ohjauksen moninaisuudesta. Ohjaus -käsitettä on tutkittu ja määritelty ihmistieteiden alueella, pääasiassa ammatinvalinnan, uranvalinnan, oppilaanohjauksen, aikuiskoulutuksen ja työnohjauksen sekä kuntoutuksen ohjauksen alueilla (Ojanen 2001; Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, Vehviläinen 2001). Tämän tyyppistä ohjausta voidaan kuvata myös käsitteellä neuvonta. Englannin kielessä termi on counselling, ja Vilenin, Leppämäen ja Ekströmin (2002, 11) mukaan sillä pyritään erottamaan asiakaslähtöinen vuorovaikutustyö terapiasta. Silloin, kun neuvonnan sijaan painotetaan ohjausta, vuorovaikutuksessa korostuu dialogisuus. Ohjaus- ja neuvontatyössä toimitaan silloin, kun ohjaajan roolissa oleva henkilö antaa tai sopii antavansa aikaa ja huomiota tai kunnioitusta määräaikaisesti asiakkaan roolissa olevalle henkilölle tai henkilöille (Onnismaa ym. 2000, 7).

Euroopassa ohjauksen ammattikäytännöt laajenivat sodan jälkeen

mielenterveystyössä ja kuntoutuspalveluissa, jolloin sodassa vammautuneet tarvitsivat monenlaista tukea palatakseen työelämään (Peavy 2004). Suomessa Vakuutusalan kuntouttamiskeskus kehitti jo 1920-luvulla kuntoutusneuvojamallin. Kuntoutuksen neuvontatyöstä kertynyt kokemus ja käyty keskustelu johti 1970-luvulla eduskunnalle tehtyyn lakiesitykseen kuntoutuksen vastuuhenkilöstä. Hallinnollisesti hajautunut järjestelmä ei tuolloin tukenut esitystä eikä lakia säädetty. Kuntoutuspalveluihin liittyvä ohjaus- ja neuvontavelvoite sisällytettiin vasta 1990-luvun alussa voimaan tulleeseen kuntoutuslakiin. 1980-luvulla vammaisten lasten ja heidän perheidensä palveluihin ehdotettiin case management -mallia, jonka juuret löytyvät amerikkalaisesta toimintamallista. Vammaispalveluissa toteutettujen projektien myötä 1990-luvun puolivälissä tuli käyttöön käsite palveluohjaus. Tässä lähtökohtana oli laaja-alaisempi näkemys perheen hyvinvoinnin tukemisesta, mikä edellytti palvelujen järjestämistä yli organisaatorajojen. Tämä lähestymistapa vastasi palvelujen pirstaleisuuteen ja yhteistyöongelmiin sosiaalityön asiakkaiden arjen haasteiden ratkaisemisessa (Ala-Nikkola ja Sipilä 1996).

Ohjauksen käsitteistöön on 1990-luvun lopulla tuotu palveluohjaus-käsite. Palveluohjausta on kehitetty pääsääntöisesti projekteissa ja eri organisaatioiden sisällä; esimerkiksi Kelassa pitkäaikaissairaiden tavoitteellisen ohjauksen tehostamiseksi, sosiaalitoimessa vammaisten ja ikääntyvien asiakkaiden sekä mielenterveyskuntoutujien elämänhallinnan parantamiseksi ja työvoimahallinnossa työttömien henkilöiden palveluiden kehittämiseksi. Palveluohjauksen kehittämisedellä on haettu joustavia käytäntöjä ja ratkaisuja asiakaslähtöisiin palveluprosesseihin. Projektien tuloksista on koottu hyviä käytänteitä kaikkien palveluohjaustyötä tekevien hyödynnettäviksi (ks. www.palveluohjaus.fi). Stakes toteuttaa vuosina 2006-2008 Tukea itseksi projektia, joka tuottaa tietoa palveluohjauksen tavoitteista, vaikuttavuudesta, vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista yhdessä eri toimijoiden kanssa.

Palveluohjauksesta haetaan tämän hetkisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa ratkaisua sirpaloituneen palvelujärjestelmän sekä asiakkaille että työntekijöille aiheuttamiin ongelmiin (Pietiläinen & Seppälä 2003, 23; Koivula 2004; Tukea itseksi 2006). Tavoitteena on vastata niihin, haasteellisiin asiakastilanteisiin, joissa ongelmat ovat kasaantuneet ja asiakkaan kokema avun tarve on laaja-alainen ja siihen vastaamiseen tarvitaan monen eri tahon panostusta. Myös tilanteissa, joissa asiakkaan tuen ja palveluiden tarve on pitkäaikainen tai asiakas on pudonnut palveluiden ulkopuolelle, voidaan hyötyä palveluohjausprosessin käynnistämisestä.

(Pietiläinen ja Seppälä 2003, Suominen 2000.) Nämä organisaatioiden ja työkulttuurien rajanylitykset ovat haastavia – miten asiakas saatetaan hänen tarpeitaan vastaaviin palveluihin ja miten työntekijät voivat samalla säilyttää työnsä fokuksen ja hallittavuuden.

Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus

Wire-projektissa kehitettiin työttömille suunnattujen palveluiden verkostoa osana palveluohjauksen kehittämistä. Vuonna 2003 Wire toteutti sarjan verkoston kehittämispäiviä, joiden tavoitteena oli tehostaa palvelutuottajien tekemää yhteistyötä. Kehittämispäivien yhteydessä laaditun verkostoa-analyysin tulokseksi saatiin, että työllisyshoidon verkosto on laaja ja monipuolinen, mutta mahdollisesti tehoton. Verkostossa tehdään päällekkäistä työtä, vastuutus puuttuu ja verkostoa ei hallitse kukaan. Lisäksi viralliset organisaatiot kokivat ongelmaksi sen, että toimijoiden runsaudesta he eivät löydä niitä projekteja ja muita toimijoita, joiden kanssa kannattaa tehdä yhteistyötä. Ongelmiin etsittiin ratkaisua yhteisen kehittämissuunnitelman avulla, mutta jatkohaasteiksi jäi edelleen mm. päällekkäisen työn selvittäminen ja vähentäminen palveluprosesseja avaamalla ja yhteistoiminnan esteitä purkamalla. (Perttinen ja Suuronen 2004, 90-93.)

Wire -projektin kolmannen vaiheen keskeisiksi tavoitteiksi asetettiin palveluverkoston toiminnan ja moniammatillisen asiantuntijuuden tehostaminen. Näkökulmaksi tähän työhön kehitettiin ajatus palveluohjauksellisesta työotteesta, jolloin kaikki asiantuntijat eri sektoreilla tukisivat työttömän asiakkaansa sektorirajat ylittävää tuen tarvetta. Työotteen erotti varsinaisesta yksilöllisestä palveluohjauksesta ajatus palveluprosessin siirtämisestä verkoston avulla joustavasti palvelusta toiseen. Haastatteleamalla asiantuntijoita, yrittäjiä ja asiakkaita haluttiin saada kuva siitä miten työttömien palvelut toimivat näiden eri tuottaja- ja käyttäjäryhmien näkökulmista. Tutkimuksen alustavia tuloksia hyödynnettiin työttömien palveluiden ja ohjauksen kehittämisessä kunnissa ja yhteistyöfoorumeilla, verkostoseminaarissa syksyllä 2005 sekä asiantuntijafoorumissa keväällä 2006. Huhtasuon terveysasemalla aloitettiin henkilöstön koulutus työttömille suunnattujen terveystarkastusten toteuttamiseksi.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on nostaa esille WIRE-projektissa saatuja kokemuksia työllistämisprosessista; sen etenemistä edistävästä ja es-tävistä käytännöistä ja kehittämistarpeista. Tässä raportissa tarkastellaan ohjauksen ja palveluohjauksen monimuotoista ilmenemistä työttömille henkilöille suunnatuissa palveluissa. Raportissa esitetään tutkimusten tuloksia ja kuvataan toimijoiden kokemuksia työttömien ohjaamisesta

vaikean rakennetyöttömyyden alueella. *Tutkimus osana Wire –projektia* artikkelissa kuvataan yleisesti projektin aikana tehtyä tutkimuksellista toimintaa ja sen yhteyttä opetukseen ja kehittämistoimintaan. Työvalmennuksellisen otteen kehittymistä projektin aikana kuvataan artikkelissa *Työhön valmennus – tasapainoilua rajapinnoilla*. Julkisen sektorin toimijoiden terveydenhuollon, sosiaalitoimen, työvoimahallinnon, kolmannen sektorin ja projektin työntekijöiden kokemuksia palveluohjauksellisesta työotteesta kuvataan artikkeleissa *Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena* ja erityisesti terveysalan kokemuksia artikkelissa *Palveluohjauksellinen työote terveysalan ammattilaisen työssä*. Wiren palveluita käyttäneiden asiakkaiden profiilia sekä yksityiselle ja kolmannelle sektoreille työllistyneiden asiakkaiden kokemuksia julkisista ja Wiren palveluista tarkastellaan artikkelissa *Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa*. Pienyrittäjien kokemuksia työllistamisestä ja heidän näkökulmiaan palvelutarpeisiin esitetään artikkelissa *Riskittömämpään rekrytointiin pienyrityksissä*. Lopuksi yhteenvedossa, *Työllistämisen pulmia ja kiinnostavia käytänteitä*, tarkastellaan projektin tuloksia ja niistä nousseita kehityshaasteita.

Tutkimus osana Wire-projektia

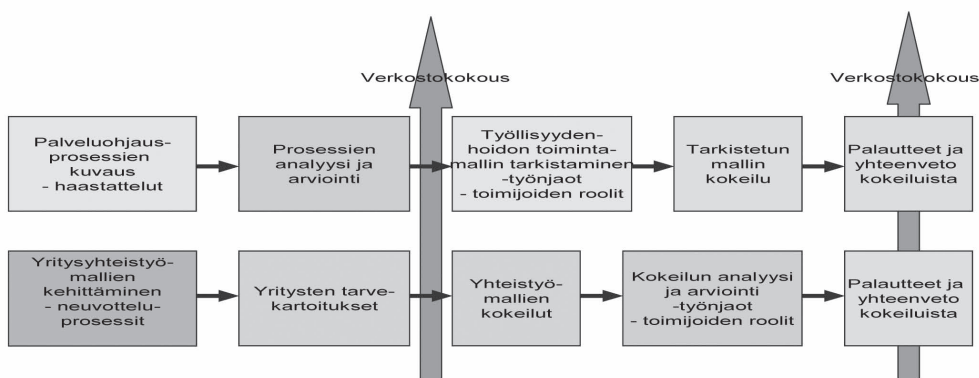
Taina Era
Helena Koskimies

Tutkimus kehittämistyön tukena

Tutkimuksessa käytettiin toimintatutkimuksellista otetta, jossa tutkimus liittyi työllisyyttä edistävien palveluiden vahvistamiseen ja muutosten tukemiseen palveluiden ja yritys yhteistyön toteuttamisessa. Tutkimuksen tavoitteena oli antaa palautetta kuntien työllisyystyöryhmille työllistymistä tukevista palveluista ja niiden toimivuudesta. Lisäksi tarkoituksena oli tukea työllisyyttä edistävien ratkaisujen kehittymistä julkisella, yksityisellä ja työvalmennusta tarjoavalla kolmannella sektorilla. Tutkimus jakaantui kahteen työllistymisen polun päähän – työttömien ohjaukseen palveluissa ja yrittäjille suuntautuneisiin palveluihin. Olemassa olevan tilanteen kartoittamiseksi ja kehittämistavoitteiden muodostamiseksi 1) haastateltiin eri sektoreiden asiantuntijoita, joilla oli ollut työttömiä asiakkaita 2) haastateltiin yrittäjiä, jotka olivat työllistäneet työttömänä olleita työnhakijoita Wire-projektin kautta, 3) haastateltiin asiakkaita, jotka olivat työllistyneet Wire-projektin kautta ja 4) koottiin kuvaukseksi Wiren työhönvalmennuksen kokemukset. Alkuperäinen toimintatutkimuksen etenemisen suunnitelma näkyy kuviossa 1.

Tutkimuksen alustavia tuloksia raportoitiin projektin verkostotapaamisessa syksyllä 2005, eri hankkeiden johtoryhmissä, kuntien työllisyystyöryhmissä ja yrittäjäjärjestöjen tilaisuuksissa 2006 aikana. Alustavat tulokset antoivat kuvan työllisyyspalveluiden toimijoista, niiden toimivuudesta, haasteista sekä yrittäjien näkemyksistä. Näiden perusteella luotiin kuntakohtaisia palvelujärjestelmän kuvaus-, kehittämis- ja koulutusprojekteja, joita kuvataan tarkemmin Wire –projektin loppuraportissa. Työttömien henkilöiden palveluohjaukseen liittyvän tutkimuksen alustavien tulosten varassa rakennettiin Huhtasuon pilottia ja työttömien palveluohjauksen malleja eri kuntiin. Huhtasuon pilotissa kokeiltiin työttömille suunnattujen terveystarkastusten järjestämistä osana terveyskeskuksen terveyttä edistävää, normaalia toimintaa. Osana tätä pilottia terveyskeskuksen henkilökunnalle järjestettiin koulutusta. Yritys yhteistyön erilaisia malleja kehiteltiin yhteistyössä Jyväskylän seudun kehittämissyhtiön, Jykes Oy:n kanssa. Maatila- ja metallialan yritysten kanssa kehitettiin valmentavaan otteeseen perustuvaa yhteistyötä ja lopuksi toimintaa painotettiin työvalmennukselliseen yhteistyöhön 3. sektorin toimijoiden kanssa. Yrittäjien palautteet ja kunta-alan palkkatuetussa

työssä olleiden työvalmennuskoulutusjaksojen arvioinnit toimivat uuden yritys yhteistyömallin kehittämisen lähtökohtina. Tutkimus toi uutta tietoa, jonka perusteella projektin tavoitteita edistettiin ja tehtiin muutoksia toiminnallisissa ratkaisuissa.



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen kulku.

Tämän tutkimusraportin tehtävänä on koota tuloksia ja Wire-projektin aikaista keskustelua työttömien ohjaukseen käytännöistä ja niihin liittyvistä arvioista. Myöhemmin ilmestyvässä loppuraportissa kuvataan projektin hyviä käytäntöjä ja niiden sovelluksia eri kunnissa. Tässä raportissa vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

1) Miten yrityksiin suuntautuva työvalmennus kehittyi?

Tähän kysymykseen vastataan artikkelissa 3. Työhön valmennus – tasapainoilua rajapinnoilla. Tämä tarkastelu perustuu kokemuksiin Wiren aikana toteutetuista työhön valmennuksen toimintamalleista.

2) Miten työttömiä henkilöitä ohjataan terveys- sosiaali- ja työllistämispalveluissa?

- a) Miten työttömät asiakkaat ohjautuvat palveluihin?
- b) Miten tunnistetaan asiakkaiden tarpeet?
- c) Miten vastuu työttömien asiakkaiden prosessin etenemisestä siirtyy palveluverkostossa?
- d) Mihin työttömät asiakkaat palveluista ohjautuvat?
- e) Mikä työttömien palveluohjauksessa toimii ja mitä ovat kehittämishaasteet?

- f) Miten palveluverkosto vastaa esiin nousseisiin kehittämissaasteisiin?

Näihin kysymyksiin vastataan artikkelissa 4. Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena.

- 3) Mitä työttömien henkilöiden terveyden edistäminen on terveyspalveluissa?

Tätä osuutta työttömien ohjauksessa tarkastellaan artikkelissa 5. Palveluohjauksellinen työote terveysalan ammattilaisen työssä.

- 4) Mitä kokemuksia työnhakijoilla on palveluissa ohjaamisesta ja yrityksiin työllistymisestä?

- a) Miten Wiren kolmannelle ja yksityiselle sektorille työllistyneet asiakkaat profiloituvat?
- b) Mitä kokemuksia asiakkailla on julkisista palveluista?
- c) Mitä kokemuksia asiakkailla on Wiren palveluista?
- d) Miten asiakkaat kokevat työllistymisen tukijärjestelmät?
- e) Miten asiakkaat haluaisivat kehittää työllistymispalveluita?

Näihin kysymyksiin vastataan artikkelissa 6. Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa.

- 5) Mitä pienyritykset odottavat työllistämispalveluilta?

- a) Miten työllistäminen vastasi yritysten rekrytointitarpeita?
- b) Mitkä Wiren palvelut tukivat yritysten toimintaa?
- c) Mitä verkostoyhteistyön tarpeita yritykset esittivät?

Näihin kysymyksiin vastataan artikkelissa 7. Riskittömämpään rekrytointiin pienyrityksissä?

Tutkimuksen toteutus Wire-projektissa

Aineiston keräys

Työttömien henkilöiden palveluohjausprosessien kuvausta varten haastateltiin 30 työttömiä henkilöitä työssään kohtaavia asiantuntijoita. Haastateltavat toimivat sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa sekä Kelassa. Haastatteluaineisto kerättiin vuoden 2005 syksyn aikana. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastattelurunko muodostettiin palveluohjausprosessin viisivaiheista mallia mukaillen. Haastattelijoina toimivat neljä JAMK:n opiskelijaa ja tutkija. Haastattelurunko (liite 1) oli hyvinkin pitkälle valmiiksi suunniteltu, millä pyrittiin varmistamaan se, että haastattelijan vaihtumisesta huolimatta haastatteluista saataisiin luotettavaa informaatiota. Haastattelijoilla oli kuitenkin vapaus poiketa tilanteen mukaan valmiista rungosta ja esittää lisäkysymyksiä. Haastattelijoina toimivat opiskelijat perehdytettiin haastattelun tekemiseen käymällä läpi haastattelurunko ennen haastatteluja ja siten, että he olivat mukana esihaastatteluissa. Haastattelut nauhoitettiin ja haastattelijat myös litteroivat nauhat.

Yritysyhteistyön aineisto koottiin yrittäjähaastatteluista, jotka tehtiin vuoden 2006 alussa. Työnhakija-asiakkaiden aineistot kerättiin kesän ja syksyn 2006 aikana. Nämä aineistot muodostivat kuvaukset työttömien ohjauskäytännöistä ja yrittäjien ja työnhakijoiden kokemuksista projektin aikaisesta työllistämisestä ja palveluiden käytöstä. Yrittäjähaastattelu tehtiin strukturoituna haastatteluna, johon oli lisätty avoimia vastauksia kuvaamaan yrittäjien omia kokemuksia. Haastatteluaineisto koostuu 24:n pienyrittäjän vastauksista. Haastattelulomakkeen laadinnassa hyödynnettiin työhallinnon tutkimuksissa jo aiemmin käytettyjä kysymysten muotoiluja (Hietala 2005, Luukkonen ja muut 2005). Opiskelija ja tutkija toteuttivat yrittäjähaastattelun ja opiskelija teki aineistosta oman opinnäytetyönsä (Kuusonen 2007).

Asiakkaiden kuvaus perustuu Wiren asiakkaista pidetyn rekisteriaineiston tietoihin. Asiakashaastattelut perustuivat laadulliseen tarkasteluun ja haastateltaviksi valittiin seitsemän kolmannelle sektorille tai yrityksiin työllistynyttä työnhakijaa. Opiskelija teki opinnäytetyönsä maahanmuuttaja-aineistosta (Vuopala 2006) ja opinnäytteensä jälkeen

hän siirtyi tutkimusapulaiseksi tekemään Wiren asiakashaastattelut sekä aineiston sisällönanalyysin. Asiakashaastatteluissa hyödynnettiin asiantuntijahaastattelun palveluohjausprosessin mukaista runkoa. Haastattelun kysymykset käännettiin asiakaslähtöisiksi ja ohjausprosessia tarkasteltiin asiakkaan näkökulmasta. Opiskelija muokkasi haastattelulomakkeen puhekielelle (liite 2). Nämä Wiren asiakashaastattelut tehtiin maaliskuuhuhtikuussa 2007. Lisäksi asiakasaineistona käytettiin projektin aikana 2003-06 kerättyä asiakastietorekisteriä. Tätä aineistoa muokkasi analyysikuntoon yhteiskuntapolitiikan opiskelija Riikka Turunen. Hän teki aineistosta omiin opintoihinsa liittyvän työn sekä osallistui artikkelin tuottamiseen. Rekisteriaineisto käsiteltiin tavanomaisia jakaumakuvausaineistona asiakkaiden taustatietojen kuvaamiseksi.

Taulukko 1. Tutkimusaineisto, tarkoitus ja keräämisen ajankohta.		
Aineisto	Tarkoitus	Ajankohta
Asiantuntijahaastattelu: 30 sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluiden sekä KELA:n työntekijän haastattelut	Työttömien henkilöiden palveluohjausprosessien kuvaus; ohjaukseen liittyvien hyvien käytänteiden ja haasteiden kartoittaminen	syksy 2005
Yrittäjähaastattelut: 24 pienyrittäjän haastattelut	Yritysyhteistyön tarvekartoitus	kesä ja syksy 2006
Asiakashaastattelu: yrityksiin työllistyneet	Asiakkaiden kokemusten kuvaus palvelujärjestelmistä, työllistämispalveluista ja niiden kehittämistarpeista	kevät 2007
Wiren asiakasrekisteritiedot vuosilta 2003—2006	Asiakkaiden profilointi, Wiren asiakkaiden kuvaus sekä yksityiselle ja kolmannelle sektorille työllistyneiden ryhmien erojen kuvaus	kevät-kesä 2007

Aineiston analyysi

Asiantuntija- ja asiakashaastattelut analysoitiin sisällönanalyysillä soveltaen abduktiivista päättelymallia, jossa yhdisteltiin aineistolähtöistä ja teoriasidonnaista tulkintaa. Tässä aineiston analysoinnin apuna toimivat palveluohjausprosessin viisivaiheinen malli sekä asiakaslähtöisyyden määritelmät.

Yrittäjähaastattelun aineisto on kuvattu jakaumina ja avoimet vastaukset on luokiteltu aineistolähtöisesti rakentuneisiin kokonaisuuksiin. Aineisto koostuu pääasiallisesti luokittelu- ja välimatka-asteikollisista muuttujista ja otos on ollut harkinnanvarainen.

Asiakkaiden rekisteritietoaineisto perustuu työvalmentajien asiakkaista ylläpitämään tietokantaan. Tietokanta sisältää asiakkaiden osallistumista ja erilaisia terveyden indikaattoreita kuvaavia tietoja. Rekisteriaineiston tietokanta siirrettiin SPSS-tiedostoksi, jossa aineistosta saatu informaatiota muokattiin muuttujiksi. Näitä muuttujia analysoitiin jakaumien ja ristiintaulukointien avulla sekä ryhmien välisten erojen merkitsevyyksiä testattiin Khin neliön ja Mann-Whitney'n kertoimien avulla. Tässä artikkelisarjassa aineistoa käytetään kuvaamaan 3. ja julkisen sektorin asiakkaita. Näin aineisto tarkentaa haastateltujen asiakkaiden sijoittumista koko Wiren asiakkuudessa.

Tutkijana projektissa

Projektin tutkijat toimivat useissa eri rooleissa: ohjausprosessien tutkijoina, palveluohjauksen ja yhteistyön asiantuntijoina, projektin eri hankkeiden asiantuntijajäsenenä ja kouluttajina. Samanaikaisesti he toimivat myös ammattikorkeakoulun opettajina ja muiden hankkeiden ja koulutustilaisuuksien kouluttajina sekä opiskelijoiden opinnäytteiden ohjaajina. Tutkijat osallistuivat projektin edustamiseen ja pyrkivät edistämään muutosta tuomalla keskusteluun tutkimusprosessin aikana tekemiään havaintoja ja kerätyn aineiston tuottamia tuloksia. Tutkijoilla on ollut osallistava rooli kehittämistyössä; he eivät toimineet varsinaisten työllistämispalveluiden tuottajina vaan pikemminkin prosessia edistävän tiedon tuottajina. Tähän rooliin liittyi eri toimijoiden peilinä toimiminen ja projektissa esiin tulleiden haasteiden jäsentäminen käsitteiden avulla ja näin projektia edistävän keskustelun tukeminen. Yrittäjä- ja asiakashaastatteluiden yhteydessä tämä moninaisuus näkyi siten, että tutkijat koettiin projektin ulkopuoliseksi, jolle voi kertoa myös yhteistyöntyön pulmista ja epäonnistumisista. Tutkijan osallistavaa roolia tukivat myös useat opinnäytteiden ja harjoittelujaksojen opiskelijat, jotka osallistuivat aineistojen keräämiseen ja artikkeleiden tuottamiseen.

Opiskelijat tutkijoina

Opiskelijat työstivät projektin tutkimuskysymyksiä omilla opinnäytetöillään. Opinnäytteiden yhteydessä kerättyä aineistoa ja tuloksia hyödyn-

nettiin tämän raportin artikkeleissa. Opiskelijat osallistuivat seuraavilla töillään projektin kehittämiseen.

Vuonna 2006 ja 2007 valmistuneet opinnäytteet

- 1) Argillander, Jaana. 2006. Wirettä työttömien palveluohjaukseen [Elektroninen aineisto]: julkisen hallinnon ja kolmannen sektorin työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksen kehittämishaasteista. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Kuntoutuksen ohjaajan tutkinto.
- 2) Vuopala, Aino. 2006. Pakolaisen palvelupolku. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Kuntoutuksen ohjaajan tutkinto.
- 3) Kuusonen, Tiina. 2007. Projektin viestii. Wire-projektin viestinnän tehokkuus. Turun ammattikorkeakoulu, bioalat ja liiketalous. Tradenomin tutkinto.
- 4) Lehmonen, Esa. 2006. Maatilavalmennus pedagogisena toimintaympäristönä. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu. Pedagogiset opinnot.
- 5) Mattila, Heli. 2007. Wirettä asiakaslähtöisyyteen [Elektroninen aineisto]: asiakaslähtöisyys sosiaalialan työntekijöiden palveluohjauksellisessa työotteessa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Sosionomin tutkinto.

Vireillä olevat opinnäytetyöt:

- 6) Airiainen, Ritva. Hyvinvointi ja johtaminen työllistämispalveluita tarjoavalla 3. sektorin toimijalla. Ajatus selvittää henkilöstön hyvinvointia, sen mittaamista ja keskustelun ja toimenpiteiden määrittelyä arviointivälineen avulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Terveyden edistämisen ylempi AMK-tutkinto.
- 7) Hartikainen, Irene. Työttömien terveystarkastus – koulutuspaketti terveystarkastusten hoitohenkilökunnalle työttömille suunnattujen terveystarkastusten tekemisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.
- 8) Nykänen, Sirpa. Viestinnän monet mahdollisuudet verkostohankkeessa; muutos, asiantuntijuuden jakaminen ja uudet innovaatiot. Työn tarkoitus on tarkastella Wire –projektin viestinnän haasteita ja mahdollisuuksia toimia muutoksen tukena ja verkostoituneen asian-

- tuntijuuden jakajana käytännön yhteisöissä. Yhteisöviestinnän pro gradu –tutkielma. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto.
- 9) Pelkonen, Anu. Työyhteisön hyvinvointimittarin kehittämisprosessin kuvaus. Ajatuksena on testata aiemmin kehitettyä mittaria erilaisissa työyhteisöissä. Mittaria arvioidaan Balanced Scorecard (BSC) tasapainotetun tuloskortin avulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Terveyden edistämisen ylempi AMK-tutkinto.
 - 10) Rautio-Ottman, Tarja. Työttömien palvelu- ja ohjausmalli terveyden edistämisen työmenetelmänä. Tutkielmassa arvioidaan vuonna 2006 Huhtasuon pilotissa kehitetyn uuden palvelu- ja hoitomallin soveltuvuutta ja toimivuutta terveydenhoitotyössä työntekijöiden näkökulmasta. Pro gradu –tutkielma. Terveystieteen laitos. Jyväskylän yliopisto.
 - 11) Turunen, Riikka. Työttömien asiakkaiden ylipainoindeksin yhteys työllistymiseen. Pro-seminaarityö. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Jyväskylän yliopisto.

Työhönvalmennus – tasapainoilua rajapinnoilla

Taina Era
Anu Pelkonen

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa tarkastellaan Wiren toiminnassa kehittyneitä työhön valmennuksen toimintamalleja. Työhönvalmennus nähtiin prosessina, jossa terveys, fyysinen aktiivisuus sekä työ- ja toimintakykyä tukeva kuntoutus yhdistyi työnhakuprosessin tukemiseen niin työttömän asiakkaan kuin työnantajan näkökulmasta. Artikkelissa esitellään palveluohjaukselliseen työotteeseen perustunut ”managerointi” -malli, maatalovalmennusmalli ja yrityksen tarpeisiin vastaava valmennusmalli. Tämä kehitystyö nähdään suomalaisen työllistämispalveluiden kehittämistyön yhteydessä ja valmennusta vertaillaan muihin työhönvalmentamisen malleihin, kuten tuettuun työllistämiseen ja työpajamalliin

Kymmenen vuotta työllistämisen palveluita

Rakenteellinen työttömyys saavutti Jyväskylän seudun 1990-luvulla ja aiheutti joka neljännen työikäisen jäämisen vaille työtä. Keski-Suomen terveydenhuoltoalan oppilaitos, nykyisin Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö, halusi vastata tähän sosiaalisen syrjäytymisen uhkaan ja perusti projektin (JYTKY) tuottamaan työttömien terveyspalveluita. Myöhemmin terveystarkastusten ja hoitoihin ohjaamisen lisäksi tarjottiin aktiivista vapaa-ajan toimintaa järjestämällä päivisin erilaisia liikuntakokemuksia ja harrastustoimintaa (Työttömien aktivointihanke). Kokemukset olivat hyviä ja palvelut koettiin tarpeellisiksi niin työttömänä olleiden asiakkaiden kuin heitä palvelevan verkostonkin taholta. Näin Verkostoista Voimaa Inhimillisiin Ratkaisuihin Elämässä, WIRE -projekti sai alkunsa vuonna 2000.

Vuosina 2001–2004 kehitettiin työhönvalmennuksen menetelmiä ja verkostoyhteistyötä. Kehittämisen lähtökohtina olivat työtöntä asiakasta voimaannuttavat palvelut, yksilöllisesti räätälöidyt työllistymisen polut ja palveluverkostossa tapahtuva ohjaaminen. Työllistämisen polku eteni projektissa seuraavasti:

- 1) terveystarkastus ja fyysisen kunnan arvio,
- 2) kuntoutuksen ohjaus ja suunnitelmat sekä ohjaus muihin palveluihin,
- 3) kahdeksan viikon kuntoutusjakso,
- 4) aktiivijakso työllistymis- ja elämänsuunnitelmien vahvistamiseen,
- 5) erilaiset työvoimapolitiittiset ja muut koulutukset,
- 6) työnhakujakso työnhakusuunnitelman ja asiapapereiden päivittämiseen sekä
- 7) ohjaus työmarkkinoille työllistymiseen.

Projektin päättyessä palvelujärjestelmät toimintaympäristönä olivat muuttuneet. Työvoiman palvelukeskus vakiinnutti toimintaansa ja monet kolmannen sektorin toimijat olivat kehittäneet omia työvalmennukseen liittyviä menetelmiään. Wiren toisen vaiheen, vuosien 2005–07 pääte-

täviksi asettuivat työttömien ohjaamisen vahvistaminen verkostossa ja yritysyhteistyön kehittäminen. Tämä toteutui jatkamalla asiakastyötä terveystarkastusten, liikuntaryhmien, aktiivijaksojen, työnhakuryhmien, työvalmentajan ohjauksen ja yritysyhteistyön avulla. Näin projektissa on kertynyt kokemusta sekä yksilöllisestä ja voimaannuttavasta valmennuksesta että verkostoisesta koordinoivasta valmennuksesta.

Tasapainotettu tulokortti avuksi kehittämistyölle

Työhönvalmennuksesta, samoin kuin kaikista Wiren kolmannen vaiheen kehittämishankkeista, laadittiin kehittämiskumppaneiden kesken Balanced Scorecardin (BSC) mukaiset tasapainotetut tulokortit eli kumppanuustulokortit. Näihin kumppanuustulokortteihin liitettiin osapuolten allekirjoittamat kumppanuussopimukset, jotka sitoutuivat kehittämiskumppanit yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisen toimintaan. Kumppanuussopimukset ja -tulokortit laadittiin yhdessä kehittämiskumppaneiden kanssa ja hyväksyttiin kunkin hankkeen osalta asianosaisilla tahoilla. Tulokorttien avulla kehittämissuunnitelman etenemistä on seurattu ja kehittämistyötä on pystytty prosessin aikana suuntaamaan oikeaan suuntaan tarvelähtöisesti.

Työnantajayhteistyön ja siihen liittyvän työhön valmennuksen tulokortti ja kumppanuussopimus laadittiin yhdessä Jyväskylän seudun kehittämissyhtiö Jykes Oy:n kanssa ja ne hyväksyttiin toiminta-alueen kuntien työllisyysryhmissä. Tavoitteeksi asetettiin toimivan työnantajayhteistyömallin luominen Jyväskylän seudulle, sekä 70:n työpaikan löytäminen Wiren kolmannen vaiheen aikana. Projektin hankevastaava päivitti tulokorttia kuukausittain ja saavutettuja tuloksia käytiin läpi neljännesvuosittain yhdessä Jykes Oy:n edustajien ja kuntien työllisyysryhmien kanssa. Tulokortin tietojen päivityksen kautta toiminnan tueksi kehitettiin jatkuvasti uusia toimintatapoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Työvalmentajan uudet haasteet

Työvalmentajan tehtävät ovat kasvaneet ja eriytyneet projektin edetessä samalla kun ympäröivä työelämä ja sen vaatimukset ovat kasvaneet. Jälkiammatillinen työelämä nojaa enemmän ihmisen muutoskykyyn, uuden oppimiseen ja joustavuuteen, kuin vakaaseen tiukasti määriteltyyn ammattitaitoon. Tämä työelämän moninaisuus antaa tilaa erilaisille työllistymisen mahdollisuuksille, mutta toisaalta myös asettaa jatkuvia uuden oppimisen vaatimuksia työntekijöille. Työvalmentaja kohtaa asiakkaansa tilanteessa, jossa lähdetään rakentamaan yksilöllistä työn polkua tähän työelämään. Päämäärän asettaminen voi lähteä vain asiakkaan toiveista,

odotuksista ja tarpeista, jotka motivoivat häntä ponnistelemaan. Näin asiakaslähtöisyys asettaakin työvalmentajalle rajattoman määrän haasteita vastattavaksi.

Välityömarkkinoiden käsite näkyy keskeisenä hallituksen työvoimapolitiittisessa keskustelussa esim. TUPO 2 työryhmän mietinnössä (2006) ja erilaisissa, uusia hankkeita koskevissa seminaareissa esim. Tampereen Välityömarkkinat-seminaari (ks. www.tyollisyysportti.fi). Välityömarkkinoiden käsitteellä halutaan korostaa erilaisten työllistämisen tukijärjestelmien tavoitetta – avoimille työmarkkinoille ohjaamista. Näin välityömarkkinoilla tarkoitetaan yleisesti ottaen kaikkia niitä työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, joissa työnhakijalle maksetaan korvaus työskentelystä. Työskentelyn lisäksi työllistetyille voidaan tarjota myös valmennusta ja muita yksilöllisen tuen muotoja työllisyyteen tähtäävän prosessin aikana. Nämä toimenpiteet kohdennetaan heikossa työmarkkina-asemassa oleviin työnhakijoihin. Maire Mäki (2007) erottaa välityömarkkinat kahteen vaiheeseen; välittäviin- ja siirtymätyömarkkinoihin. Näin hän asettaa välittävän työmarkkinavaiheen työllistymisen polun alkupäähän, esim. kuntouttavaan ja sosiaalihuoltolain alaiseen työtoimintaan ja näihin yhdistettyihin sosiaalipalveluihin. Siirtymätyömarkkinoilla oleva on selkeästi työmarkkinatoimenpiteessä tai palkkatuetussa työssä. Välityömarkkinat käsite on muodostunut järjestelmäkeskeiseksi ja määrittelee työnhakijan asemaa työllistämistoimenpiteiden näkökulmasta. Tässä artikkelissa käytetään välityömarkkinat käsitettä lähinnä siirtymävaiheessa olevien asiakasryhmän työmarkkina-aseman kuvaukseen. Pääasiassa välityömarkkinoilla olivat tässä yhteydessä ne henkilöt, jotka ovat erilaisissa työllistämistoimenpiteissä (työkokeilu, -valmennus, tuettu palkkatyö) joko julkisella tai kolmannella sektorilla tai työvalmennussäätöillä.

Tässä työssä kuvataan projektin aikana työvalmennukselle nousseita haasteita ja ratkaisuja. Projektin kokemuksia hahmotetaan sosiaalisen työllistämisen ja muissa projekteissa hankittujen kokemusten valossa. Projektin toiminnan aikana kertyi kokemuksia kolmesta eri toimintatavasta: projektin alkuvaiheesta ”manageroivasta” työotteesta, maataloilla tapahtuvasta valmennuksesta ja yritysten tarpeisiin vastaavasta valmennuksesta. Tarkoituksena on kuvata miten valmentaja toimii, miten ohjaa ja mitä valmiuksia tarvitsee sekä miten ymmärtää paikkansa asiakkaan työmarkkinoille ohjaamisessa. Näiden kuvausten avulla tarkastellaan työvalmentajan roolia ja tehtäviä näissä erilaisissa valmennuskonteksteissa. Lopuksi arvioidaan projektin kokemuksia sekä esitetään mahdollisuuksia kehittää työmarkkinoille ohjaamista työhönvalmennuksen, välityömarkkinoiden ja yritys yhteistyön avulla.

Työllistymisen tukeminen – tukea, rohkaisua, ohjaamista työelämään

Vuoden 2006 alussa voimaan tullut työmarkkinatukilain uudistus toi mukanaan uusia velvoitteita erityisesti kunnille. Samalla vaatimukset kasvoivat myös pitkäaikaistyöttömien aktivointipalveluja ja työvalmennuksellista toimintaa toteuttaville tahoille, erityisesti kolmannen sektorin toimijoille. Uudistuksen yhteydessä pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tueksi työnantajille myönnettävä työllistämistuki ja yhdistelmätuki nimettiin *palkkatueksi*, joka kuvaakin paremmin tukimuodon käyttötarkoitusta.

Euroopan sosiaalirahaston turvin on kehitetty vuodesta 1995 alkaen erilaisia työllistämismalleja ja työvalmennuksen menetelmiä. Kehitys on kulkenut eri tavoin eri palvelumuotojen sisällä, esim. kehitysvamma- ja mielenterveyspalveluissa suojatyöstä tuettuun työllistymiseen avoimille markkinoille, työmarkkinoilta syrjäytyneiden työpajatoiminnasta osallisuutta ja identiteettiä tukevaan erityisvalmennukseen. Kehittämissuunnitelmien tuloksena on syntynyt erilaisia, aktiivisia ja voimaannuttavia toimintamalleja työttömyydestä työhön ohjauksen avuksi.

Työllistämismallien kehittämistä Euroopan sosiaalirahaston tuella

Euroopan sosiaalirahaston tukemana toteutettiin lukuisia työllistämishankkeita viimeisen 10 vuoden aikana. Vuosina 1995 - 1999 Suomessa toteutettiin yhteensä 128 työllistämiseen liittyvää hanketta. Tässä vaiheessa kehitettiin työllistämisen menetelmiä ja huomio kiinnitettiin yhteisasiakkuuteen ja yksilöllisten polkujen mahdollistamiseen (Arnkil ym. 2005). Vuonna 2001 tehdyssä arvioissa näistä projekteista oli kiinnostavaa havaita, että työllistämisen ja siihen liittyvien interventioiden avulla tavoiteltiin koko sosiaalisen rakenteen ylläpitämistä ja vahvistamista harvaan asutuilla alueilla. Tässä onnistumisen edellytyksinä nähtiin toimintojen niveltymisen paikallisiin palvelu- ja instituutorakenteisiin. Tämä merkitsi projektin kykyä tarjota yksilö- tai yhteisöinterventioita esim. työnantajien ehdoilla kielellisesti, kulttuurisesti ja sisällöllisesti. (Mannila, Valjakka ja Ala-Kauhaluoma, 2001). Seuraavan ohjelmakauden 2000–2006 aikana

kehitettiin edelleen työllistymispalveluita, aktivoitumistoimintaa ja palveluohjausta, koulutusta ja tiedotusta, työnantajayhteistyötä ja verkostoyhteistyötä. Työpajamalli, Tuetun työllistymisen malli ja Fountain-house eli klubitalomalli kehittyivät ja siirtyivät toiminnallisiksi käytännöiksi.

Kansallisenä työllistämisen kehittämishankkeena toteutettiin KIPINÄ-kuntoutuskokeilu vuosina 2002-04. Suikkanen, Linnakangas, Harjajärvi ja Martin (2005) arvioivat valtakunnalliseen KIPINÄ-projektiin kuuluneiden 13 osaprojektin toteutusta. Projektien kohderyhmä muodostui 45-vuotta täyttäneistä, pitkään työttömänä olleista henkilöistä. Työttömän polku perustui aktivointisuunnitelmaan, jota tarkennettiin rekrytointihaastattelussa. Kuntoutustarveselvitys jäseni asiakkaiden palveluiden tarvetta, johon vastattiin erilaisilla toimenpiteillä. Näissä kuntoutuskokeiluissa korostui eri toimijatahojen välinen yhteistyö, ks. kuvio. Työvalmennus on tässä mallissa yksi ammatillisen kuntoutuksen muoto, joka voi toteutua osana tavoitteellista työllistämistoimintaa.



Kuvio 1. Pitkäaikaistyöttömän polku KIPINÄ-kuntoutuskokeilussa (Suikkanen ja muut, 2005, 15).

Kehittämistyö oli ollut vahvaa ja edistynyt konkreettisiin toimintamalleihin, jotka ovat muuttaneet ohjauksen käytäntöjä työllistämispalveluiden kentällä. Kansallisen hankkeen tutkijat esittivät suosituksia työllisyydenhoidon yleisistä periaatteista, toimijaverkoston rakentamisesta ja pitkäaikaistyöttömän henkilön tukemisesta. He näkivät tärkeänä yleisellä tasolla varhaisen puuttumisen mahdollisuuden, aktivointisuunnitelmien ja palveluiden järjestämisen. Kiinnostavaa oli suositus dynaamisen työkyvyn käsitteen ottamisesta toimintakäytäntöjen perustaksi sekä toiminnallisten vapaa-ajan mahdollisuuksien luominen. Edelleen he suosittelivat

erilaisten *tuetun työllistymisen* mallien ja suojattujen työmarkkinoiden vahvistamista sekä työssä oppimisen ja oppisopimusten laajentamista. Verkostotyötä koskevat suositukset liittyivät henkilökohtaisen palveluohjauksen järjestämiseen, verkostossa tapahtuvaan asiakasohjaukseen, verkoston samanäänisyyden kehittämiseen, työnantajiin vaikuttamiseen ja työpaikoilla käyntiin sekä henkilön nimeämiseen, joka hoitaisi pitkäaikaistyöttömän asioita verkostossa. Ala-Kauhaluoman, Lempolan ja Härkäpään (2006) 13 EQUAL- projektista tekemässä arvioinnissa korostuvat samat seikat onnistuneen työllistymisen ehtoina. He suosittelevat, että työllistämistoimintaa pitäisi vahvistaa sekä työnhakijan että työnantajan tarpeiden mukaan. Palveluiden osalta molemmissa raporteissa korostetaan edelleen moniammatillisen palveluverkoston toimintaa sekä yhteistyötä yritysten ja työnantajien kanssa. Työttömien valmennuksellisia elementtejä, molemmista löytyy näkemys riittävästä resurssista asiakkaan yksilölliseen ohjaamiseen ja hänen henkilökohtaiseen tukemiseensa, joskus pitkänkin työllistymisprosessin aikana. Kehittämistä nähdään olevan edelleenkin palvelujärjestelmän joustavassa toiminnassa, ja uusien työttömille suunnattujen työllistämisen- ja koulutuspalveluiden luomisessa. (Suikkanen ja muut, 2005, Ala-Kauhaluoma ym. 2006).

Työvalmennuksen toimintamallien kuvausta

1990-luvulla kehitys jatkui työvalmennuksen erilaisten toimintamallien kehittämisenä marginaalisessa työmarkkina-asemassa oleville työnhakijaryhmille. Järjestöt alkoivat kehittää erilaisia toimintamalleja, jotka helpottaisivat vajaakuntoisten työnhakijoiden työmarkkinoille sijoittumista.

Tuetun työllistymisen malli

Tunnetuin työvalmennusmalli on VATES-säätiön sosiaalisen työllistämisen malli: tuettu työllistyminen (ks. www.vates.fi). Sitä on kehitetty vuodesta 1995 alkaen ja mallin vakiinnuttaminen aloitettiin vuonna 2001. Kehittämistyö on tapahtunut erilaisten projektien yhteydessä ja eurooppalaisena yhteistyönä. Tuetun työllistämisen malli on vakiinnuttanut asemansa standardoituna palvelumuotona Suomessa. Toimintamallin keskeisiä piirteitä ovat valmennettavan mahdollisuus saada tukea koko työllistymisprosessinsa ajan ja myös sijoituttuaan työhön. Mallissa korostuu erityisesti asiakkaan osaamisalueiden ja työtehtävien vaatimien

taitojen yhteensovittaminen sekä työyhteisön valmentaminen uuden työntekijän tukemiseen. Olennaista on sekä työyhteisön ja työllistetyin mahdollisuus valmentajan jatkuvan tukeen.

Tuetun työllistymisen prosessi etenee seuraavina vaiheina:

- 1) työllistymisen suunnittelu ja sopimus
- 2) työllistymisen valmistelu
- 3) työllistyminen

Vajaakuntoisen työllistyminen nähdään kokonaisvaltaisena prosessina, jossa työtaitojen ja työllistymisen mahdollisuuksien edellytyksenä on asiakkaan itsenäistymisen tukeminen ja muiden elämisen mahdollisuuksien turvaaminen. Tärkeää on varmistaa asiakkaan asuminen, kuntoutus ja muut palvelut. Palveluiden porrastamisesta, jossa asiakas lähentyy asteittain yhteiskunnan tasavertaista kansalaisuutta, on siirrytty riittävän tuen järjestämisen lähtökohtaan. Siinä kansalaiset nähdään yhdenvertaisina ja ympäristöt ymmärretään joustavasti muuttuvina. Näin jokaiselle kansalaiselle pitäisi järjestää sellaiset tukitoimenpiteet, joiden avulla hän selviytyy ja voi toimia aktiivisena osallisena lähiyhteisössään ja yhteiskunnassa. (Saloviita, Lehtinen ja Pirttimaa 1997).

3TEE-malli

Tuettuun työllistymiseen pohjautuvia toimintatapoja, joilla mielenterveyskuntoutujia saatetaan avoimille työmarkkinoille, on myös lukuisa joukko. Niiden keskeisenä ajatuksena on työn ja työyhteisön kuntouttava vaikuttavuus, asiakkaiden voimaannuttava tukeminen, elämän tarkoituksellisuuden ja toivon ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suuntaaminen. Mielenterveyskuntoutujan polku voi alkaa kotikuntoutuksesta, jonka tavoitteena on tukea toimintakykyä ja kotona selviytymistä (Suni ja Vallo 2003, 113-115). Työllistymispolkua on koottu esim. Fountain House ja Tieto-Taito-Tahto -3TEE mallien avulla. Erikoissairaanhoidon lähtökohdista kehitetty 3TEE-mallin lähtökohtana oli ”Eteenpäin Erikoissairaanhoidon työtoiminnasta”. Malli rakentui osittain tuetun työllistymisen malliin. Työpartiotoiminta monipuolisti vanhaa kuntouttavaa työtoimintaa ja ulospäin suuntautunut työote jäi elämään sairaalan toimintaan (Heikkilä 2003, 64).

Fountain House eli klubitalomalli

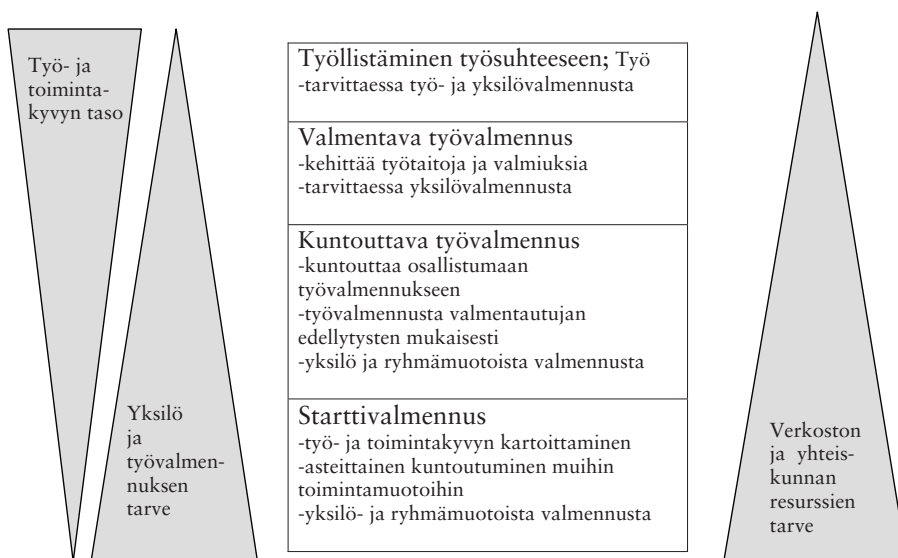
Fountain House-liike on kansainvälinen verkosto, joka on keskittynyt mielenterveysasiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukemiseen vuodesta 1948 lähtien. (ks. *www.fountainhouse.org*) Fountain House -klubitalon peruspilarit ovat mielekäs toiminta, sosiaalisten suhteiden opettelu, asunto-ohjelma, vertaistuki ja siirtymätyö. Klubitalo on tarjonnut siirtymätyötä, jossa kuntoutuja voi arvioida ja kehittää omaa työkykyään niin käytännöllisiä taitoja kuin vuorovaikutuksellisiakin taitoja ja ennen muuta luottamusta itseensä ja omaan kykyynsä selviytyä. Klubitaloissa ei ole työtehtäviä, vaan siirtymätyö tapahtuu talon ulkopuolella, pääasiallisesti osa-aikaisena (15 - 20 viikkotyötuntia) työnä, josta maksetaan normaalin työehtosopimuksen mukainen palkka. Klubitalolla on siirtymätyöohjelma, jonka avulla asiakkaat voivat työllistyä avoimille työmarkkinoille. Tosin vaikein kynnyks toteutukselle on ollut työnantajien sitouttaminen tähän toimintaan. Klubitalo vastaa asiakkaan valinnasta, ohjaamisesta ja valmentamisesta työpaikkaan ja takaa työnantajalle työpanoksen paikkaamisen mahdollisten poissaolojen varalta. Klubitalon toimintamallia säätelee 30 erilaista laatukriteeriä, jotka toimintaa harjoittavan yhteisön tulee täyttää päästäkseen verkoston jäseneksi ja saadakseen luvan käyttää Fountain House -klubitalon nimikettä. (Lehto, 2003, 24-30.)

Työpajamalli

Työpajatoiminta alkoi 1983 Helsingissä ja se toimi lähinnä nuorisotyön työmuotona tavoitellen kohderyhmäkseen työttömiä ja ammattikoulutamattomia nuoria. Toiminta laajeni 1990-luvun alussa ja työpajaohjaukseen yhdistyivät tukityöllistäminen ja oppisopimuskoulutus. Lama-aikana toimintamalli laajeni kattamaan pitkäaikaistyöttömien työvalmennustarvetta ja näin kohderyhmä laajeni heikossa työmarkkina-asemassa oleviin henkilöihin. Euroopan sosiaalirahaston taloudellisen tuen turvin toimintaa kehitettiin sisällöllisesti. Näin työpajatoiminta ammatillistui, edellyttäen työpajoilla toimivilta ohjaajilta valmennuksellisia taitoja asiakkaiden tilanteen edistämiseksi. (Pekkala 2005, 12-16). Vuonna 1997 ammatillaiset perustivat valtakunnallisen työpajayhdistyksen edistämään sosiaalisen työllistämisen koulutus-, tutkimus- ja kehittämispalveluita. (ks. työpajayhdistyksen sivut: http://demo.vilmamedia.fi/tpy_uusi/sivu.php?artikkeli_id=7)

Työpajatoiminta lähtee liikkeelle työllistämisestä, jolloin asiakas aloittaa erilaisten taloudellisten tukijärjestelmien avulla työskentelyn työpajassa. Työpajatoiminta koostuu kahdesta selkeästä elementistä työ- ja yksilövalmennuksesta. Työvalmennus määritellään tavoitesuuntautuneeksi prosessiksi, joka toteutuu vuorovaikutteisena suhteena asiakkaan ja yhteisön sekä asiakkaan ja valmentajan välillä. Prosessiin kuuluu myös asiakkaan tarpeita vastaavan palveluverkoston osana toimiminen. Työvalmennuksen avulla tavoitellaan ammatillisten taitojen ja tietojen lisäksi onnistumisen ja omasta elämästä vastuun ottamisen kokemuksia. Yksilövalmennuksessa korostuu asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, oman elämän arjessa selviytymisen tukeminen ja palveluverkoston mahdollisuuksien selvittäminen. (Pekkala 2005, 29-31.)

Työpajat ovat kehittäneet hyvin moninaisia toimintatapoja vastamaan erilaisten asiakkaiden tarpeita. Teollisuuden ja palvelualojen rinnalle on alkanut tulla taidepajoja ja informaatioteknologian ja mediapalveluiden työpajoja. Samalla myös erityisopetuksessa on alettu toteuttaa pajatoimintaa, jossa erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret voivat suorittaa rästiin jääneitä koulutehtäviä tai saada lisätukea oppimisvaikeuksiinsa. Lähtökohtana toiminnassa on se, että asiakas tulee pajalle tekemään työtä. Työpajatoiminta etenee asiakkaan työ- ja toimintakyvyn mukaan seuraavina askeleina: starttivalmennus – kuntouttava työvalmennus – valmentava työvalmennus ja työllistäminen. (ks. kuvio) Työ- ja toimintakyvyn tason mukaisesti tarpeisiin vastataan motivoivalla valmennuksella, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteen kartoitus ja selkiennyttäminen. Työelämän ja työkyvyn puutteisiin vastataan osallistuvalla valmennuksella, jossa toimitaan kuntoutussopimuksen mukaan tukemalla asiakkaan toimintakykyä. Ammatillisten valmiuksien puutteeseen vastataan ohjauksella valmennuksella, jossa pääpaino on työvalmennuksessa. Ammattitaidon omaavien tarpeisiin vastataan delegeoivalla valmennuksella vahvistamalla asiakkaan taitoja työn teknisessä suunnittelussa ja johtamisessa sekä suuntaamalla asiakasta avoimille työmarkkinoille tai ammatilliseen koulutukseen. (Ylinampa 2005, 24.)



Kuvio 2. Työpajajhdistyksen mallin mukaiset sosiaalisen työllistämisen tasot (Pekkala, 2005, 18).

Näissä vakiintuneissa malleissa on yhteisiä lähtökohtia, kuten asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen tarpeen tunnistaminen ja työn merkitys yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistajana. Työ nähdään myös itsessään kuntouttavana prosessina, jonka avulla asiakkaan käsitys itsestään osaavana ja pystyvänä ja tasavertaisena ihmisenä vahvistuu. Yhteisiä vaiheita, jotka on rakennettu työ- ja toimintakyvyn sekä ammatillisten valmiuksien varaan on myös kaikissa malleissa. Työpajat eroavat tuetun työn ja klubitalon malleista siinä, että niissä nähdään asiakkaan voimaannuttaminen ja perustavaa laatua olevien ammatillisten valmiuksien rakentaminen työpajan tehtävänä. Avoimille työmarkkinoille tarjotaan suhteelliseen osaavaa työvoimaa, kun taas muissa ajatuksena on tasavertaisuus työelämässä ja selviytymisen tuen järjestäminen työyhteisöön.

Työvalmennus, työhönvalmennus ja työllistämispalvelu

Työvalmennus on saanut näiden kehittämisprojektien aikana uusia sisältöjä ja määrittelyjä. Erityistyöllistämisen näkökulmasta työllistämispalveluita kuvataan käsittekartassa, jossa erotellaan kolme eri palvelumuotoa 1) työsuhteinen työllistäminen, 2) työtoiminta ja 3) valmentava ja kuntouttava toiminta. Työsuhde määrittää eroja eri palveluiden välillä.

Työllistämispalveluiden pääryhmät		
<p>Työsuhteinen työllistäminen:</p> <p>-työsuhde erityis-työllistämisen yksikköön -työsuhde palkkatuen ja muiden tukimuotojen varassa</p>	<p>Työtoiminta:</p> <p>-huoltosuhde -työosuusraha (sisältää avotyötoiminnan)</p>	<p>Valmentava ja kuntouttava toiminta:</p> <p>-ei työ- tai huoltosuhdetta -sopimus palvelun ostajan/etuuden myöntäjän ja erityistyöllistämisen yksikön sekä asiakkaan kanssa</p>

Kuvio 3. Työllistämispalveluiden pääryhmät: erityistyöllistämisen yksiköiden tarjoamat palvelut (Ylipaavalniemi, Sariola, Marniemi ja Pekkala 2005, 18).

Wiren palvelut liittyvät valmentavaan ja kuntouttavaan työtoimintaan ja lisäksi yritysyritysohjelmaan. Wiren palveluissa on yhtymäkohtia myös tuetun työllistymisen malliin. Yritykselle tarjotaan asiakkaan työllistymistä tukevaa palvelua asiakkaan työhön perehdytyksenä, työssä oppimisen tukemisena ja työyhteisön valmentamisena asiakkaan kohtaamiseen. Wirestä ohjattiin asiakkaita työsuhteiseen työllistymiseen sekä kuntiin että erityistyöllistämisen yksiköihin kunkin asiakkaan erityistarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Perimmäisenä tavoitteena nähtiin, että erityistyöllistyminen oli yksi vaihe asiakkaan ohjautumisessa joko koulutukseen tai avoimille työmarkkinoille.

Työhönvalmennus on Ylipaavalniemen ja muiden (2005) mukaan yleiskäsite, joka kattaa kaikki asiakkaan työllistymistä edistävät palvelut, kun taas työvalmennus tarkoittaa nimenomaan työnteon kautta tapahtuvaa asiakkaan työkyvyn edistämistä. Molemmat voivat toimenpidekokonaisuutena kuitenkin kattaa useita erilaisia palveluita. Tässä mielessä *Wiren palvelut olivat työhönvalmennusta*. Työpajayhdistys erittelee valmennusprosessin jatkumon ja erottaa siinä työ- ja yksilövalmennuksen, joka on johtanut myös vastaavaan työn organisointiin. Työvalmennus määritellään erityistyöllistämisen tai sosiaalisen yrityksen tuotannollisessa toiminnassa tapahtuvaksi, tavoitteelliseksi työkyvyn edistämiseksi. Yksilövalmennus nähdään tässä työvalmennusta tukevana toimintana, jolla edistetään asiakkaan toimintakykyä ja arjen hallintaa (Välimaa 2006). Wiren toimintamallissa työllistäminen on myös nähty jatkumona, jossa voimaannuttavista, toimintakykyä arvioivista ja vahvistavista elementeistä siirrytään työkyvyn arviointiin ja yksilön kehityksen suuntaamiseen kohti ammatillista osaamista ja avoimia työmarkkinoita. Työsuhteisen työllistämisen ja avoimille työmarkkinoille siirtymisen välillä oli ja on edelleenkin siirtymäpulmia, joita projektissa ratkaistiin kehittämällä yritys- ja suuntautuneita toimintatapoja.

Työhönvalmennus Wire-projektissa

Työhönvalmennus on Wiren toiminta-aikana jakautunut kolmeen hieman toisistaan poikkeavaan tapaan ohjata työttömiä työnhakijoita työnantajien osoittamiin tehtäviin ja toisaalta pyrkiä löytämään sopivia työntekijäehdokkaita työnantajien tarpeisiin. Tässä yhteydessä voidaan puhua 1) ”manageroinnista” 2) ”koutsamisesta” sekä 3) yritysten tarpeista lähtevästä valmennuksesta. Kaikkien toimintatapojen yhteisenä nimitäjänä voidaan pitää palveluohjauksellista työtöytä.

Taustaa Wiren työhönvalmennusmallin kehittymiselle

Projektin alkuvaiheessa vuosina 2001-02 työ keskittyi erityisesti ”managerointiin” eli työnhakija-asiakkaiden yksilölliseen työhönvalmennukseen ja kuntouttaviin toimenpiteisiin. Tästä johtuen projektin toiminnat ja erityisesti työhönvalmennus kohdistui pääsääntöisesti vajaakuntoisiin pitkäaikaistyöttömiin. Vajaakuntoiset työnhakijat tarvitsevat paljon tukea, neuvontaa ja ohjausta ja heitä palvelee laaja verkosto eri asiantuntijoita. Projektissa toimi tuolloin yksi valmentaja kuntoutussuunnittelijan nimikkeellä. Hänen tehtävänään oli erityisesti vajaakuntoisten työnhakijoiden ammatillisen kuntoutuksen suunnittelu ja ohjaus. Projektin työvalmennuksellista työtä tekevät henkilöt ja projektin paikalliselta lääkäriasemalta ostamat työkyvyn arvioinnit toimivat lisäresurssina työvoimatoimiston ammatilliselle kuntoutukselle ja eläkemahdollisuuksien selvittämiseksi (ELMA). Wire oli mukana luomassa toimintamallia myös paikalliselle työvoiman palvelukeskukselle.

Projektin edetessä yhä tärkeämpään rooliin on noussut yritysten tarpeista lähtevä työhön valmennus, työn ja tekijän yhteen sovittaminen. Työnantajapalvelut ovat olleet osa työvoimatoimistojen työnantajille suuntaamaa toimintaa, mutta räätälöityyn yhteensovittamiseen ei ole julkisten palveluntuottajien taholta ollut resursseja. Räätälöityä palvelumallia on kehitetty projektin aikana yrityksistä esille nousseiden tarpeiden pohjalta. Näitä tarpeita on noussut esille yrittäjä- ja yrittäjäjärjestötapamisissa sekä tässä julkaisussa esitellyn yrityksille suunnatun kyselytutkimuksen yhteydessä (ks Era , luku 7) Kyselyn yhteydessä ja erilaisissa keskusteluissa selvisi, että yrittäjät eivät ole olleet tietoisia työhöhallinnon,

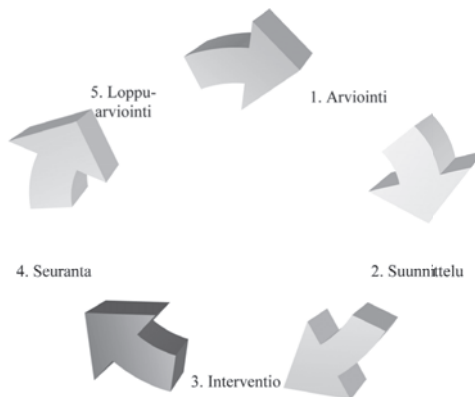
kuntien ja muiden viranomaisten tarjoamista mahdollisuuksista rekrytoinnin tueksi. Näin ollen palveluja ei ole yrityksissä osattu myöskään etsiä.

Seuraavaan on koottu Wire-projektin työhönvalmennustyössä kokeiltuja sekä toimiviksi havaittuja työllistymisen ja rekrytoinnin tukemisen toimintamalleja.

Managerointi

”Managerointi” perustuu kuntoutuksen piirissä kehitettyyn Case Management eli palveluohjaus -ajattelumalliin (Moxley, 1989). Palveluohjauksessa määrätty henkilö tai tiimi organisoii, koordinoi ja ylläpitää tukimuotojen sekä toimintojen verkostoa asiakaslähtöisesti. Toimintatapa on myös yksilöllisten palvelukokonaisuuksien järjestämistä ja koordinoimista. Palveluohjauksen ideologia perustuu humaaniin ihmiskäsitykseen, jossa asiakas on aktiivinen, osallistuva, jatkuvasti kehittyvä sekä itseohjautuva subjekti. (Palveluohjauksesta keskustellaan laajemmin tämän teoksen muissa artikkeleissa ks. Koskimies, luku 4 ja Matilainen ja muut, luku 5)

Palveluohjausta voidaan toteuttaa myös alueellisessa ja kansallisessa työllisyysenhoidossa verkostojen osapuolia lähentävänä yhteisenä toimintatapana, joka noudattaa valtakunnan sekä alueen tasolla laadittuja kriteereitä. Kriteereiden tulee kattaa palveluohjauksen kaikki viisi vaihetta: 1. Arviointi 2. Suunnittelu 3. Interventio 4. Seuranta 5. Loppuarviointi.



Kuvio 4. Case Managementin eli palveluohjauksen viisi vaihetta. Moxley, 1989.

Palveluohjauksen toteutusmallia tulee jatkuvasti kehittää toiminnan eri tasoilla, niin asiakastyössä, kuin alueellisilla ja valtakunnallisilla asiantuntijatahoilla. Jokaiselle palveluohjausta toteuttavalle osapuolelle määritellään tehtävät tasapainotetun tulokortin (BSC) avulla. Wire-projektissa ”managerointi” eli palveluohjauksellinen työote on työnhakija-asiakkaan voimavaralähtöistä ohjaamista. ”Manageroinnin” tavoitteena on mahdollisimman pysyvä työllistyminen erilaisia tukitoimia hyödyntäen.

Wiren työhönvalmennusprosessi manageroinnin näkökulmasta

1) arviointi

Työvalmentaja arvioi yhdessä työnhakijan kanssa hänen mahdollisuutensa siirtyä joko suoraan työelämään avoimille markkinoille tai työllistyttyä ns. välityömarkkinoille esimerkiksi palkkatukityöhön. Vaihtoehtoina voivat olla myös muut toimenpiteet, kuten työelämävalmennus (aikuiset), työharjoittelu (nuoret alle 25v), työkokeilu (vajaakuntoiset) sekä työvoimapolitiittinen tai omaehtoinen ammattitaitoa täydentävä kurssi tai koulutus. Uudelleen kouluttautuminen on varteenotettava vaihtoehto, mikäli entisen koulutuksen ja osaamisen mukaiset tehtävät eivät esimerkiksi terveydellisistä syistä tule kysymykseen. Kouluttautuminen tulee kysymykseen myös silloin, jos aikaisemman ammattialan työtehtävät ovat hävinneet työmarkkinoilta tai ammattitaito vaatii päivittämistä.

2) suunnittelu

Suunnitelman laatimisen pohjana käytetään aina työvoimatoimiston työnhakusuunnitelmaa, joka on päivitetty ennen Wiren työhönvalmennusprosessin alkua. Suunnitelmassa pyritään tukemaan työnhakija-asiakkaan omaa työllistymissuunnitelmaa ja voimavaroja. Rinnalla huomioidaan mahdolliset rajoitteet, kuten erilaiset sairaudet, viat, vammat tai haitat, jotka vaikeuttavat työn vastaanottamista tai siinä selviytymistä. Rajoitteet eivät saa nousta keskiöön hallitsemaan työnhakijan elämää, vaan ne pyritään kääntämään uusiksi mahdollisuuksiksi. Asiakkaan persoona, harrastukset ja aikaisempi koulutus sekä työkokemus pyritään myös hyödyntämään vahvuutena uuden tehtävän tai uudelleen koulutuksen löytymiseksi.

3) interventio

Työvalmentaja pyrkii vaikuttamaan työnhakijan työnhakuvalmiuksiin tukemalla mm. työnhakuasiakirjojen päivittämisessä ja ohjaamalla erilaisen työnhakutapojen hyödyntämisessä. Valmennuksessa hyödynnetään myös vertaistukea, joka tapahtuu aktivointijaksojen ja työnhakuryhmien muodossa. Työvalmentaja toimii ohjaajana ja tukijana sekä tulkkina hakijan, eri viranomaisten ja työnantajien välillä työnhakuprosessin aikana. Valmentajan tehtävä on tukea ja edistää työnhakijan omia valmiuksia työn tai koulutuspaikan haussa puuttumatta kuitenkaan liikaa itse toimintaan. Vajaakuntoisten työnhakijoiden kohdalla toimenpiteinä voivat olla erilaiset työkunnon ja -kyvyn selvitykset, kuntoutus, uuden ammatin valintaan liittyvät selvitykset ja testit sekä uudelleen koulutus.

4) seuranta

Työvalmentaja seuraa työnhakijan etenemistä työhönvalmennusprosessin aikana yksilöllisesti sovitulla tavalla. Valmentaja tapaa työnhakijaa sovittujen aikataulujen mukaisesti ja kirjaa prosessin aikana saavutetut tulokset erilliseen tietokantaan, josta löytyvät myös asiakkaan muut työnhakuun, työ- ja toimintakykyyn sekä työssä selviytymiseen vaikuttavat asiat. Seurannasta sovitaan aina asiakkaan ja mahdollisten verkostokumppaneiden kanssa erikseen, koska kaikilla viranomaistoilla on olemassa omat seurantajärjestelmänsä. Näin varmistetaan, että oikeellinen tieto tulee sitä tarvitseville tahoille. Verkostokumppaneiden kanssa sovitaan myös esimerkiksi työkokeilujen tai työelämävalmennusten väli- ja loppuarvioinneista ja seurantakäynneistä työpaikoilla, sekä jatko-ohjauksista.

5) loppuarviointi

Arvioinnin yhteydessä käydään läpi ja kirjataan ne toimenpiteet, jotka ovat johtaneet saavutettuun lopputulokseen. Asiakaskohtaisten valmennusprosessien tulokset ja asiakkaiden ohjautuminen eri toimenpiteisiin kirjataan em. tietokantaan, josta ne ovat tarvittaessa saatavilla toimitettaviksi yhteisesti sovituille yhteistyötahoille sekä tilastoina myös projektin rahoittajalle. Valitettavasti Wiren tietokannasta ei ole ollut yhteyttä esimerkiksi työhallinnon tai sosiaali- ja terveystoimen järjestelmiin. Näin ollen kaikki työllistymiseen johtaneet työvalmennusprosessit eivät välttä-

mättä tule näkyviin projektin tietokantaan, vaikka työvalmennusprosessi olisi ollut edesauttamassa työnhakijan työllistymisessä. Tietojen ilmoittaminen jää asiakkaiden tehtäväksi ja aina he eivät tule huomioineeksi sitä seikkaa, että työllistymistieto ei tule projektille automaattisesti työhallinnon tiedostoista. Tilastotietoja projektin toiminnan etenemisestä raportoidaan laajemmin puolivuositain rahoittajalle, jolloin ne julkaistaan myös verkostokumppaneiden kesken ja tiedotetaan julkisuuteen.

Manageroinnin asettamat vaatimukset työvalmentajalla

Managerointi on asiakkaan yksilöllisistä lähtökohdista tapahtuvaa työelämään valmentamista, työnhaun tukemista ja henkilökohtaisten vahvuuksien löytämistä. Toimintatapa vaatii työvalmentajalta hyvää ihmistuntemusta, ns. psykologista silmää ja positiivista, mutta realistista asennetta, jotta mahdolliset rajoitteet ja asiakkaan kokemat esteet pystytään kääntämään vahvuuksiksi tulevaisuuden suunnittelussa. Työvalmentajalta vaaditaan myös hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä muuntautua eri toimintaympäristöjen mukaisesti. Vaatimuksena on kyky ymmärtää kulloisenkin toimintaympäristön kieltä ja toimia tarvittaessa ”tulkkina” eri tahojen ja välillä.

Managerointi asettaa työvalmentajalle erityisiä vaatimuksia työnhakijan työ- ja toimintakyvyn sekä työssä selviytymisen arvioinnissa. Nämä seikat ovat usein syynä pitkään jatkuneelle työttömyydelle, jos niitä ei ole otettu riittävästi huomioon työnhakuprosessin aikana. Asiakas ei ole joko tullut maininneeksi asiaa asioidessaan työvoimatoimistossa tai lääkärin lausunnot ovat hautautuneet vuosien saatossa arkistoihin. Näin ollen mahdollisia rajoitteita ei ole huomioitu työnhakuprosessissa lainkaan. Työnhakija on saattanut olla vuosikausia hakeutumassa entisen kaltaiseen työhönsä, vaikka terveydelliset rajoitteet estäisivät ko. työtehtävissä selviytymisen. Tästä syystä olemme pitäneet erityisen tärkeänä, että työvoimatoimiston työnhakusuunnitelma toimii myös valmennusprosessin suunnittelun pohjana. Tällöin ilmenevät myös virheelliset tai puutteelliset tiedot, jotka saattavat osaltaan vaikuttaa työttömyyden pitkittymiseen. Nämä virheelliset tai puutteelliset tiedot on pyritty oikaisemaan ottamalla yhteyttä työvoimavirkailijaan, jolloin tiedot muutetaan oikeelliseksi myös työhallinnon tietojärjestelmään. Eräissä tapauksissa asiakkailla on niin selkeitä terveydellisiä ongelmia, että heidät on ohjattu työvoimatoimiston ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiksi. Näiden asiakkaiden kohdalla rajoitteet ovat olleet niin suuret, että entisen kaltaisessa työssä suoriutu-

minen ei terveydellisistä syistä ole enää mahdollista, vaan kysymykseen tulee uudelleen koulutus tai jopa työkyvyttömyyseläkeratkaisu.

Toisaalta työvalmentajan on pystyttävä tunnistamaan myös tilanteet, joissa työnhakija kokee esimerkiksi ammattitaidon puutteesta johtuvat pelot niin voimakkaina, että työn vastaanottaminen estyy. Näissä tapauksissa työnhakijat voivat kokea epävarmuuden jopa fyysisinä kipuina, jota on erittäin vaikea diagnosoida lääketieteen keinoin.

Työtä tekijälle – puhtaanapidon ammattilainen takaisin työelämään

Asiakas on n. 50 -vuotias siivoojan työtä pätkittäin tehnyt ammattikouluttamaton pitkäaikaistyötön. Vuosien varrella hän on ehtinyt tehdä erilaisia siivousalan töitä ja käväissyt vaneritehtaallakin nuoruuden päivinä. Työttömyyttä on kertynyt tällä kertaa yli vuosi.

Asiakas ohjautuu ammatillisen kuntoutuksen menetelmiin perehtyneen työvalmentajan pakeille Wiren terveydenhoitajan lähettämänä. Terveydenhoitajalla on selkeä käsitys siitä, että kuntoutusjaksosta voisi olla hyötyä asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa kuntoutumisessa takaisin työelämään.

Ensitapaaminen työvalmentajan ja asiakkaan välillä on itkun sekainen ja asioista ei oikein tahdo saada selvää. Pikku hiljaa asiat alkavat ”loksahtaa kohdalleen”. Selviää, että asiakas on ns. palkkatukikelpoinen ja asiakkaana työvoimatoimiston ammatillisessa kuntoutuksessa. Perussairautena on masennus, paniikkihäiriö ja pitkään kestäneet selkävivut. Ylipainoakin on vuosien varrella kertynyt reilusti. Sosiaaliset suhteet ovat jääneet vähäisiksi, kun asiakas elelee koiran kanssa kerrostalokaksiossa keskustan ulkopuolella. Parituntinen on kulunut keskustellessa ja luottamusta tunnustellessa.

Toisella tapaamiskerralla päästään ns. asiaan ja keskustellaan kuntoutusjaksolle osallistumisesta. Asiakas empii vielä, koska mielikuva ”kauniista ja rohkeista” fysioterapiaopiskelijoista ei viehätä. Ryhmään lähteminenkin hieman arveluttaa. Pelko kohdistuu lähinnä siihen, että paniikkitilanteet pahenevat tai jopa estävät osallistumisen ryhmään. Keskustelun jälkeen päästään kuitenkin siihen tulokseen, että ”voihan sitä kokeilla”. Samalla päätetään, että käytetään projektin tarjoamaan lääkäripalvelua lähteen saamiseksi ja kokonaistilanteen kartoittamiseksi. Tutkimuspyynnössä lääkärin toivotaan ottavan kantaa myös paniikkihäiriön helpottamiseen. Aikaa kuntoutusjakson alkuun on n. kuukausi, joten työ- ja toimintakykyä ehditään kartoittaa rauhassa.

Lääkäri vahvistaa, että kuntoutusjaksosta olisi hyötyä asiakkaan em. ongelmiin ja työllistymispolun rakentamiseen. Samalla lääkäri ottaa kantaa selkäongelmaan,

joka paljastuu SI- nivelen yliliikkuvuudeksi. Kipua siis saadaan lievitettyä lihaskuntoharjoittelulla. Painon pudotustakin suositellaan. Paniikkihäiriön ja masennuksen hoitoon aloitetaan lääkitys.

Kuntoutusjakso siis käynnistyy ja asiakas on innolla mukana, kunnes kohdataan jo ennakkoon pelätty tilanne. ”Painoa on saatava pois, näin selkävutkin helpottavat”, sanoo nuori hoikka fysioterapiaopiskelija. Asiakkaan ilmoitus kuntoutusjakson lopettamisesta tulee kuin salama kirkaalta taivaalta. Sovitaan kuitenkin tapaaminen, ennen kun tehdään hätäkoityjä johtopäätöksiä ja tullaan siihen tulokseen, että keskustelemme vielä asianosaisten kanssa. Jatkosta päästään yhteisymmärrykseen huomaten samalla, kuinka pienet asiat saattavat vaikuttaa asiakkaiden tilanteisiin ja aiheuttaa koko prosessin keskeytymisen. Samalla havaitaan, että kuvatus kaltaiset tilanteet ovat hyviä oppimiskokemuksia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Kuntoutusjakso siis jatkuu ja kaikki ovat tyytyväisiä, kun ”ilma on puhdistettu”.

Pari kuukautta on kulunut ja on kuntoutusjakson loppukeskustelun aika. Vastaaan kävelee iloinen nainen, joka on loppujen lopuksi ollut erittäin tyytyväinen jakson antiin. Uusia tuttavuuksiakin on löytynyt. Näin uskaltaudutaan suunnittelemaan työkokeilun aloittamista. Muutaman puhelinoiton ja työpaikalla käynnin jälkeen kokeilupaiikka on järjestynyt ja päädytään siihen, että kokeilu aloitetaan neljän tunnin työpäivillä aluksi kuukauden pituisena. Jakson aikana arvioidaan tilannetta uudelleen. Päätös kokeilulle saadaan työvoimatoimistosta joustavasti. Bussimatkat työkokeilupaiikalle vielä hieman pelottavat ja rahavaratkaan eivät antaisi myöten kulkea bussilla. Kuntoutusjakson matkat ovat taittuneet polkupyörällä, mutta talvi on tullut ja pyöräily ei enää ole turvallista. Selvitämme bussien aikataulut ja vaihtomahdollisuudet, koska matkalla on vaihdettava bussista toiseen. Aikataulut osuvat kohdalleen ja vaihtoon jää aikaa muutama minuutti. Oman sosiaaliaseman sosiaalityöntekijältä saadaan päätös toimeentulotukena maksettavasta kuukausikortista.

Kaikki alkaa siis loksahda kohdalleen. Työkokeilu alkaa ja työtehtäviä voi jaksottaa oman jaksamisen mukaan, kunhan työnantajan kanssa sovitut tehtävät hoidetaan joustavasti päivän aikana. Aika kuluu nopeasti ja päädytään puhelinkeskustelun perusteella jatkamaan kokeilua vielä kahdella kuukaudella.

Tapaamme n. 2,5 kuukauden jälkeen ja vastaan astelee ”uusi nainen”. Pitkästä varresta on silmämääräisestikin pudonnut kiloja runsaasti ja asiakas kertoo painon pudonnan viimeisen 4kk:n aikana lähes 15 kiloa. Jo aiemminkin aika-ajoin pilkahtanut huumori on palannut jutusteluun. Hurtti huumori kuuluu työpaikan toimintatapaan ja on edistänyt myös omaa jaksamista. Kun työnantajan edustaja ehdottaa, että asiakkaan status voisi kokeilun päätyttyä muuttua työkokeilijasta työntekijäksi, saa päivämme ansaitun kruunun. Työsubde alkaa ns. vajaakuntoisen korotetulla työllistämistuella, josta sovitaan työvoimatoimiston ammatillisessa kuntoutuksen työvoimaneuvojan kanssa. Aluksi työsubde on puolen vuoden pituinen,

mutta palvelukokonaisuutena tukea voidaan myöntää 24:n kk:n ajan.

Työsuhdetta jatketaan puolen vuoden välein, kunnes tukiaika päättyy kahden vuoden ja kolmen kuukauden jälkeen. Asiakas on voinut lääkärin luvalla lopettaa paniikkihäiriöön määrätty ja vähentää masennuksen hoitoon liittyvien lääkkeiden käyttöä. Onneksi työsuhde on katkolla vain väliaikaisesti, sillä yhdessä työvoimatoimiston ja työnantajan kanssa on sovittu, että asiakas pääsee puolen vuoden kuluttua takaisin samaan tehtävään, koska työt ovat sujuneet niin mallikkaasta ja kaikki osapuolet ovat olleet tyytyväisiä. Jatkoa on siis tiedossa ja asiakas jää tyytyväisenä järjestämään kesäisiä askareita puutarhapalstalla. Kukapa tietää, vaikka työllistyminen pysyvään työsuhteeseenkin onnistuu.

Valmentautuminen maatilalla

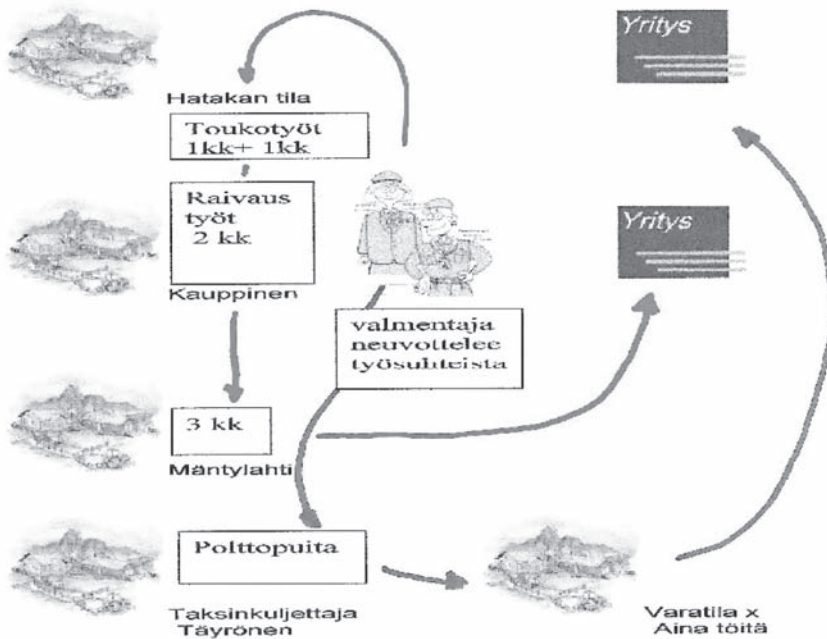
Hankasalmi oli yksi Wiren kumppanuuskunnista. Siellä on n. 6000 asukasta ja maatalous on edelleenkin vahva elinkeino. Wire laajensi toimintaansa TE-keskuksen aloitteesta Hankasalmelle elokuussa 2002. Hankasalmi kuului Laukaan työvoimatoimiston alueeseen ja johti uuden yhteistyön rakentamiseen. Hankasalmella verkostot lähtivät toimimaan hyvin ja sinne perustettiin oma työllisyystyöryhmä. Hankasalmen maatalousyrittäjiä ja heidän työllistämistarpeitaan selvitettiin vuonna 2003 ja havaittiin, että tilakokojen kasvaessa myös tilapäisen, ulkopuolisen työvoiman tarve kasvaa. Työvoimatarve oli sesonkiluonteista ja saattoi muodostua hyvin erilaisista maataloilla tehtävistä töistä, erityisesti tarvetta oli metsätöiden tekemisessä ja erilaisissa tilojen kunnostustöissä. Samanaikaisesti kunnan pitkäaikaistyöttömyys oli vaikeata ratkaista erityisesti yli 50-vuotiaiden henkilöiden osalta. Oletuksena oli, että näillä henkilöillä olisi maatilan tehtäviin tarvittavaa ammattitaitoa ja halua myös kehittää omia taitojaan. Näin työntekijöitä maatilan tehtäviin pystyttäisiin kouluttamaan juuri näistä pitkäaikaistyöttömistä.

Keväällä 2003 Hankasalmella järjestettiin MaaseutuOsaja-koulutus – työvoimapolitiittisena aikuiskoulutuksena. Koulutuksen jälkeen suurin osa osallistujista työllistyi sesonkitehtäviin paikallisille maataloille. Lisäksi talvella 2003-04 järjestettiin työvoimapolitiittinen ympäristötyöntekijä-aikuiskoulutus. Koulutuksiin osallistujille löytyi lyhyitä työsuhteita maataloilta, mutta havaittiin, että he tarvitsevat enemmän tukea pitkän työttömyyden jälkeen. Hankasalmen työllisyystyöryhmä matkasi tutustumaan Juvan Työvoimatoimiston hallinnoiman Työllistymisen palvelukeskuksen, Kehittyvä-hankkeen vieraaksi. (Lindström Katri 2007). Hanke rahoittivat ESR, alueen kunnat sekä yritykset. Hanke toimi kolmen kunnan alueella ja se oli osa Etelä-Savon alueella toimivaa, rakenteita muuttavaa työllisyysdenhoitomallia. Kehittyvä-hankkeessa muodostettiin maatalousrenkaita, joiden tavoitteena oli tukea paikallisia maataloja ja helpottaa niiden työtaakkaa. Tavoitteeseen pyrittiin rakentamalla tilarenkaita, joiden avulla luotaisiin pysyviä työpaikkoja. Näissä työntekijä oli usean eri työnantajan palkkaama ja teki kullakin tilalla niiden tarpeiden mukaisia töitä. Valmentajan, jota tässä yhteydessä nimettiin ”koutsiksi”, tehtävänä oli etsiä tiloilta työtehtäviä ja muodostaa työntekijälle sopivan

työkokonaisuuden mukaisia tilarenkaita. (Brotkin, Korhonen ja Virta, 2002).

Wiren toimintamallissa lähdettiin välillisten työpaikkojen ajatuksesta ja siitä, että valmennettavat voisivat edetä työn polulla. Tavoitteena tilatyössä oli valmennettavan työkyvyn tukeminen ja vahvistaminen sekä hänen motivoimisensa työn etsintään myös avoimilta työmarkkinoilta. Näin tilatöitä pyrittiin ketjuttamaan siten, että työntekijälle muodostuisi mahdollisimman pitkään kestänyt työsuhde. Tämä työkokemus ja sen osoittaminen mahdollistaisi myös jatkotyöllistymisen muihin avoimiin työtehtäviin. Maatilatyö vastasi näin työpajatoiminnan valmentavaa työvalmennusta, jossa kehitetään valmennettavan taitoja ja tarjotaan tukea yksilöllisiin elämänhallinnan pulmiin. Valmennukselliset elementit ja tavoitteellinen ohjaaminen kohti avoimia työmarkkinoita korostuivat Hankasalmen mallissa verrattuna Juvan toimintatapaan. (ks kuvio)

Maatilavalmennuksen toimintamalli Hankasalmi



Kuvio 5. Wiren maatilavalmennuksen toimintamalli lähde: Esa Lehmonen, 2006.

Valmentajan tehtävät

Valmentajan, jota projektissa kutsuttiin koutsiksi, tehtävät rakentuivat työn etsinnästä, maatilayrittäjien tukemisesta, valmennettavan työssä ohjaamisesta, yritysysteistyöstä ja työllistymispolkujen rakentamisesta. ”Koutsi” toimi myös yksilöllisenä valmentajana ja tuki asiakkaita heidän henkilökohtaisissa, vaikeissa elämäntilanteissaan. Tyypillisiä elämänhallinnan ongelmia olivat päihteiden käytön hallitsemattomuus, avioerotilanteiden jälkeinen velkaantuminen, irrallisuus ja arjen elämänrytmin puuttuminen. Keskustelut näistä tai muista omaan elämään liittyneistä huolista avautuivat työn teon ohessa. Työn ulkopuolella järjestetyt yksilö- tai ryhmätapaamiset, terveystarkastukset tai valmentava toiminta eivät tavoittaneet tätä asiakasryhmää. He eivät olleet halukkaita osallistumaan muuhun, kuin työhön tai työsuhteen solmimiseen liittyvään toimintaan.

Työvalmentajana toiminut Esa Lehmonen kuvaa opinnäytteessään (2006) ”koutsin” tehtävää seuraavasti:

”Maatilavalmennuksessa koutsi pitäytyy oppimiseen ja työtehtäviin liittyvissä asioissa. Erityisesti on syytä olla puuttumatta ohjattavien elämän siihen puoleen, johon liittyy jotakin epämääräistä. Persoonaan tai työkykyä rajoittaviin tekijöihin ei ole syytä kiinnittää huomiota. Yleensä näitä asioita tullaan ennen pitkää keskustelemaan, mutta se tapahtuu ohjattavan omasta aloitteesta. Tämä vaatii kuitenkin pidemmän ajan tarvittavan luottamuksen synty miseksi.”

Kokemuksen perusteella korostuu työssä ja taidoissa ohjaamisen ensisijaisuus. Näin yhteistyön, oppimisen ja onnistumisen kokemusten perusteella luodaan vahva luottamuksellinen suhde, jossa vaikeimmatkin asiat tulevat ajallaan esille. Silloinkin yksilöllisten huolien esille tullessa työvalmentaja on kuulija ja myötäeläjä, joka vahvistaa asiakkaan kokemusta itsestään arvokkaana ihmisenä. Näin työvalmentajan tehtävän voimaannuttava, yksilöohjauksellinen elementti toteutuu hänen hyväksyvän ja välittävän persoonansa kautta.

”Koutsilla” on hyvin erilaisia rooleja. Suhteessa työvoimahallintoon hän on yhteistyökumppani, asiakkaiden vastaanottaja ja saattaja. Suhteessa asiakkaaseen hän on ammattiosaaja, taitojen opettaja, organisoija, tukija, kuulija. Suhteessa yrittäjiin hän on välittäjä, paperi byrokratian selvittäjä, työn organisoija. ”Koutsilla” on oltava osaamista palvelujärjestelmistä ja erityisesti työvoimahallinnon tuista ja palveluista. Hänen

tulee olla hyvä ammattiosaaja maatalojen töissä, kuten metsä-, pelto- ja rakennustöissä. Ammattiosaajana hänen tulee hallita työprosessit ja erilaiset työn välineet ja niiden huolto. Ohjaajana hänellä tulee olla opettajan taitoja välittää osaamistaan ja suunnata sen kehittymistä. Lisäksi hänellä tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot toimiakseen palveluiden tuottajien, asiakkaiden ja yritysten kanssa.

Maatilayrityksiin työnhakija-asiakkaat ohjautuivat lähinnä kuntouttavan työtoiminnan kautta. Asiakastilanteet ovat aika-ajoin vaikeita ja ”koutsit” tarvitsee joko vahvan työohjauksen tai nimetyn sosiaalityöntekijän rinnalleen kokemusten jakamiseen. Mahdollisten haastavien mm. itsetuhoisten henkilöiden kohdalla, tukea tarvitaan myös vastuun ja työn jakamiseen. Sosiaalityöntekijä voisi osallistua enemmän asiakastyöhön esim. sopimalla erikseen tapaamisesta riskiasiakkaan kanssa.

Maatilavalmennuksen tuloksia

Valmentava toiminta aloitettiin heinäkuussa 2004. Tuolloin maataloille työllistyi yhteensä 6 yli 500 päivää työttömänä ollutta henkilöä. Seuraavana kesänä, vuonna 2005 työsopimuksia tehtiin 10 henkilölle ja vuonna 2006 työvalmennettavia oli 12. Sopimukset laadittiin useimmiten 85 %:n työajalle, jolloin työsuhteeseen saatu yhdistelmä tuki (myöhemmin korkein korotettu palkkatuki) kattoi bruttopalkan kustannukset lähes kokonaan. Näin ollen työnantajalle jäi maksettavaksi vain pieni osa palkasta sekä henkilöstösivukulut. Toiminnan edetessä otettiin käytännöksi tehdä työsopimukset niin, että määräaikaiset työsopimukset tehtiin kutakin työtehtävää koskeviksi. Kausiluonteiset työt voitiin näin tehdä valmiiksi työ kerrallaan ja sopimukset muotoutuivat pidemmiksi patkka kerrallaan. Kesän aikana solmituista työsopimuksista muotoutui kolme pidempää työsuhdetta, joista yksi muutettiin pysyväksi, samalla tilalla toteutuvaksi työsuhteeksi. Muut työsopimukset olivat määräaikaisia.

Työsopimuksia Hankasalmella on tehty yhteensä 56 kpl, 22 eri henkilölle. Kaikki ohjattavista olivat miehiä. Muutaman henkilön kohdalla työsuhde jouduttiin välillä keskeyttämään. Keskeyttämisen syyt olivat: osaamisen puute, toistuvat poissaolot ja ihmissuhdevaikeudet. Kaksi asiakasta kuoli tukityöjaksonsa aikana. Maatilajakson jälkeen jatkopolut ovat ohjautuneet seuraavasti:

- työllistynyt pysyvästi yritykseen tai kuntaan 5 henkilöä
- työsopimus purettu 2 henkilöä

- eläkkeelle 1 henkilö
- kuollut 2 henkilöä
- muuttanut paikkakunnalta 1 henkilö
- työttömänä tai odottaa seuraavaa työjaksoa 11 henkilöä

Maatiloilla tehdystä työstä muotoutui työntekijälle toimintakauden mittainen työsuhde. Kun työ oli sujunut hyvin, työtä jatkettiin uudella sopimuksella. ”Koutsilla” oli aina työkohteita varalla. Usein kävi kuitenkin niin, että kun työtä oli tehty jonkun aikaa, työntekijä aktivoitui itse työnhaussa ja jatkopaikkoja selvitettiin yhdessä. Tällä tavalla viidelle maatilatyöntekijälle löytyi pysyvä työpaikka.

Pitkäaikaistyöttömien kova ydin muodostui Hankasalmellakin 49 - 60-vuotiaista miehistä. Pitkään työttömänä olleiden miesten oli helpompi työllistyä hankasalmelaisille maatiloille, kuin kunnan ulkopuolelle tai paikkakunnan yrityksiin. Puolen vuoden työjakso on tuonut sekin paremman vaihtoehdon elämälle kuin passiivinen työttömyys. Joillakin aktiivisilla oli vaihtoehtona osallistua harmaille työmarkkinoille. Wire-projekti edesauttoi toiminnallaan virallisten työsuhteiden muotoutumista ja karsi harmaita markkinoita. Palkkataso on muotoutunut työehtosopimusten mukaisesti ja työntekijän vakuutukset on hoidettu asianmukaisesti. Näin maatilavalmennus osoittautui yhdeksi, kiinnostavaksi avaukseksi pitkään työttömänä olleiden, matalan koulutustason omaavien, yli 50-vuotiaiden miesten työllistymistä ja elämänhallintaa tukevaksi toimintatavaksi.

Maatilavalmennuksen jatkoprojektia suunniteltiin yhteistyössä Työttömien yhdistyksen kanssa. Hanke sai nimekseen OIVA-projekti, työn ja osaavan tekijän kohtausta paikka. Hankkeelle myönnettiin rahoitus ajalle 2006 - 2009. Hanketta toteuttaa Jyvässeudun työttömät r.y. (ks <http://www.oivaprojekti.fi/>).

Kokemuksia toimialakohtaisesta valmennuksesta

Wire-projektin toisen vaiheen (2002-2004) aikana kehitetyn maatala-valmennuksen hyviin kokemuksiin pohjaten, ryhdyttiin keväällä 2005 suunnittelemaan kohdennettua työssä valmentamista metallialalle. Toimintaa olivat suunnittelemassa Jyväskylän työvoimatoimiston ja Jykes Oy:n Metallin Osaajat -projekti, paikallinen metallialaan erikoistunut koulutusorganisaatio Teollisuuden Oppimispaikka Oy sekä Wire-projekti. Valmennusta suunniteltiin alkuvaiheessa toteutettavaksi viidessä Jyväskylän seudun metallialan yrityksessä, joilla oli akuutti työntekijätarve. Työpaikkoja siis oli jo valmiina ja työnhakijoita etsittiin työttömistä työnhakijoista, ensisijaisesti MetallinOsaajat -projektin Metallipoolin työnhakijoista. Useista yrityksistä huolimatta sopivia valmennettavia ei löytynyt. Työ ja tekijä eivät siis kohdanneet. Näin ollen jouduttiin miettimään uusia toimintatapoja niin metallitoimialan, kuin alan työnhakijoidenkin tarpeisiin.

Eri yhteyksissä käytyjen keskustelujen jälkeen päädyttiin toteuttamaan kevään 2006 aikana metallialan työnhakijoille kohdennettua aktivointitoimintaa. Toiminta koostui terveystarkastuksesta, fyysisen työkyvön mittauksista, Aktiivijaksosta sekä pienryhmämuotoisesta ja yksilöllisestä työhönvalmennuksesta sekä tarpeen mukaan ammatillisen kuntoutuksen suunnittelusta.

Työvoimatoimiston URA-järjestelmästä haettiin 53 metallialan työnhakijaa, jotka kutsuttiin Wiren terveydenhoitajan toteuttamaan työttömän terveystarkastukseen. Tarkastukseen kutsutuista osallistui 33 henkilöä. Kutsutuista 20 ei joko halunnut osallistua tarkastukseen tai heillä oli yhteys johonkin muuhun terveydenhuollon yksikköön mm. erilaisiin perussairauksiin liittyvien kontrollikäyntien muodossa. Terveystarkastukseen osallistuneet ilmoittautuivat tässä vaiheessa myös Wire-projektin asiakkaiksi. Tässä vaiheessa kiinnostuksensa jatkotoimenpiteisiin ilmoitti 12 henkilöä ja heille järjestettiin metallialalle kohdennettu Aktiivijakso. Jakson aikana osallistujille tarjottiin mahdollisuus myös fyysisen työkyvön testaukseen. Viikon pituisen aktivointijakson jälkeen kolme työnhakijaa ohjautui ammatillisen kuntoutuksen asioihin perehtyneelle työvalmentajalle ja edelleen työvoimatoimiston ammatillisen kuntou-

tuksen asiakkaaksi. Heillä kaikilla oli diagnosoitu työkykyyn vaikuttava sairaus tai vamma. Yhdeksän työnhakijaa jatkoi joko pienryhmä- tai yksilötyövalmennuksessa.

Kevään 2006 aikana yhdeksän (9) Aktiivijaksolle ja pienryhmiin osallistunutta työnhakijaa työllistyi metallialalle. Puoli vuotta myöhemmin työvoimatoimiston tietojen mukaan kaikista 33:sta terveystarkastukseen osallistuneesta oli työllistynyt tai lähtenyt koulutukseen 26, heistä yksi ammatilliseen kuntoutukseen ohjautunut asiakas uudelleen koulutukseen.

Vaikka suoraa näyttöä aktivoinnin tehokkuudesta ei voida osoittaa, oli työvoimatoimiston ja kehittämissyhtiön edustajien näkemys se, että ilman aktivointitoimenpiteitä, ohjausta ja neuvontaa, tulos ei olisi ollut yhtä positiivinen. Työministeriö huomioi em. yhteistoiminnan ja esitti kiitoksensa työvoimatoimiston ja projektien kesken tehdystä tuloksesta yhteistyöstä. (Raili Takanen, 2006.)

Toiminnasta saatujen hyvien kokemusten ja tulosten perusteella yhteistyötä jatketaan edelleen metallialan työnhakijoiden osalta vuonna 2007. Jatkossa toimintaa on tarkoitus laajentaa julkisen terveydenhuollon ja työvoimatoimiston yhteistyönä kattamaan myös muita toimialoja, joilla on pulaa työvoimasta.

Yritysten tarpeisiin vastaava valmennus ja työnantajayhteistyö

Wire-projektin kolmannen vaiheen aikana työvalmennus muuttui yhä enemmän yritysten tarpeista lähteviksi valmennusprosesseiksi. Tässä toimintamallissa työvalmentajan tehtävä oli luoda kontakteja suoraan työnantajiin ja etsiä erityisesti yritysten tarpeita ja ns. piilotyöpaikkoja. Samaan aikaan, kun yritysten työvoimansaanti vaikeutui, työhön valmennettavien työkyvyn ja elämänhallinnan haasteet moninaistuivat. Yhä useammin tarvittiin ns. välityömarkkinoiden mahdollisuuksia ennen varsinaista, pysyvämpää työllistymistä yritys-sektorille. Erityisesti pienten ja keski suurten (jatkossa pk) yritysten rekrytointipäätöksiä tehtiin varsin pitkän harkinnan perusteella. Tiedotus työllistämisen tukimahdollisuuksista sekä valmennus ja työkokemus välityömarkkinoilta, paransi työnhakijoiden selviytymismahdollisuuksia ja yrittäjien halukkuutta ja kiinnostusta lisärekrytointien tekemiseen. Näin valmennusprosessista tuli kaksisuuntainen: työttömän asiakkaan tarpeista lähtevä voimaannuttava työvalmennus ja yrittäjäasiakkaan rekrytointimahdollisuuksia ja tarvetta vastaava yhteistyö.

Työvalmennusryhmän tavoitteena oli voimaannuttaa työnhakijoita toimimaan itsenäisinä, aktiivisina työnhakijoina. Työnhakijoille jaettiin neuvoja ja tukea työnhaussa sekä työnhakuasiakirjojen päivittämisessä. Samalla osallistujat saivat vertaistukea ja voivat jakaa kokemuksiaan työttömyydestä ja työnhausta. Työnhakuryhmälle kerrottiin työnantajakäynneltä saatuja toimeksiantoja; avoimia työpaikkoja. Koska suuri osa pk-sektorin työpaikoista täytetään ilman julkista hakuprosessia, valmennettavia kannustettiin työnantajiin kohdistuviin yhteydenottoihin ja avointen työhakemusten toimittamiseen itseä kiinnostaviin yrityksiin ja työorganisaatioihin.

Yrittäjille kohdennetusta kyselystä ilmeni, että yrittäjät saivat tietoa Wiren tarjoamista mahdollisuuksista pääasiallisesti yhdestä tietolähteestä. Useimmiten tietolähde oli ollut henkilökohtainen yhteydenotto projektista tai jokin kunnan, Jykes Oy:n tai yrittäjäjärjestön järjestämä tilaisuus, jossa oli kerrottu projektin toiminnasta. Joillekin yrittäjille ystävä, tuttava tai toinen yrittäjä on kertonut projektin tarjoamista mahdollisuuksista. Joissain tapauksissa työnhakija otti itse yhteyttä ja kertoi projektista.

Yrittäjät saivat tietoa myös kuntien edustajilta ja tiedotusvälineistä. Vain yhdessä tapauksessa tietolähteenä on ollut työvoimatoimisto. (Kuusonen, 2007.)

Yhteistyössä Jykes Oy:n lisäksi olivat mukana alueen yrittäjäjärjestöt ja muutamat ns. kummiyritykset, joiden toiminnan kautta kehittämistyö sai näkyvyyttä. Työnantajayhteistyön ja yhteisen toimintamallin kehittämisen kohteena olivat erityisesti Jyväskylän seudun pk-yritykset. Näihin yrityksiin tehtiin yrityskäyntejä yhdessä Jykes Oy:n yritysasiamiesten kanssa, sekä projektin työvalmentajien toimesta. Samalla tehtiin yhteistyötä kuntien yrittäjyysasioista vastaavien henkilöiden ja paikallisten yrittäjäjärjestöjen kanssa. Tämä uuden tyyppinen työnantajayhteistyön toimintamalli on otettu pk-yrityksissä vastaan erittäin hyvin, koska samalla kertaa kartoitetaan sekä yrityksen kehittämis- että rekrytointitarpeita (vrt. Era , luku 7). Kunnissa tiedettiin alueen yritysten tarpeista, joten samaan aikaan käytiin keskustelua kuntien johtohenkilöiden kanssa yritysten kehittämiseen, työllistämiseen ja työllistymiseen liittyvistä asioista. Käytännössä kehittämistarpeisiin vastasi kehittämissyhtiön yritysasiemies omien verkostojensa kautta. Projektin työvalmentaja vastasi rekrytointitarpeisiin ja etsi yrityksen tarpeisiin sopivia työnhakijaehdokkaita. Yrityksistä esille nousseita kehittämistehtäviä välitettiin projektin toimesta myös opiskelijoille oppimistehtäviksi ja opinnäytetöiden aiheiksi. Käynnellä saattoi nousta esille myös alihankintatyön tarve, jolloin yhteyksiä pyrittiin luomaan myös yritysten ja paikallisten säätiöiden sekä työpajojen välille.

Toiminnan kautta muotoutui uuden tyyppinen työhönvalmennuksen toimintatapa, jossa toimittiin pienyrittäjien kumppaneina ja haettiin ratkaisuja yritysten erilaisiin kehittämistarpeisiin yhteistyössä alueen kehittämissyhtiön ja alueellisten toimijoiden kanssa oppilaitosten resursseja hyödyntäen. Näin vastattiin työnantajien tarpeisiin ja haettiin sopivia työntekijäehdokkaita työnantajien antamien kriteereiden mukaan. Terveystarkastuksen, työkunnon testauksen ja työvalmennuksen jälkeen, 2 - 3 yrityksen kriteereihin sopivinta ehdokasta esittäytyi työnantajalle. Usein työvalmentaja toimitti työnhakijoiden kuvalliset ansioluettelot etukäteen työnantajan käyttöön, jonka jälkeen työnantaja tapasi esivallinnan perusteella valitut hakijat. Työnantaja siis teki lopullisen työntekijän valinnan. Valinnasta keskusteltiin usein koko työyhteisön kesken, jotta valinta onnistui optimaalisella tavalla. Työvalmentajan tehtävänä oli toimia tulkkina ja työnantajan tukena mm. palkkatukeen tai muuhun viranomaisyhteistyöhön liittyvissä asioissa sekä tukena työsuhteen alkuvaiheessa.

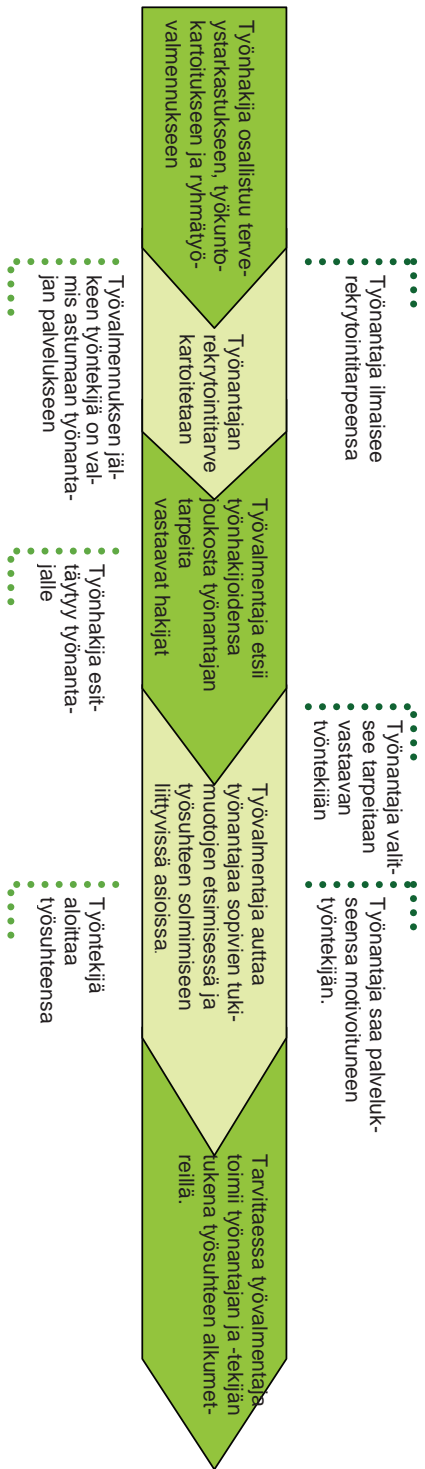
Työnantajayhteistyön tuloksia

Käytännön toiminnan kautta työnantajayhteistyöprosessi on muotoutunut toimivaksi tavaksi sovittaa yhteen työ ja tekijä. Työnantajayhteistyön prosessi, samoin kuin kaikki Wiressä kehitetyt tuotteet on kuvattu erillisessä palvelutuotekansiossa. (Wire-palvelutuotteet, 2004)

Jyväskylän seudun pk-yrityksiin on vuosien 2000 - 2006 aikana tehty yli 900 yritysikäntä n. 600:een eri yritykseen. Työpaikkoja näistä yrityksistä on löytynyt 316 henkilölle. Lähes kaikki työpaikat ovat olleet uusia työpaikkoja, joita pk-sektorille on syntynyt henkilöstön eläköitymisen sekä suurissa konserneissa tapahtuneiden uudelleen järjestelyjen ja saneerausten kautta. Yritysten kanssa käydyissä keskusteluissa on käynyt ilmi, että suurten yritysten alihankkijoiden tilauskanta ja työmäärät ovat kasvaneet tasaisesti koko 2000-luvun ajan. Tästä johtuen pk-yritykset ovat voineet myös rekrytoida lisää henkilöstöä. Alihankintatöitä on syntynyt erityisesti teollisuusalan pk-yrityksiin. Samaan aikaan lisääntynyt vapaa-aika ja noususuhdanteet ovat edesauttaneet palvelualan työpaikkojen lisääntymistä.

Yritystyöllistymiseen tähtäävää toimintamallia on viimeisen vuoden aikana voitu testata laajemmin **Hurrikaani-tiimiksi nimetyn toimijaverkoston** kesken. Hurrikaanin toiminta perustuu erityisesti välityömarkkinoilla työvalmennuksessa olevien henkilöiden ohjaamiseen edelleen avoimille työmarkkinoille yritysten työntekijöiksi. Hurrikaanin ensimmäisellä toimintakaudella 2006–2007 yhteistyömallia kehittivät Jyväskylän palloilijat (JYP), Jyväskylän jalkapalloklubi (JJK), Tekevä-säätiö, Jyväskylän Työvoimatoimisto, Jyväskylän seudun kehittämissyhtiö Jykes Oy, Cazze Optikot ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun Wire-projekti.

Hurrikaani-tiimin toiminta on tulos kehittämistyöstä: tapa toimia yhdessä, olemassa olevilla resursseilla. Hurrikaanin tavoitteena on luoda pysyvä alueellinen toimintatapa työn ja tekijän kohtaamispaikkana. Hyvän kanavan toimintatavan markkinoinnille on tarjonnut paikallinen urheiluseura Jyväskylän Palloilijat (JYP) ja erityisesti jääkiekon SM-liigaottelut, joiden yhteydessä palvelusta on tiedotettu yrityksille ja suuralle yleisölle. Otteluiden yhteydessä on palkittu pitkäaikaistyöttömiä työllistäneitä yrityksiä. Näin on saatu näkyvyyttä sekä toimintamallille, työvalmennukselle että yrityksille. Hurrikaani-tiimin toiminta ja rekrytoinnin tuki tulevat jatkumaan Jyväskylän seudulla myös Wire-projektin päätyttyä em. toimijoiden toteuttamana.



Kuutio 6. Wiren yritysvälityksessä toteutetun työvalmennuksen prosessi (Wiren työnantajaesite 2006).

Yritystyöllistymiseen tähtäävän valmennuksen vaatimukset työvalmentajalle

Yritysten tarpeista lähtevä työhönvalmennus sekä työn ja tekijän yhteensovittaminen asettavat työvalmentajalle erityisiä vaatimuksia. Yksi tärkeä osa on oman toiminta-alueen yritys- ja elinkeinoelämän tuntemus. Työvalmentajan tulee luoda kontakteja elinkeinoelämän eri tasoille. Yrittäjän on usein vaikea hahmottaa lisätyövoiman tarvettaan tai hyödyntää ennakkointiosaamisen keinoja tulevaa aikaa silmällä pitäen. Niitä tarvittaisiin esimerkiksi henkilöstön eläköitymiseen liittyvien rekrytointitarpeiden tunnistamisessa. Pk-yrityksillä ei välttämättä ole käytössään tarvittavia seurantamenetelmiä ennakoinnin toteuttamiseksi. Työvalmentaja auttaa tällöin yrittäjää hahmottamaan tilannetta kertomalla eri vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista löytää uutta työvoimaa eläköityvän henkilöstön tilalle. Useilla toimialoilla työvoimapula on jo nyt todellisuutta, joten jatkossa työvalmennuksellista työtä tekevien rooli korostuu myös erilaisten työvoimatarpeiden ennakoijana. Henkilöstöhallinnon ja ajan tasalla olevan työsopimus- sekä työmarkkinatukilain tuntemus on välttämätöntä rekrytointitilanteita valmisteltaessa. Yrittäjien edustajat haluavat tyhjentävät tiedot esimerkiksi palkka- tai muihin tukiasioihin liittyen, joten nämä seikat tulee aina tarkistaa ennen työn ja tekijän yhteensovittamista.

Valmentajalta vaaditaan myös yritys-elämän termien ja pelisääntöjen tuntemusta. Taloudellinen ajattelu on ensisijaisen tärkeää. Vaikka yrityksiltä löytyykin hyvää tahtoa ja ne ottavat kantaakseen osansa yhteiskunnallista vastuusta, on tulevan työntekijän oltava tuottava osa yritystä. Panos - tuotos ajattelun ymmärtäminen nousee tällöin avainasemaan. Tuottavan henkilöstön myötä yritys voi jatkossakin pysyä mukana kilpailussa ja taata työntekijöilleen turvallisen työpaikan sekä synnyttää lisää työllistymismahdollisuuksia.

Yrityksen tarve ja työntekijän osaaminen eivät aina kohta. Tällöin tulee avata niitä mahdollisuuksia, jotka edistävät työnhakijan osaamista vastaamaan yrityksen työlle asettamia vaatimuksia. Oppisopimuskoulutuksen lisääminen ja uudentyyppisen, lyhyemmän työssä tapahtuvan oppimisen kehittäminen, tulevat nousemaan keskiöön lähitulevaisuudessa. Työnantajien vastaantulo mm. oppisopimusta kohtaan on selvästi kasvussa. Kiinnostus aiheetta kohtaan on herännyt, kun työvoimasta alkaa olla pulaa. Myös osa-suorituksina tapahtuvasta kouluttautumisesta työn ohessa, voi löytyä nopeampia ratkaisuja kasvavaan työvoimapulaan.

Oppisopimuskoulutus on yksi vartenotettava väline vastata yritysten

tuleviin työvoimantarpeisiin. Tämä vaihtoehto vaatii yritykseltä henkilöstötarpeen ennakointiosaamista. Tällä hetkellä työttömän työnhakijan palkkaaminen ja siihen liitetty oppisopimuskoulutus on yritykselle kannattavaa myös taloudellisesti. Seuraavassa on kuvattu yhden Jyväskylän seudulla toimivan yrityksen ratkaisu oppisopimuksen hyödyntämisestä.

Tekijä tarpeeseen – Oppisopimuksen hyödyntäminen yrityksen näkökulmasta

Yritys on laajentamassa toimintaansa ja avaamassa uutta toimipistettä, mutta mistä ratkaisu uuden henkilöstön rekrytointiin? Lehti-ilmoituksen pohjalta hakemuksia tulee varmasti ainakin sata? Työvoimatoimistosta lähetetään joukko hakijoita, joita on kehoitettu hakemaan tehtävää, vaikka oma motivaatio on kateissa? Aika ei riitä massiivisen rekrytointiprosessin käynnistämiseen. Kuin tilauksesta yrittäjyystävä kertoi Wiren työvalmentajan tuottamista työnantajapalveluista. Ystävä oli löytänyt palvelun kautta yritykselleen sopivan työntekijän suhteellisen kivuttomasti.

Yrittäjä otti yhteyttä Wiren työvalmentajaan, jonka kanssa sovittiin tapaaminen yrityksen tiloissa. Tapaamisen yhteydessä käytiin läpi yrityksen tarpeet ja kriteerit haettavan työntekijän suhteen. Keskustelussa päädyttiin hakemaan 2-3 työnantajan kriteereihin sopivaa ehdokasta, joista työnantaja valitsee työyhteisönsä sopivimman työntekijän. Tässä vaiheessa keskusteltiin myös työttömän työnhakijan työllistämiseen liittyvistä taloudellisista tuista ja mahdollisuuksista oppisopimuksen hyödyntämiseen.

Työvalmentaja etsi projektin valmennettavista kaksi työtöntä työnhakija-asiakasta ja lisäksi verkostokumppanin toimipisteestä löytyi yksi palkkatukityössä oleva valmennettava. Kaikki työnhakijat olivat jo aiemmin käyneet läpi ns. työttömän terveystarkastuksen ja fyysisen työkyvyn testauksen. Näillä toimenpiteillä suljettiin pois mahdolliset rajoitteet, jotka olisivat voineet vaikuttaa ko. tehtävässä selviytymiseen. Valmentaja toimitti yrittäjälle hakijoiden kuvalliset ansioluettelot, joiden perusteella yrittäjä sopi tapaamiset hakijoiden kanssa. Tässä vaiheessa työvalmentaja selvitti kutakin työnhakijaa koskevat mahdollisuudet työhallinnon, oppisopimuskoulutuksen ja kuntien tarjoamiin tukimahdollisuuksiin. Samalla valmentaja kertoi tukihakemuksiin tarvittavista asiakirjoista, jotta yrittäjä saattoi tilata tarvittavat dokumentit valmiiksi. Näiden tietojen, haastattelujen ja työyhteisön yhteisen päätöksen pohjalta työnantaja teki valintansa. Tässä tapauksessa yrittäjä päätyi valitsemaan välityömarkkinoilla palkkatukityössä olevan henkilön. Kyseisen henkilön työllistämiseen oli edelleen haettavissa palkkatukea 2,5 vuoden ajaksi, koska työsuhteeseen liitettiin oppisopimuskoulutus.

Yrittäjä ilmoitti valinnastaan työvalmentajalle, joka sopi yhteisen tapaamisen yrittäjän, työnhakijan ja oppisopimuskeskuksen kesken. Samalla valmentaja laati työhallinnon palkkatukihakemukset yrittäjälle allekirjoitettavaksi. Sopimus syntyi yhteisen ymmärryksen pohjalta nopeasti ja samalla kertaa allekirjoitettiin erilaiset sopimukset ja tukihakemukset liitteineen eteenpäin toimitettavaksi. Työvalmentaja toimitti hakemukset ja oppisopimuskeskuksen koulutussuunnittelija laati puoltolauseannon työvoimatoimistoon palkkatuen hakemista varten.

Työsuhde pääsi alkamaan noin viikon kuluttua, heti kun palkkatukipäätös oli työvoimatoimistolta saatu. Oppisopimukseen liittyvät opiskelupäivät sovittiin alkamaan n. kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisen jälkeen. Koska kyseisellä työntekijällä oli pitkä kokemus palvelualalta, kaikkiin kontaktipäiviin ei ollut syytä osallistua, vaan keskityttiin koulutuksessa uusien asioiden oppimiseen. Entuudestaan vahvat osa-alueet sovittiin suoritettavaksi näyttökokeina.

Työvalmentaja on pitänyt yhteyttä niin yrittäjään, kuin työntekijäänkin, käynyt vaihtamassa kuulumisia ohi kulkiessaan ja keskustellut työsuhteen käynnistymisen sekä työn ja opiskelun yhdistämiseen liittyvistä asioista. Molemmin puolin työn ja opiskelun yhdistäminen on tuonut uusia näkökulmia jokapäiväisen työn suorittamiseen. Yrittäjä on kiitellyt erityisesti työntekijänsä työyhteisölle tuomia uusia raikkaita ajatuksia ja toimintatapoja, joita he yhdessä joutuvat oppisopimuskoulutuksen myötä miettimään.

Rekrytointi voi siis tapahtua joustavasti huomioiden eri osapuolten tarpeet ja osaaminen. Räättälöidyn palvelun avulla vältetään väärinkäsityksiltä ja rekrytointiprosessi helpottuu. Tällainen räätälöity palvelu on osoittautunut toimivaksi erityisesti pk-yrityksissä, joilla ei ole erillisiä rekrytointijärjestelmiä eikä välttämättä riittäviä resursseja ko. toiminnan toteuttamiseksi.

Työhönvalmennuksen käytäntöjä ja mahdollisuuksia

Wire-projektissa työvalmennusprosessin nähtiin rakentuvan julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin verkostomaisessa yhteistoiminnassa. Keskeisenä edellytyksenä hyvälle työllistymisenpolulle oli palveluohjauksellisen työtteen toteutuminen eri sektoreilla ja yhteisen päämäärän tunnistaminen asiakkaan työllistymisen tukemisenä. Työvoiman palvelukeskus kehittyi samanaikaisesti ja toteutti useita palveluita tarvitsevien pitkäaikaistyöttömien palveluohjausta ja valmennustoimintaa. Wiren kolmannessa vaiheessa projektin henkilöasiakkaat olivat niitä, jotka eivät vielä päässeet tai tarvinneet työvoiman palvelukeskuksen (TYP) tai ammatillisen kuntoutuksen intensiivistä asiakasohjausta. Projekti toimi tiiviissä yhteistyössä työllistämisen palveluverkostossa. Näin projektissa kehitettiin työhönvalmennuksen menetelmiä pitkään työttömänä olleille henkilöille, joilla saattoi olla asiakkuuksia tai palvelun tarvetta useilla palvelusektoreilla. Asiakaskunta kuitenkin vaihteli ja palveluihin hakeutui myös ”vain” työtä vailla olevia työnhakijoita.

Wiren työhönvalmennus

Wiren valmennuksen lähtökohtana oli kokonaisvaltaisuus ja voimaannuttava, työllistymistä tukeviin palveluihin ohjaava työote. Erityisesti korostui uusien polkujen etsiminen yritystyöllistymiseen. **Palveluohjauksellinen työote** toimi verkostotyön lähtökohtana ja Wiren palvelut edustivat sellaisia palvelutarpeita, joita oli vaikea saada normaalin palveluverkoston avulla. Wiren palvelut erosivat normaalipalveluista siten, että ne olivat vapaasti kaikkien työnhakijoiden saatavilla. Työhallinnon työnhakupalveluissa ei ollut systemaattista **terveydentilan ja fyysisen kunnon kartoitusta**, joka projektissa oli lähtökohtana työllistymismahdollisuuksien ja kuntoutustarpeiden arvioinnissa. Tämä projektissa toteutettu kokonaisvaltainen näkökulma vastasi työpajatoiminnan starttivalmennusta. Tällainen lähestymistapa osoittautui tarpeelliseksi, erityisesti silloin, kun henkilö oli ollut pitkään hakemassa sellaisen ammattialan töitä, joita hänellä ei ollut mahdollista suorittaa työ- ja toimintakykynsä rajoitteiden vuoksi. Myös Suikkanen ja muut (2005) korostavat KIPINÄ-projektien

arvioinnissa, valmennuksen perustumista dynaamiseen työkyvyn käsitteeseen ja työkyvyn adekvaattiin arviointiin (Suikkanen, Linnakoski ja muut 2005).

Liikuntaryhmät ovat olleet kiinteä osa valmennusta. Niiden lähtökohtana on ollut työttömien henkilöiden aktiivisuuden ja fyysisen kunnon ylläpitämisen tukeminen. Samalla on tuettu heidän arkipäiväisen elämänrytminsä rakentumista, koska liikuntaryhmät toimivat päivisin. Liikunnan avulla on tuettu myös työttömien henkilöiden mahdollisuuksia osallistua paikallisiin liikuntatapahtumiin ja kokea uusia mahdollisuuksia elämysliikunnan avulla. Näin liikunta on osaltaan toiminut voimaannuttavana elementtinä yksilöllisen minuuden ja arjen rakentamisessa. Liikunnan kohderyhmää ei ole varsinaisesti rajattu minkään toiminta- tai työkyvyn rajoitteen kautta, vaan osallistuminen on ollut avointa kaikille halukkaille työttömille työnhakijoille. Liikuntaryhmissä tieto työllistämistä tukevista muista Wiren, työhallinnon ja alueen muiden toimijoiden tarjoamista palveluista välittyi ohjaajan antamana informaationa ja vertaisryhmien kokemuksina. Liikunta valmennuksellisenä elementtinä on tukenut yksilöllistä selviytymistä ja vahvistanut työnhakijoiden tietoisuutta työllistymisen mahdollisuuksista. Projektin asiakkaat ohjautuivat liikuntaryhmistä myös muihin palveluihin, kuten terveystarkastuksiin ja valmennusjaksoille. Pääasiassa liikuntaryhmistä menttiin muihin työllistämispalveluihin, koulutuksiin tai takaisin työelämään.

Wiren työssävalmennus toteutui maatilavalmennuksena, joka osoitautui hyväksi toimintatavaksi; pitkään työttömänä olleet, yli 50-vuotiaat miehet aktivoituivat oman elämänsä asioiden järjestämiseen. Työn ja toiminnan kautta rakentuva luottamus mahdollisti myös muiden elämisen vaikeuksien esille ottamisen ja ohjaamisen tuen piiriin niiden ratkaisemiseksi. Maatilavalmennus johti pysyvään työsuhteeseen neljäsosalle toimintaan osallistuneista.

Työnantajayhteistyön kehittämisessä ensisijaisen tärkeänä yhteistyökumppanina on toiminut Jyväskylän seudun kehittämissyhtiö Jykes Oy. Kehittämissyhtiön kautta projekti- ja työllistämistoiminta on saanut lisäarvoa ja arvokkaita kontakteja elinkeinoelämän suuntaan. Konkreettisimmillaan yhteistyö on ollut yritysasiamiesten kanssa tehtyjä yhteisiä yrityskäyntejä ja yrittäjäjärjestö- sekä kuntatapaamisia. Juuri tämä konkreettinen yhteistyö on mahdollistanut saavutetut kehittämis- ja työllistämistulokset. Työnantajayhteistyön edetessä on välitetty yritysten toimeksiantoja myös ammattikorkeakoulun eri koulutusalojen opiskelijoiden oppimistehtäviksi ja opinnäytetöiksi. Jykes Oy:n hallinnoiman

MetallinOsaajat- ja Wire-projektin välinen yhteistyö on saanut kiitosta metallitoimialan työvoiman tarpeeseen pureutuvasta toiminnasta.

Taulukko 1. Wiren työhön valmennuksen elementit kuvattuna yksilövalmennuksen ja yritys yhteistyön näkökulmista.	
Yksilövalmennus (managerointi)	Yritys yhteistyö (koordinointi)
Arvioiva valmennus -terveystarkastukset -kuntotestaukset	Tapaamiset ja kehittämistyö -yhteiset tilaisuudet -tiedottaminen ja tutustuminen
Voimaannuttava valmennus -aktiivijakso (yksilölliset suunnitelmat) -liikuntaryhmät -ohjaus muihin palveluihin (kuntoutus, työvoimakoulutus, välityömarkkinat)	Kontakti ja kartoitus -rekryointitarpeen arviointi -yrityksen muiden kehitystarpeiden kartoitus ja välittäminen eteenpäin -yrityksen rekryointitarpeisiin sopivien asiakkaiden etsintä ja osoittaminen
Työnhakuvalmennus -työnhakuryhmät -yksilöllinen ohjaus ja seuranta -tukeminen työssä ja työyhteisössä	Rekryointi ja kehitysyhteistyö -hakijan osoittaminen -tukien selvittely ja hallinnollinen työ -kehitystehtäviin liittyvä verkostotyö

Mahdollisuuksia välityömarkkinoiden jatkokehittämiseen

Projektin aikana yhä tärkeämpään rooliin nousi välityömarkkinoiden panos työllistymisen polulla. Toiminnan aikana havaittiin, että vaikeasti työllistettävät pitkäaikaistyöttömät työnhakijat eivät aina ole työhönvalmennusprosessin tai aktivointitoimenpiteitten jälkeenkään valmiita työllistymään avoimille työmarkkinoille. Tässä vaiheessa tarvitaan välityömarkkinoitten tarjoamia työssävalmentautumisen mahdollisuuksia eri tukijärjestelmien keinoin. Toisaalta nämä prosessit tulisi entistä selkeämmin nähdä osana työkyvyn kehittämistä ammatillisesti ja henkilökohtaisia voimavaroja vahvistavasti. Jatkossa on tärkeää järjestelmällisesti kehittää välityömarkkinoiden henkilöstön ammatillisia taitoja aktivoida ja ohjata työllistettyjä asiakkaita. Tämä tarkoittaa henkilöstön kouluttamista työvalmennuksen osajiksi ja aktiivista keskustelua eri toimijoiden rooleista työllistämispalveluiden kentällä. Wiren palvelu- ja ohjausmalli tarjoaa hyviä lähtökohtia henkilöstön ammatillisten valmiuksien kehittämiseen siten, että työllistämistoiminta vastaisi myös valmennuksellisia tavoitteita. Tärkeää olisi kehittää erityistyöllistäjien ja koko työllistämispalveluissa toimivan verkoston yhteisiä näkemyksiä toiminnan suunnasta, painopis-

teistä, työnjaosta työttömien työnhakijoiden aktivoinnissa ja tukemisessa (kts. myös Purhonen ja Komonen, 150-153, 2006).

Ohjaustaitojen ja toimintamallien vahvistaminen:

- välityömarkkinoiden vahvistaminen tavoitteelliseen, avoimille työmarkkinoille ohjaamiseen
- välityömarkkinoilla toimivan henkilöstön valmennuksellisten taitojen vahvistaminen
- välityömarkkinoiden toimijoiden työnjaollisen keskustelun avaaminen

Samanaikaisesti valmennuksellisten taitojen kehittämisen ja siirtymien tukemisen kanssa pitäisi kehittää työllistämisen yhteistyötä laajassa verkostossa ja alueellisia erityistarpeita vastaten. Yhteistyötä eri sektoreiden välillä on toteutettu aiemminkin. Kukin taho on pitänyt yhteyttä työnantajiin erilaisin keinoin, lähinnä kirjeitse tai puhelimitse, kukin omilla tahoillaan. Kuitenkin välityömarkkinoita edustavien tahojen yhteistyö on ollut häviävän pientä, eikä yhtenäistä toimintamallia työn ja tekijän kohtaamiseksi ole ollut olemassa. Selkeää viestintä ja ohjausjärjestelmää tarvitaan sekä kuvaamaan 3. sektorin työllistymistä edistäviä palveluita että yrittäjien palvelutarpeita. Työllistymisen aktiivinen tukeminen merkitsee liikkumista, jatkuvaa neuvottelua ja asioiden toteuttamista tai työllistämisen toteutusedellytysten sovittelua.

Työllistämisen yhteistyön tiivistäminen:

- alueellisen työllistämistä edistävän verkoston yhteistoimintakäytäntöjen vahvistaminen

Alueellisen verkostoyhteistyön lisäksi tehokas työllistäminen edellyttää työnantajayhteistyön koordinoitua. Toimiakseen työnantajayhteistyö tarvitsee koordinoivan tahon tai henkilöitä, joiden välityksellä työ ja tekijä kohtaavat. Muutoin on vaarana palata entiseen malliin, jossa kaikki tahot ottavat yhteyttä yrittäjiin omilla tahoillaan ja omista lähtökohdistaan. Parhaimmillaan välityömarkkinoita edustavilla tahoilla on nimetty yhteyshenkilö, jonka kautta yrityskoordinaattori löytää työnhakijaehdokkaat saamiinsa yritysten toimeksiantoihin. Onnistuakseen tämä yhteistyö tulee perustua luottamukseen, yhteiseen ajatteluun ja ”kieleen” työn ja tekijän kohtaamisesta. Tässä yhteydessä alueen toimijoilla tuleekin

olla yhteiset arviointikriteerit, joilla valmennettavien osaamista, työ- ja toimintakykyä ja motivaatiota voidaan mitata. Lisäksi on luotava yhteiset työnhakuasiakirjat, jotka ovat käytössä kaikilla toiminnassa mukana olevilla tahoilla. Tämä helpottaa paitsi työvalmentajien arviointityötä, myös työnantajien rekrytointiprosessia.

Yritysten ja välityömarkkinoiden yhteistyöhön selkiinnyttäminen:

- koordinaattorin institutionaalisen paikan osoittaminen ja työn tekemisen resursointi
- välityömarkkinoiden alueellisten, yhteisten toimintakäytäntöjen luominen
- välityömarkkinoiden ja työnantajien välisen yhteistoiminnan kehittäminen toimivaksi ja joustavaksi käytännöksi

Työllisyyden palveluiden kehittämisessä on edetty erilaisten toimintajärjestelmien ja toiminnan yhteensovittamisen vaiheeseen. Varsinaiset menetelmät ovat suhteellisen valmiita malleja ja kehittyvät käytännössä edelleen, kun eri instituutiot kouluttavat henkilöstöään. Kuten aiemmissa arviointitutkimuksissa (Suikkanen ja muut 2005, Ala-Kauhaluoma ja muut 2006), niin myös Wiren kokemusten perusteella työhönvalmennuksessa on tärkeää turvata riittävät resurssien työllisyyden polun toteuttamiselle ja työnhakijan elämänvaiheisiin ja -tapahtumiin liittyvien siirtymien riittäväälle tukemiselle. Vahva alku ja selkeä päämäärä – kestävien työllistymisratkaisujen tavoite – edellyttävät alueellista yhteistyötä ja jatkuvaa, yhteistä ratkaisujen etsintää erilaisiin työllistämisen haasteisiin.

Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena

Helena Koskimies

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa kuvataan sosiaali- ja terveyspalveluiden, kolmannen sektorin ja Kelan työntekijöiden näkemyksiä työttömien henkilöiden ohjautumisesta palveluihin sekä ohjaamiseen liittyvistä hyvistä käytänteistä ja kehittämishaasteita. Artikkelin perustuu Wire 3-projektin työttömien henkilöiden ohjausta käsittelevään tutkimusaineistoon. Haastatteluaineiston (N=30) analysointi tehtiin sisällönanalyysinä. Tässä aineistossa työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluihin näyttäytyy erittäin monimuotoisena ja työntekijät kokevat sen osin sattumanvaraiseksi. Palveluihin ohjautumisessa on eriarvoisuutta, jonka työntekijät tunnistavat. Työntekijöiden oma näkemys työttömien henkilöiden ohjauksesta korostaa ohjausta neuvotteluna asiakkaan ja ohjaajan välillä. Näissä tilanteissa asiakaslähtöisyys näkyy siinä, että hakeutuessaan itse palveluun, asiakas myös itse tuo esille neuvottelun teemat. Keskeisimpiä kehittämishaasteita tarkasteltiin palveluohjausprosessin eri vaiheiden mukaan. Ohjausprosessissa tarvitaan uusia toimintatapoja ja malleja erityisesti prosessin alkuvaiheeseen: työttömän henkilön ohjaamisen ajoitukseen sekä laaja-alaiseen, voimavaralähtöiseen alkuvaiheen arviointiin. Epävarmuutta koetaan myös asiakkaan palveluiden seurannassa sekä asiakkaan jatko-polun turvaamisessa. Työttömän työnhakijan ohjaus palveluissa toteutuu työntekijöiden näkemyksen mukaan palveluohjauksellisella työotteella, mutta ei ole varsinaisesti palveluohjausta. Niille asiakkaille, joiden tuen tarpeet ovat moninaiset, toivottiin omaa, nimettyä työntekijää ja enemmän aikaa yksilöllisen ohjausprosessin eri vaiheisiin.

Työttömien henkilöiden ohjaukseen liittyviä käsitteitä

Työttömiä ihmisiä ei voida tarkastella yhtenäisenä ryhmänä, vaan heidän tilanteensa näyttäytyvät erilaisina ja yksilöllisinä ja siten myös heidän ohjauksen ja tuen tarpeensa vaihtelevat. Osa työttömistä henkilöistä tarvitsee työnhakutaitojen kehittämistä, jolloin heille riittää neuvonta ja tukeminen näissä taidoissa. Toisilla voi olla puutteita ammatillisessa osaamisessa, jolloin he tarvitsevat tiiviimpää uraohjausta ja mahdollisesti työhön valmennusta. Joillakin tuen ja ohjauksen tarpeet voivat olla kokonaisvaltaisempia ja laaja-alaisempia elämänhallintaan ja sen hetkiseen elämäntilanteen selvittämiseen, kuten toimeentuloon, terveyteen, asuntoasioihin ja perhetilanteeseen liittyviä tarpeita. Mitä moninaisempia palvelujen ja tuen tarpeet ovat sitä kokonaisvaltaisempaa ohjausta he todennäköisesti tarvitsevat.

Työttömien henkilöiden palveluissa on käytössä melkoinen kirjo ohjaukseen liittyviä käsitteitä. Palveluissa toteutuvat ohjauksen eri ulottuvuudet; neuvonta, oikeus- ja tukiohjaus (case management), elämänuraohjaus ja yhteisöohjaus sekä palveluohjaus (mm. Onnismaa, Pasanen ja Spangar 2004). Ammatinvalintaan ja työnhakuun liittyy erilaista neuvontaa. *Neuvonta* määritellään faktatiedon välittämiseksi asiakkaalle, jossa ammattilaisen tehtävä on antaa pyydetty tieto tai neuvoa häntä (Onnismaa 2003). Asiakastyössä *palveluohjaukselliseen työtapaan*, joka sisältää sekä neuvontaa että asiakaslähtöistä ohjausta, velvoittaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia lainsäädäntö (L 812/2000 Asiakaslaki; L566/2005 Kuntoutuslaki; L 785/1992 Potilaslaki). Työttömille suunnattuja palveluita voidaan toteuttaa palveluohjauksellisella työotteella riippumatta siitä, kuka palvelua tuottaa ja toteuttaa. Peavy (2005), joka edustaa sosiodynaamista ajattelutapaa, määrittelee ohjauksen kokonaisvaltaiseksi elämänsuunnittelun yleismetodiksi.

”SocioDynamic Counselling is a joint activity (counsellor and help-seeker) in response to the basic question: “How should I fashion my life?,” with reference to some troubling aspect of the person’s life space.” (Peavy 2005.)

Palveluohjaus voi sisältää näitä kaikkia ohjauksen eri ulottuvuuksia riippuen asiakkaan tarpeista ja kontekstista, missä ohjausta toteutetaan.

Siitä onkin useita, keskenään ristiriitaisiakin määritelmiä. Pietiläinen ja Seppälä (2003,19) määrittelevät sen toiminnaksi, jossa asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan. Palveluohjaus on aina kokonaisvaltainen prosessi, jonka tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen edistäminen. Suunnittelun perustana olevan arvioinnin tulisi tapahtua moniammatillisessa tiimissä tai muutoin hyödyntäen eri asiantuntijatietoa. Asiakkaan näkökulmasta palveluohjaus on hänen tarvitsemaansa palvelukirjoa eheyttävää ja asiakasta voimauttavaa. Palveluohjausprosessiin kuuluu 1) asiakkaan ohjautuminen palveluun ja palveluohjauksesta sopiminen, 2) tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen, 3) yksilökohtaisen palvelusuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa, 4) suunnitelman toteuttamisen ja seuraaminen sekä 5) palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen. Palveluohjaaja toimii vastuuhenkilönä ja hän voi itse toteuttaa osan palveluista, esim. ohjausprosessin, mutta useimmiten palveluja hankitaan eri palvelutuottajilta. Kokonaisvastuu prosessista on palveluohjaajalla, joka myös valvoo ja seuraa osaprosessien toteuttajia, esim. työvalmennuksen toteuttajia. (Palveluohjaus 2007; Suominen 2002.)

Yhteisinä piirteinä palveluohjauksen eri määritelmissä on kokonaisvaltaisen ja voimavarasuuntautuneen asiakaslähtöisyyden, ohjauksen prosessiluonteen sekä palveluiden koordinoinnin korostuminen. Työttömän henkilön palveluohjaus parhaimmillaan on vakiintuneen työntekijän tarjoamaa luottamuksellista, henkilökohtaista ja paneutuvaa palvelua, jossa lähdetään liikkeelle asiakkaan omista haaveista ja kiinnostuksen kohteista ja jossa etsitään ja esitetään useita vaihtoehtoja. Prosessi on pitkäkestoinen, askel askeleelta asiakasta kuunnellen etenevä prosessi. (Arnkil ym. 2004; Blomgren 2004.)

”Se, että ois jokaisella tämmöset nimikkotyöntekijät, jotka ois perillä näiden ihmisten tilanteesta, siihen kuuluu ihan kaikki, siihen kuuluu kotitilanne ja kaikki muutkin eli semmonen kokonaisvaltanen käsitys sen ihmisen tilanteesta ja pystys myöskin seuraamaan sitä ja kysymään, että mitäs sulle nyt oikeen kuuluu ja mitäs sinä oot aatellu ja mitäs sinä toivoisit. Se, että pikkasen haarotaan jokaisen kanssa, niin se on vähän paha juttu, mutta se johtuu ihan näistä kuvioista, mitä meillä on ja me emme ainakaan oo osanneet mitottaa sillä tavalla, että työntekijät riittäis tai mä en ihan välttämättä oo sitäkään mieltä, että se, että otetaan aina uusia ihmisiä, se ei auta, vaan jotenkin pitäis

saada priorisoitua näitä palveluita, että kylmän viileesti sanotaan, että jollekin porukalle me emme pysty, emme näillä resursseilla tekemään, mutta se kelle pystytään, niin tehtäs niille hyvin. Että se olis minusta se, mikä auttas tässäkin tilanteessa.” (työvoimaneuvoja)

Käsitteiden kirjosta huolimatta tämän ajan keskustelussa on löydetävissä yksilölliseen ohjaukseen liittyviä yhteisiä elementtejä, joita oli tunnistettavissa myös Wire 3-projektin tutkimusaineistossa. Ohjausprosessi on luonteeltaan neuvottelua asiakkaan ja ohjaajan välillä. Näissä tilanteissa asiakaslähtöisyys näkyy siinä, että asiakas nostaa esille neuvottelun teemat. Ohjaus lähtee ihmisen arkikokemuksista ja korostaa merkityksiä sekä asiakkaan vastuullisuutta oman elämänsä määrittäjänä. Ohjaus on kokonaisvaltaista, myös tunteet huomioon ottavaa, voimavarojen, arvojen ja oletusten tunnistamista ja arvioimista. Ohjausprosessissa ja ohjaustilanteissa korostuu mahdollisuuspuhe. (Peawy 2005; Spangar 2000.)

Työntekijöiden haastattelut

Wire 3-projektin työttömien henkilöiden ohjaukseen liittyvän tutkimuksen tarkoitus oli selkiyttää työttömien palveluohjausprosessia. Tutkimustehtävänä oli kuvata sitä, miten palveluohjausprosessi toimii nykyisessä palveluverkostossa ja sitä, millainen malli tukee työtöntä työnhakijaa työllistymisessä. (Era ja Suuronen 2004.) Tämä tutkimusaineisto koottiin vuoden 2005 aikana haastattelemalla kolmeakymmentä työntekijää, jotka toimivat työllisyydenhoidon kentällä ja kohtasivat asiakastyösään työttömiä henkilöitä. Haastateltavat toimivat työvoimatoimistossa, työvoiman palvelukeskuksessa, sosiaalitoimistoissa, terveyskeskuksissa, kansaneläkelaitoksella, mielenterveystoimistossa, päihdepalvelusäätiöllä, Tekevä-säätiöllä ja Wire-projektissa. Tutkimusaineiston muodostavat työntekijöiden näkemykset palveluohjausprosessin eri vaiheista. Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

- 1) Miten työttömät asiakkaat ohjautuvat palveluihin?
- 2) Miten asiakkaiden tarpeet tunnistetaan?
Miten vastuu työttömien asiakkaiden prosessin etenemisestä siirtyy palveluverkostossa?
- 3) Mihin työttömät asiakkaat palveluista ohjautuvat?
- 4) Mikä työttömien palveluohjauksessa toimii ja mitä ovat kehittämishaasteet?
- 5) Miten palveluverkosto vastaa esiin nousseisiin kehittämishaasteisiin?

Oletuksena tässä tutkimuksessa on ollut aikaisempaan tutkimukseen ja muuhun lähdekirjallisuuteen nojautuen se, että palveluohjaus tukee erityisesti useita eri palveluita tarvitsevia työttömiä henkilöitä saamaan tarvitsemansa palvelut niin, että ne muodostavat loogisen, toisiaan tukevan palveluprosessin, jolla on selkeä tavoite. Oletuksen taustana ovat palveluohjauskirjallisuus ja aiemmat palveluohjaustutkimukset ja kehittämishavainnot (Korteniemi 2003; Pietiläinen ja Seppälä 2003; Arnkil ym. 2004; Linnossuo 2004; Koivula 2004). Tämä artikkeli tuo esiin työttömien neuvonnassa, ohjauksessa ja palveluohjauksessa koettuja kehittämishaasteita ja luo ymmärrystä myös sille, mitä ovat työttömien

henkilöiden palveluohjauksen kriteerit, prosessit ja työvälineet. Wiressä mukana olevien kuntien työttömille suunnattuja palveluohjauksen toimintamalleja kehitettäessä on hyödynnetty tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia.

Aineistoa ovat analysoineet Wire 3-projektin tutkijana vuonna 2005 toiminut Niina Suuronen ja vuonna 2006 toiminut Helena Koskimies sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuntoutuksenohjauksenopiskelija Jaana Argillander (opinnäytetyö) ja sosionomiopiskelija Heli Mattila (opinnäytetyö). Opinnäytetyöt ovat saatavissa elektronisessa muodossa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastosta. Tähän raporttiin niitä on hyödynnetty soveltuvin osin. Tekstissä käytetyt esimerkkilainaukset ovat tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden haastatteluista.

Työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluissa

Seuraavassa kuvataan tutkimuksessa mukana olleiden kolmenkymmenen työntekijän näkemyksiä työttömän työnhakijan ohjautumisesta palveluihin ja palveluissa. Tässä hyödynnetään tutkimuskysymyksiin ”Miten työttömät asiakkaat hakeutuivat palveluihin?” ja ”Miten vastuu työttömien asiakkaiden prosessin etenemisestä siirtyi palveluverkostossa?” saatujen vastausten litteroitua aineistoa, jota on analysoitu sisällönanalyysimenetelmällä.

Työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluihin näyttäytyy tässä aineistossa monimuotoisena ja työntekijät kokevat sen osin sattumanvaraiseksi. Monimuotoisinta on työttömän työnhakijan ohjautuminen sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston palveluihin. Näiden palveluiden piiriin hakeudutaan yleensä omatoimisesti, mutta niihin myös ohjataan useista eri palveluista.

Taulukko 1. Työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluihin.	
Palvelu, johon työtön henkilö on hakeutunut	Palveluun ohjautumistapa
Sosiaalitoimeen	omatoimisesti, lähi-ihmisten toimesta, oman organisaation toinen työntekijä ohjaa, työvoimatoimistosta, Kelasta, TYP:stä, mielenterveyspalveluista, päihdepalveluista, psykiatrisesta sairaalasta, oppilaitoksista, yhteispalvelupisteestä
Työvoimatoimistoon	omatoimisesti, oma organisaatio pyytää yhteydenottoa, oman organisaation toinen työntekijä ohjaa, terveyskeskuslääkäri ohjaa, keskussairaalasta, vakuutusyhtiöstä, sosiaalitoimesta, Kelasta
Työvoiman palvelukeskukseen (TYP)	sosiaalitoimesta ja työvoimatoimistosta
Kelaan	omatoimisesti, sosiaalitoimesta, työvoimatoimesta, TYP:sta
Wire-projektiin	omatoimisesti, tieto on saatu monista eri lähteistä
Työvalmennussäätiö Tekevään	sosiaalitoimesta tai työvoimatoimiston työvoimaneuvonnan kautta

Tarkemmassa analyysissä sosiaalitoimen palveluihin ohjautumisen osalta tuli esiin seuraavaa. Pitkittynyt työttömyys aiheuttaa toimeentulotuen tarvetta ja suurin osa asiakkaista ottaakin yhteyttä itse. Kirjallisten hakemusten yhteydessä sosiaalityöntekijä arvioi, onko muuta sosiaalityön tarvetta ja tarvittaessa kutsuu kirjeitse henkilön tapaamiseen. Joissakin tilanteissa toimeentulotukea haetaan toimistosihteerin kautta ja silloin kokonaistilanne ei välttämättä tule selville ja työttömyyteen liittyvät ongelmat jäävät työvoimapalveluiden vastuulle. Joidenkin henkilöiden kohdalla palataan asiaan silloin, kun työvoiman palvelukeskuksesta pyydetään moniammatilliseen yhteistyöhön. Nuorten kohdalla ohjautumisen koetaan toimivan kohtuullisen hyvin. Alle 25-vuotiaat, toimeentuloa hakevat nuoret, ohjautuvat suoraan sosiaalityöntekijälle. Sosiaalitoimessa koetaan, että aina ei ole mahdollista puuttua asiakkaiden työttömyyteen ja siihen liittyviin ongelmiin niin, että yhdessä aktiivisesti etsittäisiin ratkaisuja ja näin ollen niiden selvittäminen jää asiakkaan oman aktiivisuuden varaan.

”... Asiakasmäärä on niin valtaisa, että nää muut tämmöset erikoisammattiosaamisen paikat; mielenterveystoimisto, päihdepalvelusäätiö ja nämä, niin eivät vedä eli sinne ei saa asiakkaita, vaikka nähdään ihan selkeesti, että asiakas tarvii sitä aikaa ja sen takia sen asiakkaan ongelmat monesti pitkittyy tai jopa vaikeutuu eli se on semmonen kehittämisen paikka ihan selkeesti ja tietysti se on, että asiakkaat on moniongelmaisia, niin ei ole olemassa sellasia palvelujärjestelmiä, jotka auttas sellasia moniongelmaisia asiakkaita, että on monesti se, että on joko mielenterveys-, joko päihdeongelma ja sitten se, että sitten ei semmosta moniongelmaista asiakasta haluttas oikeen ottaa oikein mihinkään ...” (sosiaalityöntekijä)

”... pääsääntöisesti tulee ite ja se, että jos ne ohjautuu muualtapäin, niin sitä kautta se tulee, että työntekijä, yleensä sosiaalityöntekijä, ottaa yhteyttä ja varaa asiakkaalle ajan ja varataan se aika sillä ajatuksella, että selvittää raha-asioita ja sitä kautta saahaan asiakkaaseen kontakti ja sitten lähetään selvittämään niitä muita asioita. Eli monesti asiakas ite kokee tulevansa raha-asioissa tänne, mutta me työntekijät koetaan, että me selvitetään sen asiakkaan muita asioita.” (sosiaalityöntekijä)

Työvoimatoimiston ammatillisen kuntoutuksen palveluissa todetaan epäkohtana pitkät, kuukauden jopa kahden jonot. He ovat terävöittäneet ohjausta ja selkiyttäneet omaa palveluaan suhteessa muihin. Asiakkaita ei enää ”säilötä” vaan heidät, jotka tarvitsevat palveluohjausta, ohjataan työvoiman palvelukeskukseen. Ammatinvalinnanohjauksen palveluissa

on oma-aloitteisen palveluun hakeutumisen ohella asiakkaita ohjattu terveyskeskuksesta tai sairaalan lääkärin tai oman yksikön kuntoutusosaston (AKU) kautta. Työvoimaneuvonnan palveluissa koetaan, että jälkihoito ei ole räätälöityä. Kaivataan mahdollisuutta priorisointiin; mahdollisuutta arvioida, kuka tarvitsee erityisesti tätä palvelua ja kuka ohjautuisi oma-aloitteisestikin.

”...Mutta voi olla sitten sillä tavalla, että se jälkihoito on aika sillä tavalla, että se ei oo sillä tavalla räätälöityä, kun monesti toivois, johtuen näistä suurista asiakasmääristä, että pyritään muotittamaan, että kaikille annetaan tasaisesti ja mun käsityksen mukaan se ei voi onnistua pitkässä juoksussa, että on pakko jotenkin valikoida, että kuka saa ja kuka tarvitsee palveluja, kuka sitten hoituu lähes oma-aloitteisesti jne ja se on minusta meillä vielä vähän kehoissa kantimissa.” (työvoimaneuvoja)

Työvoiman palvelukeskuksen asiakasryhmä on Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Muuramen ja Petäjäveden asukkaat, jotka tarvitsevat moniammatillista palvelua työnhakutilanteensa selvittämiseksi. Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden työllistymisen, elämänhallinnan, työkyvyn ylläpidon ja kuntoutumisen edistäminen. Palvelukeskuksessa tehdään myös eläke-edellytysten arviointia. (TYP:n esite 2007). Tutkimusaineiston mukaan asiakkaat tulevat lähetteellä joko sosiaalitoimistosta tai työvoimatoimistosta. Työvoimatoimistossa palvelu on kirjattu henkilön työnhakusuunnitelmaan. Ohjautumisen koetaan kehittyneen ja nyt TYP:n palvelut tunnetaan, asiakkaat ovat tietoisempia palvelusta, ohjautuminen oikea-aikaistunut ja palveluodotukset ovat realistisempia. Asiakkuudet ovat moniasiakkuuksia ja monen palvelun tarpeessa. Jonotusajat ovat jopa kuukausia, mistä voi syntyä asiakkaalle mm. motivaatio-ongelmia.

”... tän palvelun tarkoitus on, mutta se että ne oikeat ihmiset pääsis tänne riittävän nopeasti, niin siinä on pitkät jonot, että se on aika hidasta, että siinä kerkee tapahtua yhtä sun toista siinä välillä jo, mutta toisaalta kun kymmenen vuotta on menny, niin ei se sitten siinä se yks vuosi taas tai puol vuotta, se vähän vaihtelee se ohjautumisen, vähän liian pitkät jonot varmaan on, että silloin kun asiakkaan motivaatio on suuri, niin pitäis vähän nopeemmin päästä.” (palveluohjaaja)

Kelassa koetaan, että muiden tahojen on osattava ohjata Kelan palveluihin. Kela ei voi ”kerätä asiakkaita”. Työvoimatoimisto ja sosiaalitoimisto neuvovat asioimaan Kelassa. Sosiaalitoimesta otetaan joissakin tilanteissa myös yhteyttä asiakkaan puolesta.

Työvalmennussäätiö Tekevän kuntouttavaan työtoimintaan tullaan sosiaalitoimiston tai työvoimatoimiston työvoimaneuvonnan kautta. Asiasta päätetään moniammatillisessa työryhmässä, jossa tehdään aktivointisuunnitelma. Kyseessä on työvoimahallinnon viimesijainen toimenpide, johon laki kuntaa velvoittaa. Tekevässä koetaan, että palveluun ohjaamisen oikea-aikaisuus on kehittynyt, keskeytykset ovat vähentyneet.

Wiressä ohjautuminen on ollut hyvin omaehtoista, tieto on saatu monista eri lähteistä (esimerkiksi ilmoitustauluilta, lehti-ilmoituksista, tuttavilta). Projektin alussa tehtiin työvoimatoimiston kanssa yhteistyötä ja he lähettivät kutsuja pitkäaikaistyöttömille, myös sosiaalitoimi oli aktiivinen ohjaamaan asiakkaita. Tällä hetkellä ohjautumisessa korostuu henkilön oma aktiivisuus.

Vastaavasti koottiin litteroidusta aineistosta tieto siitä, mihin työtön henkilö kyseisestä palvelusta ohjattiin. Palveluista toiseen ohjautuminen on asiakkaiden tarpeiden vuoksi hyvin moninaista. Työntekijät kokivat tämänkin osin sattumanvaraiseksi ja asiakkaan näkökulmasta epätasa-arvoiseksi. Tähän voi vaikuttaa osaltaan työntekijöiden kehittämishaasteissa esiin tuoma palveluihin liittyvän tiedon lisäämisen tarve sekä selvät puutteet palveluissa.

Palvelu, josta henkilö ohjataan muualle	Palvelu tai taho, jonne henkilö ohjataan
Sosiaalitoimesta	työvoimapalveluihin, kuntouttavaan työtoimintaan, työharjoitteluun, koulutukseen, koulutuskokeiluun, työvoiman palvelukeskukseen; perusterveydenhuoltoon, sairaalaan, päihdepalveluun; Kelan palveluihin, työhön, eläkkeelle, vankilaan, omassa organisaatiossa toiselle työntekijälle, muutto toiselle paikkakunnalle
Työvoimatoimistosta	koulutukseen, kuntoutukseen, työelämävalmennukseen, työhön, työvoiman palvelukeskukseen terveystyöihin, päihdepalveluun, mielenterveyspalveluihin, Kelan palveluihin, sairauslomalle, omassa organisaatiossa toiselle työntekijälle
Työvoiman palvelukeskuksesta (TYP)	työhön, koulutukseen, työvoimatoimiston palveluihin, kuntouttavaan työtoimintaan, työelämävalmennukseen, erikoissairaanhoidon, sairauslomalle, Kelan palveluun, sosiaalitoimen palveluihin, perusterveydenhuoltoon, eläkkeelle
Kelasta	työvoimatoimistoon, työhön, sosiaalitoimen palveluihin, sairauslomalle, eläkkeelle, ammattiliittoon

Palveluohjauksellinen työote – toimivat elementit

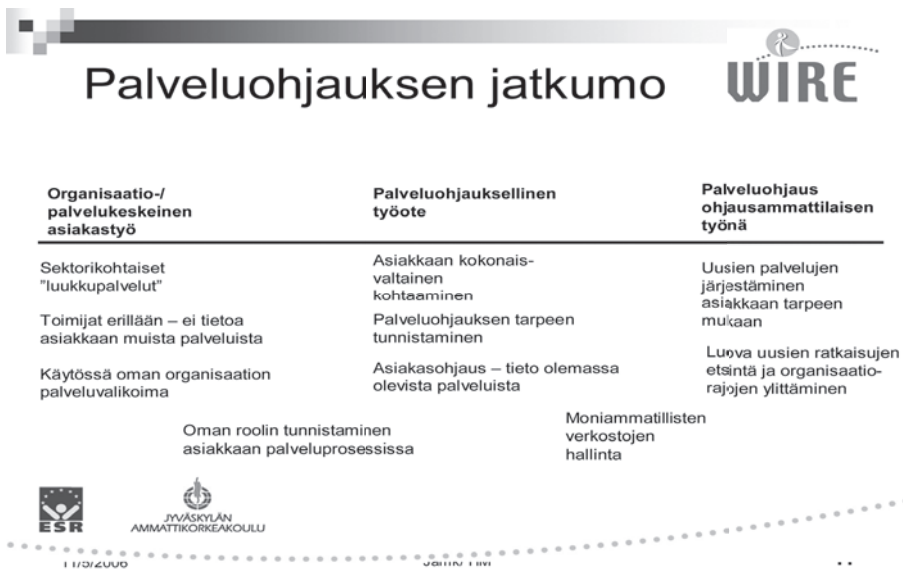
Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden näkemyksiä työttömien henkilöiden ohjauksen toimivista elementeistä ovat aineistosta analysoineet Wire 3-projektin tutkijana (2005) toiminut Niina Suuronen ja sosionomiopiskelija Heli Mattila. Suurosen analyysi kohdistui koko aineistoon (30 haastattelua) ja Mattilan (2007) sisällönanalyysinä toteutettu tutkimus aineistosta poimittujen sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiin. Mattilan aineiston muodostivat yhdeksän sosiaalialan ammattilaisen litteroitua haastattelua ja hän keskittyi tarkastelemaan työntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisyyden toteutumisesta työttömien ohjausprosessissa. Asiakaslähtöisyyttä Mattila arvioi sekä palvelunäkökulmasta että yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen huomioon ottamisena. Palvelunäkökulmassa asiakas nähdään palvelun vastaanottajana, ja asiakaslähtöisyys näkyy asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisena. Palvelut pyritään tällöin järjestämään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmasta keskeiseksi haasteeksi muodostuu yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioon ottaminen ja siksi Mattila keskittyi työssään lähinnä tähän ilmiöön. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä tulee korostua yhdenvertaisuus ja yhteistyön tavoitteena on voimaautuminen.

Suurosen (2005) ja Mattilan (2007) mukaan työntekijöiden kuvaamia ohjauksessa toimivia elementtejä ovat:

- asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutuksellisuus yksittäisissä asiakas-tilanteissa; asiakkaalle pyritään takaamaan kuulluksi tuleminen, korostetaan rehellisyyttä, luotetaan asiakkaan asiantuntemukseen, päävastuun prosessissa koetaan olevan asiakkaalla itsellään
- pyrkimys voimavaralähtöiseen ohjaukseen; tavoitteena nähdään asiakkaan omatoimisuus
- asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ja siihen tarttuminen oman asiantuntijuuden puitteissa,
- tieto olemassa olevista peruspalveluista ja asiakkaan ohjaaminen hänelle sopiviin palveluihin, silloin kun palveluita on tarjolla
- pyrkimys moniammatilliseen ja verkostomaiseen yhteistyöhön, silloin kun organisaatio sen mahdollistaa

- oman roolin tunnistaminen asiakkaan palveluprosessissa ja
- asiakkaan palveluprosessin käynnistymisen varmistaminen seuraavassa palvelussa.

Suuronen (2005) kuvasi tutkimusaineistosta noussutta näkemystä työttömien henkilöiden ohjauksesta jatkumona, jossa kukin työntekijä toimi eri vaiheessa kuitenkin niin, että palveluohjauksellinen työote oli tyypillisin ohjaustapa (kuvio 1). Painopiste on siirtynyt organisaatiolähtöisestä asiakastyöstä palveluohjauksellisen työotteen vahvistumiseen. Kuviossa kuvataan myös siihen liittyvät toimivat elementit. Palveluohjaus oli vielä harvinaista, ohjausammattilaisen työtä. Se nähtiin mahdollisuudeksi niiden henkilöiden kohdalla, joiden tuen tarpeet ovat moninaiset.



Kuvio 1. Työttömien palveluihin liittyvän ohjauksikäsitteen analyysiä (Suuronen 2005).

Erityyppistä asiakkaan ohjausta ja neuvontaa tuetaan vahvasti lainsäädännöllä ja se on osa kaikkien sosiaali- ja terveystalouden työntekijöiden työtä. Voimassa olevan sosiaalihuollon asiakaslain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä. Laissa ei kuitenkaan määritellä tarkemmin, mitä asiakaslähtöisyydellä asiakaslaisissa tai muissa säädöksissä ymmärretään. Neuvonta ja ohjaus kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, jossa autetaan ihmistä tunnistamaan ja hyödyntämään

omia ja yhteisönsä voimavaroja, on aina ollut sosiaalityön peruselementti. Tämän tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että työntekijöiden oma näkemys työttömien henkilöiden ohjauksesta korostaa prosessia neuvotteluna asiakkaan ja ohjaajan välillä. Näissä tilanteissa asiakasläh-töisyys näkyy siinä, että hakeutuessaan itse palveluun asiakas myös itse tuo esille neuvottelun teemat. Palveluihin ohjautumisessa on kuitenkin eriarvoisuutta, jonka työntekijät tunnistavat. Oikea-aikaista ohjautumista palvelujen piiriin pyritään varmistamaan sosiaalitoimessa esimerkiksi kokoontumalla kerran viikossa arvioimaan toimentuloasiakkaiden ti-lannetta ja palvelujen tarvetta. Näin varmistetaan laajempia tukitoimia tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuus päästä palvelujen piiriin.

Myönteisessä asiakassuhteessa asiakkaan ei tarvitse olla varuillaan eikä kokea itseään uhatuksi. Luottamuksen syntymistä haastatellut arvi-oivat asiakkaan käyttäytymisestä ja siitä miten keskustelu etenee. Mikäli asiakas kuvaa tapaamisesta lähtiessään pystyneensä kertomaan joitain asioitaan ensikertaa, kokee työntekijä myös luottamuksen syntyneen.

”Jos siinä sitä luottamusta on, niin silloin varmaan se asiakaskin uskaltaa sanoa, jos joku työntekijän esittämä tai työntekijöitten esittämät toimintasuunnitelmat ei hänen mielestään ookaan semmosia, mihin hän haluais sitoutua”. (sosiaalityöntekijä)

Rehellisellä ja avoimella suhtautumisella asiakkaisiin työntekijät pyr-kivät luomaan luottamuksellista suhdetta. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset tulee ottaa huomioon, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Tähän liittyen koettiin, että asiakkaille tulee kertoa asioista niiden oikeilla nimillä, eikä niitä peitellä. Asiakasta kohtaan ei pidä olla missään vaiheessa tuomitseva, mutta kaikista asiakkaan elämään liitty-vistä asioista tulee uskaltaa puhua suoraan ja reilusti. Työntekijät toivat esiin myös asiakkaan oikeuden sanoa vastaavasti työntekijälle, mikäli hän on asioista eri mieltä. He korostivat rehellisyyttä myös palvelumahdolli-suuksista tiedottamisessa, ”turhia lupauksia ei saa antaa”. Työntekijöiden kuvaava avoimuus ja rehellisyys asiakkaan kohtaamisessa mahdollistavat osaltaan asiakkaan arvokkuuden tunteen säilymisen. Arnkilin ja Seikkul-an (2005) mukaan dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelutapa. Tässä aineistossa, työntekijöiden kuvaamana, tällainen dialogisuuteen pyrkivä suhtautu-mistapa oli vahvaa.

Ohjauksessa pyritään lähtemään liikkeelle laaja-alaisesta kartoituk-sesta, mutta useinkaan siihen ei ole riittävää määrää tapaamiskertoja.

Moniammatillista yhteistyötä tehdään resurssien puitteissa ja siinä vahvuutena nähdään mahdollisuus verkostopalaveriiniin. Tilanteissa on läsnä ihmisen arkikokemukset ja haastateltavat korostivat asiakkaan asiantuntemusta omasta elämästään sekä vastuullisuutta prosessin eteenpäin viemisessä. Työntekijät kokivat olevansa tarpeen palveluiden järjestämisessä ja pyrkivät ohjaamaan henkilöä ”saattaen” palvelusta toiseen, jos sopivia palveluita oli tarjolla. Asiakaslähtöisyyttä on sekin, että pyydettyä suostumusta määrättyihin toimenpiteisiin – kuten asiakasta koskevien arkaluonteisten tietojen luovuttamiseen – asiakkaalle kerrotaan tarkoin, mihin hänen suostumuksensa todella antaa luvan.

”emme pysty antamaan tietoja kenellekään muulle kuin asiakkaalle itselleen ja ilman mitään, jos ei oo valtakirjaa”. (asiakasneuvoja)

Ohjaus- ja neuvontatyön keskeisistä elementeistä (Peawy 2005, Spangar 2000) ainakin osa on tämän aineiston perusteella työntekijöiden toimintakäytänteitä työttömien palveluohjauksessa. Ohjausprosessi kuvattiin luonteeltaan neuvotteluna asiakkaan ja työntekijän välillä. Näissä tilanteissa asiakaslähtöisyys näkyi siinä, että asiakas nostaa esille neuvottelun teemat. Korostettiin asiakkaan merkityksiä sekä asiakkaan vastuullisuutta oman elämänsä määrittäjänä. Kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan elämään, moniammatillisen työn tarve sekä ohjausprosessin jatkuvuus tunnistetaan ja niitä pidetään tärkeinä, mutta niukat resurssit ja organisaatioiden jäykkyys nousevat niiden toteuttamisen esteeksi.

Palveluohjauksellinen työote ja palveluohjaus – kehittämishaasteet

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ohjauksen ja suunnittelun opiskelija Jaana Argillander on opinnäytetyönään analysoinut Wire 3-projektin haastatteluaineistoa sisällönanalyysimenetelmällä ja etsinyt aineistosta työntekijöiden kuvaamia kehittämishaasteita (Argillander 2006.) Hänen aineistonsa muodostivat 15 sosiaali- ja terveysalan, työvoimatoimiston ja Kela:n työntekijän haastattelut. Argillanderin tuloksia tukee myös Mattilan (2007) tutkimuksen tulokset asiakaslähtöisyyden kehittämiseen liittyvien haasteiden osalta. Tutkimustulosten mukaan työttömiä työntekijöitä ohjattiin palveluohjauksellisella työotteella ja palveluohjaus toteutui selkeästi vain TYP:n palveluissa. Työntekijöiden esittämistä kehittämishaasteista on löytynyt selkeitä kokonaisuuksia, joita voidaan kuitenkin kuvata palveluohjausprosessin eri vaiheiden mukaan.

Taulukko 3. Kehittämishaasteet palveluohjausprosessin eri vaiheissa Argillanderin (2006) tuloksista koottuna.	
Palveluohjausprosessin vaiheet	Työntekijöiden kuvaamat kehittämishaasteet
Palveluihin ohjautuminen ja palveluohjauksesta sopiminen	Varhainen puuttuminen Palvelutarpeen tunnistaminen Ohjaamisen oikea-aikaisuus Priorisointi Nimetty palveluohjaaja Riittävästi aikaa asiakastyöhön Vaitiolovelvollisuus-asioiden selventäminen
Vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentuminen	Luottamuksen rakentaminen Vastuun jakaminen
Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelmat	Arviointijakso kaikille etuusasiakkaille Asiakaslähtöisyys Asiakkaan tukeminen Asiakaslähtöiset suunnitelmat Henkilöstö-, aika- ja tietoresurssit
Palvelujen järjestäminen	Henkilöstön palvelujärjestelmätuntemus Verkostoyhteistyö Toimintakäytännöt Riittävät tuet ja palvelut
Palvelukokonaisuuden seuranta ja arviointi	Tilanteen seuranta ja kirjaaminen
Palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen	Asiakkaan jatkopolun turvaaminen

Asiakkaiden ohjautuminen palveluihin ja palveluohjauksesta sopiminen

Työttömän henkilön palveluihin ohjautumisessa nähtiin kehittämistarpeita erityisesti asiakassuhteen käynnistämisessä, palveluihin ohjautumisen oikea-aikaisuudessa sekä laaja-alaisessa, systemaattisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Lisäksi toivottiin keskustelua priorisoinnista ja siihen liittyvästä eettisestä osaamisesta.

”sellainen ideaalitalanne olisi se, että missä ne milloinkin asioi, niin se ihminen puuttuisi”. (terveydenhoitaja)

Kun työtön asiakas ohjautuu palveluun, työllistymisen esteisiin tulisi työntekijöiden mukaan puuttua riittävän varhaisessa vaiheessa ja ”joka luukulla”. Asiakkaan ongelmiin puuttuminen nähtiin tärkeänä myös asiakassuhteen jatkuvuuden kannalta. Työntekijät toivat esiin ennalta ehkäisevän työn merkityksen ja ehdottivat syrjäytyneiden henkilöiden systemaattisempaa etsimistä ja heidän voimavarojensa tunnistamista. Konkreettisenä kehittämissuhteena sosiaalitoimen työntekijät mainitsivat palvelutarvearvioinnit sosiaalitoimessa kirjallisesti asioiville asiakkaille. Asiakkaan ohjaamista tulisi haastateltavien mukaansa kehittää sekä sopivien palveluiden että soveltuvan ammatin ja työn löytämiseksi asiakkaalle. Keskeinen kehittämishaaste on siis asiakkaan oikea-aikainen ohjaaminen ja palveluiden oikea-aikainen kohdentaminen. Tarvitaan osaamista ja työvälineitä asiakkaan kokonaisvaltaiseen voimavarojen, ongelmien ja palvelutarpeen tunnistamiseen. Tuloksia tukee myös väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistamisesta (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar ja Pitkänen 2007). Sen mukaan työttömän henkilön ohjauksessa ”vahvan alun” palveluita voidaan kehittää sekä paikallisella ja alueellisella tasolla (asiakasvirrat ja ennakointi) että myös asiakaskontaktien tasolla.

Asiakkaiden tarpeiden ja palvelujen määrän ja laadun kohtaamattomuus näkyi työntekijöiden kuvauksissa riittämättömyyden tunteina. Kun ei ole riittävästi resursseja, tulee tarve priorisoida asiakkaita. Terveystoimen työntekijät ilmaisivatkin, että tarvitaan priorisoinnin osaamista ja eettistä keskustelua priorisoinnista. Myös Mattilan (2007) analyysissä tuli esiin työntekijöiden kokemus työttömien asiakkaiden eriarvoisuudesta palveluihin ohjautumisessa. Kuntotuttavan sosiaalityön ensisijaisia asiakkaita olivat alle 25-vuotiaat nuoret työttömät ja aluesosiaalityönte-

kijöiden mukaan lastensuojeluasiakkaat vievät paljon työaika ja ohittavat muut asiakkaat. Sosiaalialan työntekijät toivat esiin priorisoinnin tarpeen kahdesta syystä. Näitä olivat henkilöllä olevat päihde- ja mielenterveysongelmat, jolloin katsottiin, ettei muihin palveluihin kannata ohjata ”ongelmien ollessa päällä”. Valtavien asiakasmäärien vuoksi ei kaikkien kanssa pystytä työskentelemään ja tämän takia pitää miettiä kenelle tapaamisajan voi antaa ja kenen kanssa mikäkin hetki on paras tilanteen eteenpäin viemiseksi. Erityispalveluihin todettiin olevan pitkät jonot ja asiakkaiden joutuvan odottamaan niihin pääsyä luvattoman kauan. Esimerkiksi työvoiman palvelukeskukseen jotkut asiakkaat ovat joutuneen odottamaan kutsua kuukausista jopa vuoteen. Kun asiakas vihdoin pääsee palveluun, hänen palvelutarpeensa on voinut jo muuttua ja hänet on jo ohjattu muihin palveluihin. Tämän odotusajan aikana asiakkaan ongelmien nähtiin pitkittyvän ja jopa vaikeutuvan.

Mitä laaja-alaisempaa arviointia työntekijä tekee asiakkaan tilanteesta, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on tunnistaa asiakkaan ongelmia ja puuttua niihin ja tarvittaessa ohjata häntä intensiivisempään ohjaukseen. Näin ollen palvelut ja palveluohjauskin voidaan kohdentaa paremmin niitä tarvitseville. Alustavaa arviointia voisi tehdä kuka tahansa työttömän asiakkaan kohtaava työntekijä ja toteuttaa näin ”vahvan alun” periaatetta, mutta erityisesti kokonaisvaltaista, moniasiantuntijuuteen perustuvaa lähtötilanteen arviointia tulisi kehittää työvoimapalveluissa (ks. Arnkil ym. 2007,10). Pietiläinen ja Seppälä toteavatkin, että työntekijä voi kartoittaa asiakkaan kokonaistilannetta kysymällä mm. asiakkaan huolenaiheista, avun tarpeista, onko asiakas usean eri tahon asiakkaana ja onko asiakas sopinut jonkin muun työntekijän kanssa asioidensa työstämisestä. Vastausten perusteella työntekijä arvioi sekä omaa osuuttaan että mahdollisten muiden tahojen osallistumista asiakkaan tukemiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 39.)

Osa asiakkaista tarvitsee intensiivisempää tukea ja useita palveluja. Nämä asiakkaat ajautuvat usein ”luukulta toiselle kiertäviksi” ja haastavat työntekijöitä moniammatilliseen yhteistyöhön, johon kuitenkin ei organisaatio mahdollista. Ratkaisuksi työntekijät esittävät näille asiakkaille nimettyjä ”nimikkotyöntekijöitä”, joiden kanssa sovitaan palveluohjauksen aloittamisesta ja kuljetetaan prosessia eteenpäin. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus tavata omaa ohjaavaa työntekijäänsä riittävän usein. Nimettyä työntekijää tarvittaisiin sekä asiakkaan työllistymisprosessiin liittyvään käytännön ohjaukseen että tukien hakemiseen, oikeuksien ajamiseen ja tiedon välittämiseen. Palveluohjaukseen liittyvässä kir-

jallisuudessa korostetaan palveluohjauksen yhtenä kriteerinä asiakkaalle nimettyä, henkilökohtaista työntekijää, joka kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan. Myös muut palveluohjaukseen liittyvät selvitykset osoittavat, että hajanaisessa palvelujärjestelmässämme ei ole tällä hetkellä työntekijöitä tarpeeksi tällaisten henkilökohtaisten kokonaisvaltaisten ohjausprosessien käynnistämiseen. (Blomgren 2005; Pietiläinen & Seppälä 2003.) Vastuuhenkilön nimeämistä on kuitenkin pidetty yhtenä mahdollisena ratkaisuna sektoroituneen palvelujärjestelmämme ongelmiin (esim. Hyttinen 2002). Vastuuhenkilön merkitystä korostetaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon omanuvoajasta säädettyssä kokeilulaissa (L 811/2000). Lain mukaan omanuvoajalle on määritelty osittain samantyyppisiä tehtäväalueita kuin palveluohjaajallakin on.

Työntekijöiden mielestä tulee vaitiolovelvollisuusasiat tulee selventää yhteistyön parantamiseksi erityisesti siinä vaiheessa kun ohjauksesta sovitaan ja toimijoita määritellään. He toivoivat laajemminkin tietoturvasioiden kehittämistä.

”No kyllä se varmaan sillä lailla, että tosiaan kun ne resurssit on ehkä vähän niukat, tavallaan jos aattelee näitä kuntouttavia toimenpiteitä, niin tällä hetkellä sosiaalitoimella, niin ei me pystytä olen niin paljon mukana sen asiakkaan työllistymisprosesseissa, kun mitä ne asiakkaat varmaan tarttis”. (sosiaalityöntekijä)

Vuorovaikutus, luottamus ja vastuun jakaminen

Työntekijän ja asiakkaan tutustumisvaiheessa työntekijät pitivät tärkeänä luottamuksen luomista ja vastuun jakamista. Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan dialogista vuorovaikutusta, jossa ennen muuta kuunnellaan asiakasta, mutta osataan ottaa puheeksi vaikeitakin asioita ilman ammatillisia rajoja. Dialogia voi määritellä kahden tai useamman yksilön väliseksi kommunikatiiviseksi suhteeksi, jonka tarkoituksena on uuden luominen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen. Dialogista kanssakäymistä johdattelee työntekijä ja kun se tapahtuu turvallisessa ympäristössä, saadaan molempien ajattelulle tilaa. Tunteiden käsittely on tässä olennaista. Hiljaiselle tiedolle, intuitiiviselle tajuamiselle on myös annettava tilaa. (Ojanen 2003.) Avoin dialogi mahdollistaa esimerkiksi sitä, että asiakas oppii tuntemaan itsensä paremmin ja alkaa havaita omia tarpeitaan. Kun ohjaaja hyväksyy ohjattavan ehdoita, alkaa tämä paitsi hyväksyä itsensä paremmin myös kuulla omaa sisäistä puhettaan, olla elävässä yhteydessä omaan kokemiseensa ja aidossa kanssakäymisessä toisen kanssa (Ojanen

2003). Tämä asiakkaan aito kuuleminen edellyttää työntekijöiden kokemuksensa mukaan lisää aikaa asiakastilanteisiin. Luottamuksellinen suhde ja dialogi edistävät työntekijöiden mielestä kuitenkin asiakkaan eteenpäin ohjaamista ja asiakkaan yhteydenpitoa työntekijään, joten ajankäytön osalta kyse voi olla vain oikeasta kohdentamisesta.

”Mun mielestä se on aika oleellista, että se ihminen todellakin näkee, että häntä kuunnellaan ja kuullaan”. (TYP:n työntekijä)

Ohjaus rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle, jonka tuloksena jäsenyvät ja konkretisoituvat sekä asiakkaan saamat tuet ja palvelut että asiakkaan asioissa mukana olevien työntekijöiden työ. Mitä paremmin työntekijä taitaa yleensä vuorovaikutuksen ja erityisesti dialogisuuden periaatteita ja keinoja sitä todennäköisemmin saavutetaan tavoitteitakin. (Ks. Arnkil & Seikkula 2005; Pietiläinen & Seppälä 2003, 42.)

Samalla työntekijät toivoivat viranomais-asiakassuhteeseen myös selvyyttä ja rajanvetoa. Vastuuta tulisi työntekijöiden mukaan jakaa niin työntekijän ja asiakkaan kesken kuin eri toimijoidenkin välillä. Työntekijöiden mielestä kokonaisvastuu ja ennen muuta vastuu tekemisistään kuuluu olla asiakkaalla. Asiakkaalle laaditusta suunnitelmasta ja sen toteuttamisesta vastuu tulee jakaa asiakkaan ja hänen kanssaan työskentelyn aloittaneen organisaation työntekijän kesken. Toimijoiden keskinäistä vastuunjakoa tulisi työntekijöiden mielestä selventää ja vastuun siirtämiseen ehdotettiin erillistä vaihtopalaveria. Työntekijät peräänkuuluttivat vastuuta myös työnantajilta.

”Se vastuukysymys on nimenomaan sillä tavalla, että se pitäis selvästi tehdä selväksi, että nyt mä odotan kolme viikkoa ja mä en tee mitään, nyt on sun juttus, ilmota mulle sitten, kun jotakin tapahtuu. Että selvästi tehdä selväksi, että kuka siitä vastaa, muuten siinä käy niin, että siitä ei vastaa kukaan kuin se asiakas itte. Ja he monta kertaa ovat sellasessa elämäntilanteessa, että heistä ei oikein kuitenkaan yksinään oo vastaajiksi, että siihen mun mielestä kyllä pitää sanoa, että nää vastuukysymykset ovat edelleen vähän kehnolla tolalla” (työvoimatoimiston työntekijä).

Pietiläisen ja Seppälän mukaan asiakkaalle tulisi selvittää, mitä palveluohjaus edellyttää asiakkaalta itseltään. Asiakkaalta tulee kysyä, onko hänellä halua sitoutua yhteistyöhön, halua neuvotella ja pohtia asioita, ja myös täsmentää sovitua asioista kiinnittämisen tärkeyttä. Kump-

panuuteen perustuvassa asiakaslähtöisessä työssä vastuu ja valta jakaantuvat molemmille - sekä asiakkaalle että työntekijälle. Työntekijällä on vastuu huolehtia lupaamistaan asioista ja sitoutumisesta vastuulliseen työhön, ja asiakkaalla on vastuu omasta osastaan suunnittelussa ja omista päätöksistään ja elämästään. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 42 - 43.) Asiakkaan ympärille rakentuneessa verkostossa mukana olevilta työntekijöiltä edellytetään moniasiantuntijuuteen perustuvaa, asiantuntijarajoja rikkovaa, asiakaslähtöistä työtapaa, jossa korostuvat kyky jakaa tietoa ymmärrettävästi kaikille sekä kyky kantaa ja jakaa yhteistä vastuuta (ks. Martikainen ja Suomi 2005). Tehtävien ja vastuiden selkeä määrittely on monitahoinen ja monitasoinen kysymys. Se liittyy sekä valtakunnalliseen että alueelliseen ja paikalliseen palveluiden järjestämiseen ja ohjaamiseen sekä työntekijöiden moniasiantuntijuusosaamiseen.

Voimavaralähtöinen palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelmat

Työntekijät nostivat esiin palvelujen ja toiminnan suunnittelussa sekä järjestämisessä kehittämishaasteina asiakkaalle tehtävät yksilölliset palvelusuunnitelmat, verkostoyhteistyön ja toimintakäytännöt. Sosiaalitoimen työntekijät painottivat sitä, että palvelut tulisi järjestää yksilöllisesti, räätälöidysti ja moniammatillisesti suunnitellen sekä käyttää siihen riittävästi aikaa. Myös työvoimatoimen ja työvoiman palvelukeskuksen työntekijät totesivat asiakkaalle tehtävät kirjalliset suunnitelmat tarpeellisiksi ja korostivat sitä, että niiden tulisi olla nimenomaan asiakaslähtöisiä, ”omannäköisiä”.

”Kyllä se pitäisi lähteä aina siitä asiakkaan omasta tarpeesta ja siitä minkälaista palvelua kukakin tarvitsee” (3-sektorin työntekijä).

Palvelusuunnitelmat takaavat jatkuvuutta palveluihin ja niiden perustana on asiakkaan kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi. Haastateltavat korostivat, että asiakkaan palvelutarvearvioinnissa liikkeelle tulisi lähteä asiakkaan voimavaroista, tarpeista ja toiveista. Niihin liittyvässä keskustelussa tulee työntekijöiden mukaan huomioida myös asiakkaan mahdollisuudet ja edellytykset. Palveluohjaukskirjallisuudessa korostetaan suunnitellun ja kirjallisen suunnitelman perustana asiakkaan voimavaroja, tarpeita, haaveita ja tulevaisuuden pohdintoja, mutta suunnitelmassa tulee ottaa huomioon myös mahdolliset pelot ja uhkatekijät. Suunnitelman

tavoitteena on löytää keinoja, jotka hyödyntävät henkilön voimavaroja, joilla ainakin osa asiakkaan unelmista toteutuisi ja uhkatekijöitä vältettäisiin. Yksilöllisten voimavarojen lisäksi arvioinnissa tulee huomioida myös vuorovaikutuksellisissa, sosiaalisissa suhteissa syntyvät kulttuuriset ja yhteisölliset voimavarat ja myös yhteiskunnan tuki. (Blomgren 2005; Suominen 2002.)

Sosiaalitoimen työntekijät ehdottivat palvelutarveselvityksiä kirjallisesti asioiville asiakkaille viiden kerran arviointijaksona. Työntekijöiden mielestä jokaisen kirjallisesti asioivan asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen mahdollistamiseksi tarvitaan lisää työntekijöitä. Terveystoimessa nähtiin, että tarvitaan myös osaamista laajempaan asiakkaan elämäntilanteen arviointiin. Maininnat laajasta tai kokonaisvaltaisesta tilanteesta voidaan tulkita viittaavan asiakkaan fyysiseen, psykologiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Molemmissa työntekijäryhmissä esitettiin, että asiakkaan taustoihin tutustumiseen, ohjausteemojen valmisteluun ja sosiaalisen tilanteen tukemiseen tarvitaan enemmän aikaa. Myös johdonmukaisuuden säilyttäminen suunnitelmissa nähtiin tärkeänä. Suunnitelman seurannassa palveluverkoston merkitys korostuu.

”Työntekijöitä pitäis olla enemmän eli olis mahdollista kaikki, mitkä meillekin tulee asiakkaaks, niin kohdata kasvotusten ja tarpeeks usein ja se, että ois mahdollista käydä semmonen vaikka esim. viiden kerran arviointijakso ja sen jälkeen tietyllä tavalla varma tieto siitä, että tämä asiakas voi nünnen käyntien jälkeen siirtää siihen seuraavaan palveluun, palvelupaikkaan tai saada sille se, kun tällä hetkellä on tilanne on se, että meillä on hirveen pitkät jonot joka paikassa.” (sosiaalityöntekijä)

Kolmannen sektorin, työvoimatoimen ja työvoiman palvelukeskukseen työntekijät korostivat, että moniammatilliset palaverit tulisi saada koolle nopeammin ja niitä tulisi olla myös enemmän, jotta asiakkaan tilanne etenisi, päällekkäinen työ poistuisi ja asiakkaan kokonaistilannetta voitaisiin pohtia paremmin. Työntekijät pitivät yhteistyötoimijoiden henkilökohtaista tuntemista tärkeänä ja tähän ehdotettiin puolen vuoden välein järjestettävää palaveria yhteistyöverkostojen luomiseksi ja vahvistamiseksi. Korostettiin, että yhteistyöllä voidaan rakentaa keskinäistä luottamusta ja saada tietoa myös palveluista.

Mattilan (2007) aineistossa sosiaalialan työntekijät kokivat haasteena erityisesti sosiaalisen verkoston kartoittamisen. Syrjäytyneiden asiakkaiden kohdalla sosiaalinen verkosto ei juuri näyttäyty työntekijöille. Osalta asiakkaista sosiaalinen verkosto on hävinnyt niin, että sitä ei ole

tai että siinä olevat ihmiset ovat väsyneitä tilanteeseen ja kokevat, että heillä ei ole enää keinoja auttaa. Asiakslähtöiseen toimintamalliin kuuluu asiakkaan näkeminen osana sosiaalista verkostoa perheineen, muine omaisineen, naapureineen, lähiyhteisöineen sekä käyttäminen sosiaali- ja terveyspalveluineen (Ruotsalainen 2000, 18).

”enemmän tässä näköjään rupeaa tämmösiin viranomaisjuttuihin vain keskittymään Kyllä minä sitäkin jonkun verran yritän muistaa kysellä, onko sillä iso merkitys sillä lähiverkostolla”. (sosiaalityöntekijä)

Palvelujen järjestäminen ja verkostoyhteistyö

Työntekijät pitivät tärkeänä *asiakkaan tukemista, auttamista, toivon herättämistä, kannustamista ja innostuksen syöttämistä asiakkaan aktivoitumiseksi*. Työntekijät kuvaavat työttömän henkilön kohtaamisen ja tukemisen parhaimmillaan olevan empowerment-henkistä työtä, jossa olennaista on asiakkaan voimautuminen ja valtautuminen. Voimautukseen asiakkaan usko omiin mahdollisuuksiinsa kohentaa elämäntilannetta lisääntyy. Hän löytää uusia tapoja osallistua ja vaikuttaa, kokee itsetuntonsa ja elämähallintansa kohentuvan, tunnistaa tarkemmin omia tarpeitaan, pystyy käyttämään paremmin saatavilla olevaa apua ja tukea sekä rohkaistuu itsenäiseen toimintaan. Se näkyy myös oman elämän ja muutosprosessin hallinnan tunteena, samoin kuin toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan (Horelli 2007; Hyttinen 2001; Siitonen 2000.) Palveluohjauksellisten kehittyessä onkin korostettu valtaistavaa palveluohjausta, missä pyritään lisäämään asiakkaan valtaa osallistua itse suunnitteluun ja päättää tuen muodoista, ja siten kokea voimautumisen tunnetta (Perttula 2003).

”Aika useinhan se lähtee sillon, kun on ainakin pitempään työttömistä henkilöistä kyse, niin aika usein sitä lähdetään kokeilemaan ja kattomaan, että siinä asiakas jos sitten saa sitä varmuutta, että aika usein on työelämän valmennus, joku pieni koulutus, aika usein kannattaa päivittää atk-taitoja, kun niitä ilman ei enää taho enää missään pärjätä ja jotenkin, että sais sen innostuksen syttymään jostakin, se on ihan sama mistä sen saa, kun jostakin saa ja yleensä se johtaa asiakkaan aktivoitumiseen ja eteenpäin pääsemiseen.” (työvoimatoimiston työntekijä)

Työntekijät kaipasivat lisää tietoa palveluista, palveluorganisaatioista ja toistensa toimenkuvista. Esiin nousi koulutuksen tarve asiakkaan pal-

veluihin ohjaamiseen. Työntekijät toivoivat, että tiedonkulku palvelutuottajien kesken toimisi paremmin asiakkaan tilanteeseen liittyvissä asioissa. Tiedottamista myös hyvistä käytännöistä tulisi lisätä. Työntekijöiden mielestä asiakkaalle tulisi selventää kattavasti eri palveluvaihtoehdot ja asiakkaita tulisi ohjata hyödyntämään internetiä palvelutiedon etsinnässä. Palveluihin liittyvän tiedon lisäksi asiakkaalle tulisi antaa tietoa sairauksien vaikutuksista. Tarve tuntee palvelutarjonta laajemmin kuvaa palveluohjauksen peruseriaatetta eli siirtymistä tarjontakeskeisyydestä, jossa palvelujen tarjoaja valitsee itselleen sopivat asiakkaat kysyntäkeskyyteen, jossa palveluja tarvitseville haetaan sopivia palvelujen tuottajia.

Työntekijät toivoivat asiakkaan verkostopalaverin koordinointiin tarkkuutta ehdottaen, että palaveriin kutsuttaisiin asiakkaan tuntemat avainhenkilöt. Verkostopalaverien tulisi olla asiakaslähtöisiä ja vuorovaikutuksen tulee perustua dialogisuudelle. Työntekijät kokivat tarvitsevänsä valmiuksiensa vahvistamista erityisesti moniammatillisessa yhteistyössä. Toisaalta korostettiin myös tarvittavan enemmän aikaa ja mahdollisuksiakin yhteydenpitämiseen eri toimijoihin ja laajempaan moniammatilliseen yhteistyöhön. Työntekijät korostivat, että toimijoilla tulee olla samat tavoitteet asiakasprosessin siirtymävaiheissa ja, että verkosto ”vetää yhtä köyttä”.

”musta se on kuitenkin hirveen tärkeä, että tunsit myös kasvokkain ne ihmiset, että se on ehkä sellanen, mikä on, että jotenkin näiden verkostojen luominen kerran puolessa vuodessa vois uudestaan katsoa, että ketä on paikalla ja miten toimitaan, se ei veis kuin puoli tuntia, kun semmosenkin palaverin järjestäis.” (työvoimatoimiston työntekijä)

Haastateltavat tuovat oikeutetusti esiin ajankohtaisen haasteen, josta Arnkil ja Seikkula (2005, 9) toteavat ”rajanylitykset ovat tulleet ajankohtaisiksi kun rajojen vetämisen käänköpuolet tulevat kasautuvasti esiin.” Heidän mukaansa parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä osista, jossa ammattilaiset tietävät keihin olla yhteydessä, kun täydentävää asiantuntemusta tarvitaan. Isoherrasen (2005,79) mukaan moniammatillisissa työryhmissä tavoitteena on kokonaisuuksien hahmottaminen ja ymmärtäminen. Kun asiakkaan polku ylittää organisaatioiden rajoja, on yhteistyön toimintamallin luominen tärkeää. Hänen mukaan paljon kokemuksia on kertynyt tiedonkulun katkeamisesta tällaisissa tilanteissa, mikä vaikuttaa asiakkaan laadukkaaseen palveluun ja resurssien käyttöön. Verkostot organisaatioiden

välimaastoissa ja niiden sisällä antavat turvarakennelman, joka kerää yhteen tarvittavaa tietoa ja antaa tukea asiakkaalle. Isoherranen (2005) toteaa, että hyvin usein kuulee sanottavan, ettei ole aikaa eikä resursseja yhteiseen keskusteluun ja päätöksentekoon, koska on niin kiire. Kuitenkin hänen mukaan vanha sanonta ”hitain tie voi olla nopein tie” pitää tässä yhteydessä paikkaansa.

Työntekijät ehdottivat palvelurakenteiden uudistamista paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja he toivoivat työkäytäntöjen muuttamista joustavammiksi. Kaivataan keinoja ja työmenetelmiä asiakkaan tilanteen jouduttamiseksi, mutta myös työntekijöiden työkuorman vähentämiseksi. Tässäkin yhteydessä korostui erityisesti useita eri palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelujen kehittäminen. Toivottiin yhteistä toimintamallia Jyväskylän maalaiskunnan ja työvoiman palvelukeskuksen välille asiakasprosessien nopeuttamiseksi. Ehdotettiin, että maalaiskunta saisi oman sosiaalityöntekijän työvoiman palvelukeskukseen. Moniammatillista yhteistyötä helpottavana nähtiin myös joko palvelukeskusta vastaava oma organisaatio tai kaupungin ja maalaiskunnan kuntaliitos.

”Ja sit se, että jotenkin miettiä nää meidän palvelurakenteet ihan uudella tavalla, jollakin tavalla tämmöset julkiset palvelut niin hirveen hitaasti muuttuu tässä, kun aattelee kuitenkin se tarve muuttuu ja yritetään mun mielestä liikaa tehdä tätä työtä silleen vanhoilla tavoilla tai ehkä me työntekijät haluttas tehdä eri tavalla, mutta nämä meidän rakenteet ei anna sitä siihen mahdollisuutta, että hirveen paljon vielä jouvutaan tekee sitä semmosta vanhalla tavalla olevaa työtä.” (sosiaalityöntekijä)

”asiakkaat on moniongelmaisia, niin ei ole olemassa sellasia palvelujärjestelmiä, jotka auttas sellasia moniongelmaisia asiakkaita, että on monesti se, että on joko mielenterveys-, joko päihdeongelma ja sitten se, että sitten ei semmosta moniongelmaista asiakasta haluttas oikeen ottaa oikein mihinkään.” (sosiaalityöntekijä)

Toivottiin käytävän yleistä keskustelua työttömien tilanteesta ja työn löytämisestä kaikille. Työntekijät näkivät, että koulun ja työvoimahallinnon hankkeita ja toimintoja tulisi yhdistää ja yhteistyötä tulisi tiivistää työttömien nuorten palvelujen kehittämiseksi yksilöllisempään suuntaan. Peruskouluun kaivattiin kädentaitojen ja sosiaalisten taitojen arvostamista. Mattilan (2007) aineiston haastatellut sosiaalialan työntekijät kokivat, että asiakkaiden syrjäytyminen on lähtenyt useimmiten jo varhain liikkeelle ja itsetunnon heikkeneminen on voimistunut vähitellen. Heidän mukaansa suuri asiakasryhmä onkin tulottomat, moniongelmaiset nuoret, joilla on mielenterveys- ja päihdeongelmia sekä asunnottomuutta. Osalla

on peruskoulu jäänyt kesken tai heillä on heikko koulutodistus. Harvalla näistä nuorista on ammatillista koulutusta tai työkokemusta.

Sosiaalitoimen henkilöstö kokee palveluiden kehittämishaasteena raha-asoiden ja ”oikean työn” erottamisen. Tämä asia ilmenee Tuusankin (2005) arviointitutkimuksessa, jossa sosiaalityöntekijöiden mukaan toimeentulotuki pitäisi hoitaa aktivointityöstä erillään. Esimerkiksi Helsingissä on meneillään tällainen murrosvaihe. Toimeentulotuen kirjallinen hakeminen ja delegointi etuuskäsittelijöille on muuttanut merkittävästi sosiaalityöntekijöiden työkäytäntöjä (Tuusa 2005). Toisaalta haastatellut sosiaalialan työntekijät toivoivat kirjallisesti asioiville asiakkaille kokonaisvaltaista palvelutarvetilannearviointia.

Kuntouttavana työtoimintana toteutettujen elämänhallintaryhmien koettiin vahvistavan asiakkaiden arjen hallintaa ja työelämävalmiuksiaan ennen työnhakua. Tässä vaiheessa tärkeää on asiakkaiden tukeminen motivaation ylläpitämiseksi ja konkreettiset askeleet ovat tärkeitä alkuun pääsemiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus koetaan täyttyvän.

”Yleensä se on se ensimmäinen askel, että semmonen hyvä alku jollekin uudelle tai paremmalle tulevaisuudelle ehkä, että siinä jotku tarvitsee semmosta pientä tai suurempaakin tukea ja semmosta vähän jotenkin sen toivon herättämistä ja sen ylläpitämistä ja motivoinnin ylläpysymistä ja semmosia konkreettisia askeleita sitten niin, että ku sais, pääsis alkuun.” (TYP:n työntekijä)

Työntekijät toivoivat, että jokaiselle tulisi löytää merkityksellistä työtä tai sellaista mielekästä tekemistä, joka auttaisi yksilöä tuntemaan itsensä merkitykselliseksi. Toivottiin erityisesti enemmän työmahdollisuuksia mukautetun oppimäärän suorittaneille nuorille ja kouluttamattomille sekä erikseen mainittiin työmahdollisuudet ammattikoulun käyneille viittomakielisille henkilöille. Tarvitaan myös erilaisia tuetun työn muotoja ja päivätoimintaa. Lisäksi tulisi olla monipuolisempia työkokeilupaiikkoja. Tämän tyyppisiin tuettuihin ratkaisujen lisäämisen nähdään edellyttävän lisää erilaisia ohjaajia, työvalmentajia sekä työhön valmentajia. Työvoimatoimistossa kaivattiin työttömien ongelmiin perehtynyttä lääkäriä.

”sitten näitä olis näitä työpaikkoja, kokeilupaiikkoja, työkokeilupaiikkojakin on aika vähän. Ymmärtää sen, että yksityiset firmat ei hirveen mielellään ota, koska resurssit on pienet ja tämmönen työkokeilijakin vaatii sen ohjauksen ja se on aina yhen ihmisen työpanos pois, että niitä kokeilupaiikkojakin tietysti pitäis olla, ois kiva, kun niitä ois vielä enemmän ja monipuolisempia.” (työvoimatoimiston työntekijä)

Haastateltavamme ymmärsivät asiakkaidensa tilanteen kokonaisvaltaisesti ja toivat esiin myös palvelujen kehittämiseen liittyen moninaisia haasteita. Selkeitä puutteita koettiin erityisesti päihdepalvelujen tarjonnassa sekä asumispalveluissa. Kehittämishaasteeksi mainittiin palvelujen tuottajavalikoiman laajentaminen ja näin mahdollisuutta saada esimerkiksi päihdepalveluja muualta. Kriisiasiakkaille toivottiin lisää palveluja ja mielenterveyspalveluihin tulisi päästä nopeammin. Työttömille asiakkaille tulisi antaa sosiaalista luototusta laina- ja velka-asoiden sekä ulosottojen hoitoon. Monissa työttömien palveluissa (esim. TYP) ja myös muissa heidän tarvitsemissaan palveluissa on ongelmana suuret asiakasmäärät ja asiakkaat joutuvat jonottamaan. Haasteeksi työntekijät näkevät yksilöllisten, räätälöityjen palveluiden nopeampi tarjoaminen halukkaille ja motivoituneille työttömille.

”tietysti Mobile on aina olemassa ja se on hyvä, että se palvelee kaikkia ja yötä päivää, mutta tietysti mulla on nyt aika vähän ollu semmosia kriisiasiakkaita, mutta mitä mä tässä oon kuulostellu muita, niin kyllä siinä sitten jossakin, niihin pitäs nopeemmin päästä ja pitäs olla....” (työvoimaatoimiston työntekijä)

Tuusa (2005) toteaaakin, että aktivoinnin ja työllistämisen organisaatiot ja toimintamallit tulisi rakentaa asiakkaiden tarpeista käsin. Hän sanoo, että asiakastyön prosessin rakentaminen tällä tavoin merkitsisi sitä, että erilaisia sosiaaliseen kuntoutukseen ja työllistämiseen liittyviä toimenpiteitä sisällytettäisiin palveluprosessiin asiakkaan tarpeiden pohjalta ja joustavasti suunnitelman etenemisen myötä. Vastaava kehittämisenäkemys erityisesti ns. alkupalveluissa tuodaan esiin työvoimapalveluiden uudistamista pohtivassa väliraportissa (Arnkil ym. 2007). Työnhakukeskukset ja muut alkupalvelut tulee raportin mukaan integroida tiiviimmin yhteen ja palveluita tulee kehittää asiakaslähtöisimmiksi ja yhteistyöhakuisimmiksi.

Ohjausprosessin seuranta, päättäminen tai jatkaminen

Asiakkaan tilanteen ja palvelutavoitteiden saavuttamisen seurannassa kirjaamista pidettiin tärkeänä. Kehittämishaasteena nähtiin kirjaamiseen ja seuranaan liittyvien käytäntöjen kehittäminen ja vastuun jakaminen.

”se on yks se kirjaaminen tärkeä, että me kuvataan se joka kerta, että mitä on sovitettu ja mikä on se tilanne, se seuranta kirjataan aina näkyviin, niin se että sitten

aluesosiaalityöntekijä vois lukee sen saman ja se toimii kaupungin kohalla.” (TYP:n työntekijä)

”varmaan nää erilaiset suunnitelmat, mitkä tehdään ja allekirjotetaan, vaikka niissä on aika paljon semmosta byrokraattista ja keinotekosta, mutta kyllä musta ne on tavallaan hyviä, että siinä asiakaskin tajuaa, että mä oon pannu nimeni alle ja nyt mä oon lupautunu tuohon ja tuohon.” (työvoimatoimiston työntekijä)

Työntekijät korostivat, että asiakassuhteella tulisi olla alku ja loppu. He ehdottivat, että tulisikin kehittää keinoja asiakkuuden hallittuun päättymisvaiheeseen. Työntekijät korostivat, että palvelutahoa tai asuinkuntaa vaihtaessaan asiakas tarvitsee valmennusta ja ehdottivat erillistä vaihtopalaveria sekä tutun työntekijän mukanaoloa siirtymävaiheessa.

”paljon vieläkin tulee niitä, jotka on ohjattu jo viime vuonna ja sitten ne ei yhtään tiedä, että missä ne on, että siinä pitäis asiakasta valmentaa sitten siirtyessään toiseen palveluun.” (TYP:n työntekijä)

Kyllähän on paljon silleen, että asiakkaat asioi jo useammassa polvessa eli se asiakkuus ei pääty ja se on se semmonen, mitä pitäis enemmänkin miettiä, että millä tavalla saatas sen asiakkaan tilanne tai miks näillä toimilla ei sitä asiakkaan tilannetta saada niin hyväksi, että se pystys jonain päivänä olemaan asioimatta.” (sosiaalityöntekijä)

Palveluohjausprosessi on joskus pitkänkin kestävä yhteistyösuhde, jonka päättäminen tulee tehdä yhdessä arvioiden. Joissakin tilanteissa se voi olla välillä ”lepovaiheessa”, ja aktivoitua joskus uudelleen. Haastateltavat näkivät palveluohjausprosessin mahdollistajana esimerkiksi nuoren siirtyessä oppisopimukseen, työhön, koulutus- tai työharjoittelupaikkaan.

Eväitä palveluohjausmallien kehittämiseen

Sosiaali- ja terveyspalveluiden, kolmannen sektorin ja Kelan työntekijöiden näkemyksissä työttömien henkilöiden ohjauksesta tulee esiin *palveluiden ja palvelutarpeiden kohtaanto-ongelma sekä palvelujärjestelmän hajanaisuus*. Haastatteluaineistossa työttömän työnhakijan ohjautuminen palveluihin näyttyy erittäin monimuotoisena ja työntekijät kokevat sen osin sattumanvaraiseksi. Palveluihin ohjautumisessa on eriarvoisuutta, jonka työntekijät tuntevat. Sosiaali- ja terveysalan työntekijät toivat esiin priorisoinnin tarpeen, joka liittyy heidän liian suuriin asiakasmääriin ja palvelujen oikeaan kohdentamiseen. He kokivat tarvitsevansa eettistä keskustelua priorisoinnista sekä priorisoinnin osaamista. Työntekijöiden mukaan tehokkuutta työttömän henkilön ohjauksessa ja heidän tarvitsemisensä palveluissa lisäisi systemaattisempi ja kokonaisvaltaisempi varhainen puuttuminen ja palvelujen oikea-aikainen kohdentaminen. Tuoreessa työvoimapalveluiden uudistamisen väliraportissa korostetaan vastaavasti ”vahvan alun” kehittämistä moniammatillisemmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi niin, että alkupalveluihin kuuluisivat työnantajien lisäksi mm. kuntoutus- ja ohjauspalvelut, maahanmuuttajien, ammatillisten aikuiskoulutuksen ja TYP:n palvelut (Arnkil ym. 2007).

Haastateltavien kuvauksissa ohjausprosessin eri vaiheista *korostuu vahvana palveluohjauksellinen työote*. Tämä näkyi kaikkien eri toimijatahoja edustavien työntekijöiden näkemyksissä. Työtä pyritään tekemään asiakaslähtöisesti. Tärkeänä pidettiin hyvää kontaktin luomista asiakkaaseen häntä aidosti kuunnellen ja myötäeläen. Työntekijät korostivat, että asiakkaan palvelutarvearvioinnissa liikkeelle tulisi lähteä asiakkaan tarpeista ja toiveista. He tarvitsevat enemmän osaamista ja mahdollisuuksia siihen, miten asiakkaan kanssa yhdessä kootaan kokonaisvaltainen ja voimavaralähtöinen suunnitelma. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä on olennaista asiakkaan ymmärtäminen osana sosiaalista verkostoa perheineen, muine omaisineen, naapureineen, lähiyhteisöineen sekä ammattiauttajineen. Kaikkien asiakkaiden kohdalla sosiaalinen verkosto ei juuri näydy työntekijöille, joten sen mahdollisesti tuomat voimavarat jäävät myös hyödyntämättä. Haastateltavat pitivät tärkeänä asiakkaan tukemista, auttamista, toivon herättämistä, kannustamista ja innostuksen syyttämistä asiakkaan aktivoitumiseksi. Asiakasta pyrittiin ohjaamaan

kokonaisvaltaisesti hänen kulloinkin tarvitsemiinsa palveluihin. Työntekijät kaipaavat kuitenkin lisää tietoa palveluista, palveluorganisaatioista ja toistensa toimenkuvista sekä palvelutuottajien välisen tiedonkulun kehittämistä. *Palvelupuutteita todettiin olevan erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluissa.* Haastateltavien esiin nostamat toimivat elementit, kysymykset ja kehityshaasteet kertoivat siirtymisestä - osin vielä toiveiden tasolla - tarjontakeskeisyydestä, jossa palvelujen tarjoaja valitsee itselleen asiakkaat kysyntäkeskeisyyteen, jossa palveluja tarvitseville haetaan sopivia palvelujen tuottajia.

Tutkimusaineistosta nousi selkeästi esiin työttömien henkilöiden yksilöllisen ohjaus- ja palvelutarpeen ymmärtäminen. Haastateltavat nostivat kehittämiskohteeksi *”nimikkotyöntekijän” nimeämisen asiakkaille, jotka tarvitsevat intensiivisempää tukea ja useita palveluja.* Intensiivisempää tukea tarvitsevat ovat usein mielenterveyskuntoutujia, päihdeasiakkaita tai nuoria kouluttamattomia henkilöitä. Tällaisen henkilön ja asiakkaan välillä sovittaisiin palveluohjauksen aloittamisesta ja toimimisesta kumppaneina koko prosessin ajan. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus tavata omaa ohjaavaa työntekijäänsä riittävän usein. Nimettyä työntekijää tarvittaisiin sekä asiakkaan työllistymisprosessiin liittyvään käytännön ohjaukseen että tukien hakemiseen, oikeuksien ajamiseen ja tiedon välittämiseen. Näissä toiveissa kuvataan selvästi palveluohjauksen kehittämisen tarve. Palveluohjauksen tulisi joissakin tilanteissa toteutua Peavyn (2005) mallittamana sosiodynaamisena, kokonaisvaltaisena elämänsuunniteluna.

Palveluohjauksellisen työotteen vahvistaminen ja tarvittaessa palveluohjauksen mahdollistaminen vähentäisivät haastateltavien kuvaamaa työttömien henkilöiden ohjaukseen ja palveluihin liittyvää epätasa-arvoisuutta, prosessien keskeneräisyyttä ja pirstaleisuutta. Tämän suuntaisessa kehityksessä vahvistuisivat myös kehittämiskohteeksi nostetut sosiaalinen kirjaaminen sekä asiakkaan tilanteen jatkuva arvioiminen, seuraaminen ja jatkopolkujen varmistaminen. Haastateltavat toivat esiin kehittämishaasteena *moniammatillisten toiminnan lisäämisen*, jotta syntyi yhteinen ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta. Konkreettisena välineenä näihin haasteisiin vastaamisessa ja palveluiden jatkuvuuden turvaamisessa on asiakaslähtöinen palvelusuunnitelma. Palveluohjauksellisen työote ja palveluohjaus voisivat tuoda tähän uuden ulottuvuuden, lähentymisen moniasiantuntijuutta (transprofessional) korostavaan toimintaan. Moniasiantuntijuusyhteistyö on sovitusti asiantuntijarajoja rikkova, asiakaslähtöinen työtapa, jossa korostuvat kyky jakaa tietoa

kaikille sekä kyky kantaa ja jakaa yhteistä vastuuta. Martikainen ja Suomi (2005) ovat nimenneet tämän kumppanuusperustaiseksi moniasiantuntijuudeksi, jossa korostuu työntekijöiden omaavan asiantuntijatiedon ja asiakkaiden kokemusperäisen tiedon dialogi.

Sosiaali- ja terveystalvveluissa, Kelassa ja kolmannella sektorilla toimivat ammattilaiset korostavat omaavansa tahtoa ja ymmärrystä asiakkaan yksilöllisempään ja kokonaisvaltaisempaan kohtaamiseen. Palveluohjauksellinen työote ja palveluohjaus mahdollistavat palvelujen portaittaisuu-den häivyttämisen ja työskentelyn yli palvelusektorirajojen. Työtön henkilö saa tarvitsemaansa tukea ja ohjausta muuttuvissa elämäntilanteissaan siltä ammattilaiselta, jonka hän kulloinkin kohtaa tai henkilökohtaisessa palveluohjauksessa nimetyltä palveluohjaajalta.

Tässä aineistossa esiin tulleet näkemykset saavat tukea Koivulan (2004) kritiikistä nykyistä työttömien ohjaus- ja neuvontapalveluissa valitsevaa ns. porrasmallia kohtaan. Malli sisältää heidän mukaansa kes-tämättömiä oletuksia palvelujen lineaarisuudesta, työttömien asiakkaiden etenemisestä suoraviivaisesti palveluportaalta toiselle ja siitä, että palveluja on aina tarjolla ja niistä ollaan tietoisia. Portaittain, enemmän tukea sisältävästä palvelusta vähemmän tukea sisältävään palveluun, etenevä malli kuvastaa 1900 luvun puolivälistä lähtien suomalaisessa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmässä vaikuttanutta kuntoutusparadigmaa (ks. esimerkiksi Saloviita ym.1997).

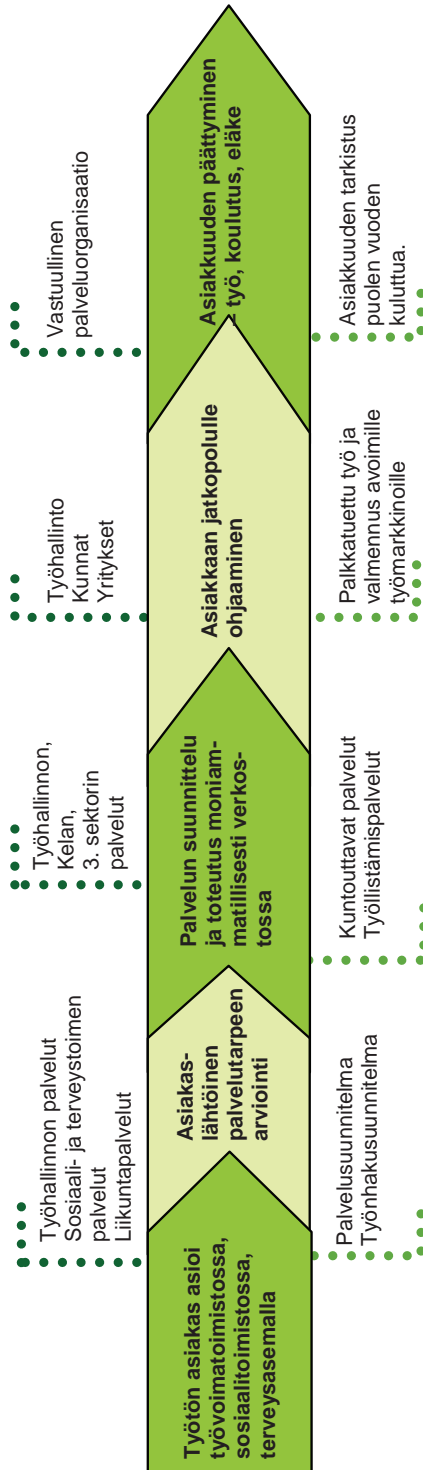
Wire 3-projektissa kehitettiin työttömien ohjauksen ideaalia toimintamallia ”matkamallina” (kuvio 2), jossa työnhakija-asiakkaan yksilölliset tuen ja palveluiden tarpeet ovat lähtökohtana. Niihin vastaamiseksi suunnitellaan yksilölliset ratkaisut sekä julkista että Wireen omaa palvelutoimintaa hyödyntäen. Malli ei ota kantaa ohjauksen käytänteisiin eikä määrittele ammattilaisten roolia. Ohjauksen intensiivisyys määrittyy aina asiakkaan elämäntilanteesta ja tarpeista. Joskus yksilöllisesti räätälöity matka kohti työllistymistä voi toteutua palveluohjauksessa. Tällöin palveluohjaaja toimii työttömän työnhakijan ”kartanlukijana” tukien työnhakijaa tekemään ratkaisuja, osallistumaan itse tilanteensa selvittämiseen ja omien voimavarojen löytämiseen tarjoamalla yksilöllistä tukea sekä koordinoimalla palveluja.

Linearisesti kuvattu malli on hämäävä, mutta ideaalimallissa työnhakija voi tarvittaessa siirtyä työllistymisen polulta esimerkiksi kuntoutus- tai koulutuspolulle, josta hän kuitenkin palaa takaisin työllistymisen polulle. Tarvittaessa palveluohjaaja voi myös vaihtua jossakin matkan varrella olevassa palvelupisteessä, mutta tällöinkin kokonaisprosessi säilyy hallinnassa saattaen vaihtamalla. Matkan varrelta täytyisi löytyä kuviossa mainitut palvelut, joita yleensä tuottavat kuviossa kuvatut palvelutuottajat. Kuntakohtaisia palveluohjausprosesseja luotaessa ja kehitettäessä voidaan sopia, mikä taho tuottaa tarvittavan palvelun. Olennaista on, että palvelutuottajat toimivat palveluohjauksellisella työotteella, niin että työnhakijan saamat palvelut tukevat toisiaan ja toimivat samansuuntaisesti kohti työllistymistä. Työttömän palveluohjausprosessi päättyy, kun työtön työnhakija työllistyy, lähtee ammatilliseen koulutukseen tai eläkkeelle. Joskus prosessi voi päättyä myös elämänhallinnan lisääntymiseen, jos se työnhakijan mielestä on hänelle sopivin vaihtoehto. (Era & Suuronen 2005.) Tätä mallia hyödynnettiin kuntakohtaisessa kehittämistyössä. Palveluohjaustutkimus toi esiin niitä toimivia elementtejä ja kehittämishaasteita, joita asiakaslähtöiseen ohjaukseen perustuvan mallin toteutuminen edellyttää.

Wiren uusimamassa esitteessä (2007) kuvataan ohjausmallia edelleen lineaarisena, mutta yleisemmällä tasolla. Malli sisältää tutkimuksessaikin vahvasti korostuneen palveluohjauksellisen työotteen. Haasteena on asiakaslähtöisen palvelutarpeen kokonaisvaltainen arviointi ja palvelusuunnitelman laatiminen sekä toteutus. Näissä vaiheissa korostuu moniasiantuntijuusosaaminen ja tutkimuksemme mukaan sitä nykyinen palvelujärjestelmä ei vielä mahdollista.

Palveluohjauksellisen työotteen ja palveluohjauksen vahvistamiseksi haastateltavat toivat esiin ohjausprosessin eri vaiheisiin liittyviä täydennyskoulutustarpeita: he toivoivat täydennyskoulutusta

- laaja-alaiseen ja voimavara- ja asiakkaan tilanteen arviointiosaamiseen,
- toimivan palvelusuunnitelman laatimiseen,
- verkostotyöosaamiseen,
- palveluorganisaatioista, palvelujen tuottajista ja eri ammattiryhmien toimenkuvista (moniasiantuntijuudesta)
- sekä asiakkaan jatkopalveluihin ohjaamisen osaamiseen.



Kuvio 3. Työttömän palvelu- ja ohjausmalli (Wiren esite 2007).

Palveluohjauksellinen työote terveysalan ammattilaisen työssä

*Irmeli Matilainen
Tanja Kumpulainen
Irene Hartikainen*

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa tarkastellaan työttömän työnhakijan terveyden, toimintakyvyn ja elämänhallinnan edistämistä palveluohjauksellisen työotteen keinoin. Tutkimus tehtiin haastattelemalla yhtätoista terveystalon ammattilaista Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan eri organisaatioissa. Haastatteluissa kartoitettiin sellaisia palveluohjauksen elementtejä kuten, vastuun jakamista eri tahojen kesken, palveluohjauksellista työotetta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä, moniammatillisen yhteistyön toteutumista ja hyviä käytänteitä. Tutkimuksen tuloksena kuvattiin palveluohjauksellisen työotteen toteutumista. Artikkelissa esitellään myös terveystarkastusmalli, jossa palveluohjauksellisen työskentelyn haasteisiin vastataan uudella ratkaisulla.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen yhteisenä haasteena

Terveyden edistämisen vastuuseen liittyvät kysymykset ovat tulleet ajan-kohtaisiksi keskusteluteemoiksi uudistetun kansanterveyslain (2005/928), Terveyden edistämisen laatusuosituksen (2006:19) sekä Sosiaali- ja terveystieteiden strategiat 2015-julkaisun (2006:16) ilmestymisen myötä. Kysymykset siitä, miten suuri osuus terveyden edistämisestä kuuluu ihmiselle itselleen sekä miten paljon julkinen sektori ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ottavat vastuuta kansalaisen terveydestä ja hyvinvoinnista sekä siihen kytkeytyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta, ovat akuutteja teemoja sosiaali- ja terveystieteissä (Rimpelä 2005). Kansanterveyslaki velvoittaa terveyden edistämisen haasteeksi kuntien kaikille tehtävialueille, vaikka vastuu terveydestä on luonnollisesti ihmisellä itsellään. Terveystieteen edistämiseen liittyvät valinnat ovat henkilökohtaisia ratkaisuja, joihin vaikuttavat suurella määrällä yksilön tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset voimavarat, kulttuuri, elinolosuhteet sekä ympäristön tarjoamat palvelut, mahdollisuudet ja virikkeet. Näihin edellä mainittuihin nk. terveyden determinantteihin vaikuttaminen on laaja-alaista moniammatillista yhteistyötä, mikä edellyttää kiinteää yhteistyötä ja verkostoitumista niin asiakkaan kuin eri toimi- ja hallinnonalojen, koulutusorganisaatioiden sekä kansalaisten kesken. Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiantuntijatehtävissä toimivilla henkilöillä on kiinteän asiakastyön lisäksi vastuualueena tutkia ja kehittää yhteistyössä terveyden edistämisen työmenetelmiä, seuranta ja arviointia sekä tukea innovatiivisten toimintamallien ja tutkimustulosten aktiivista käyttöönottoa. (STM 2001, STM 2006a, STM 2006b, Virtanen 2007.)

Julkisen palvelujärjestelmän on omalta osaltaan otettava ihmisen eliniän mittainen vastuu terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä. Yhteiskunnan arvoissa ja palvelurakenteissa tapahtuvat muutokset, kansainvälistyminen, teknologian kehittyminen, elatussuhteen heikentyminen sekä alueellinen ja sosiaaliryhmittäinen eriytyminen asettavat terveyden edistämistyölle ja siihen sisältyen ohjaukselle ja neuvonnalle vaativat haasteet. Sosiaali- ja terveysministeriö suuntaa sosiaali- ja terveystieteitä neljän strategisen linjauksen avulla: terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, työelämän vetovoiman lisääminen, köyhyyden ja syrjäytymi-

sen vähentäminen sekä palveluiden ja toimeentuloturvan varmistaminen tasapuolisesti kaikille kansalaisille. Vaikuttamalla edellä mainittuihin linjauksiin vahvistetaan yhteiskunnan kiinteyttä, yksilöiden osallisuutta ja hyvinvointia. Työttömien henkilöiden ja muiden työelämän ulkopuolella olevien terveys on strategisissa linjauksissa nostettu keskeisesti esille. Erityisesti strategiassa painotetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeen oikea-aikaista arviointia, palveluista tiedottamista, sekä niiden tarkoituksenmukaista hyödyntämistä (STM 2006a). Työttömien henkilöiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyvän palveluohjauksen tarve johtuu osaltaan palvelujärjestelmän sektoroituneisuudesta.

Hyvinvoinnin epätasa-arvoinen jakaantuminen väestössä, palvelurakenteiden muuttuminen entistä monimuotoisemmiksi, teknologian ja uusien työmenetelmien kehittyminen sekä interventioiden arviointivaatimus ovat haasteena sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Uudenlaisen yhteisöllisen, moniammatillisen ja palveluohjauksellisen työotteen hallitseminen on keskeinen vaatimus, jotta voidaan vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin asiakas- ja voimavaralähtöisesti hyödyntäen parasta mahdollista asiantuntemusta ja ammattitaitoa. Asiakkaan on usein mahdollon löytää pirstaloituneesta palvelukokonaisuudesta hänelle tarkoituksenmukaiset palvelut. Valitettavasti ammattilaisetkaan eivät aina tunne asiantuntemuksen mukaan kapeasti sektoroituneita sosiaali- ja terveyspalveluja. (Hakulinen ym. 2006.)

Yksilökohtainen palveluohjaus on yksi ratkaisu pirstaloituneen palvelujärjestelmän haasteisiin. Palveluohjauksella tarkoitetaan palveluohjaajan ja asiakkaan tekemää palvelujen suunnittelu-, organisoimis-, yhteensovittamis- ja arviointityötä, missä asiakas saa häntä parhaiten tukevat palvelut (Pietiläinen & Seppälä 2003). Palveluohjauksellinen työote vastaavasti on jokaisen ammattilaisen toteuttamaa asiakasohjausta, missä olennaista on asiakkaan kokonaisvaltainen, voimavaralähtöinen kohtaaminen ja palveluohjauksen tarpeen laaja-alainen tunnistaminen sekä siihen vastaaminen moniammatillisena yhteistyönä. Sektoroitunut palvelujärjestelmä ei ole kyennyt ratkaisemaan huonossa työmarkkinatilanteessa olevien henkilöiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ongelmia. On syntynyt tarve kehittää terveyden edistämisen uusia toimintamalleja, jotka edistävät terveyttä, työllistymistä ja hyvinvointia, ennen kaikkea syrjäytyneissä ja syrjäytymisvaarassa olevissa väestöryhmissä.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet ovat palveluohjauksellisen työotteen lähtökohtana. Voimavaraistavalla ohjauksella tarkoitetaan toimintaa, joka edistää yksilöiden, yhteisöjen ja organisaatioiden osallistumista. Ta-

voitteena on omaan elämään vaikuttavien tekijöiden hallitseminen sekä aktiivinen osallistuminen terveyden ylläpitoon yhteisössä että laajemminkin yhteiskunnassa. Kyse on prosessista, mistä seuraa asiakkaan ja myös yhteisön voimavaraistuminen. Tämä ilmenee asiakkaan tai yhteisön tietojen, taitojen ja elämönhallinnan tunteen lisääntymisenä ja samalla lisääntyvät tietoisuus, vastuu ja kyky itsenäiseen päätöksentekoon. (Kettunen ym. 2002, Tones & Tilford 2001, McGough 2004.)

Voimavaralähtöisessä ohjauksessa asiakkaan oma pohdinta, ajatukset ja tulkinnat ovat se pohja, josta terveyttä voidaan yhdessä lähestyä ja jotka ovat ratkaisevan tärkeitä potilaan päätöksille tulevan toiminnan suhteen. Asiakas rohkaistuu kertomaan tilanteestaan, kun ohjaustilanne ei sisällä rajoittavia vaatimuksia tai ulkoista painetta muutokseen. Voimavaralähtöisessä ohjauksessa hoitajan tulee yhtäältä varmistaa, että asiakas tekee päätökset perustuen oikeaan tietoon ja toisaalta luottaa siihen, että asiakas pyrkii oman elämänsä kannalta mahdollisimman hyviin päätöksiin. (Kettunen ym. 2002, Tones & Tilford 2001.)

Voimavaralähtöinen ohjaus ja palveluohjauksellinen työskentely asiakastyössä saavat asiakkaan tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja siinä korostuu vastavuoroinen, dialoginen keskustelu hoitajan kanssa. Dialogilla tarkoitetaan empaattista, tukea antavaa vuoropuhelua hoitajan ja asiakkaan välillä, mikä edellyttää tasavertaista suhtautumista asiakkaaseen sekä aktiivista kuuntelutaitoa ja rohkaisua. Hoitaja tunnustaa siinä asiakkaan asiantuntija-aseman oman elämänsä suhteen. Näistä seuraa asiakkaan osallisuuden ja päätöksenteon vahvistuminen, asiakaslähtöinen työskentelyote. (Kettunen ym. 2002, Hirvonen ym. 2002, McGough 2004.) Voimavaraistavan työotteen omaksuminen asiakastyössä ja asiakkaan kohtaamisessa on keskeinen palveluohjauksellisen työskentelyn toteutumisen edellytys.

Tutkimus terveystalouden ammattilaisen palveluohjauksellisesta työtoteutuksesta

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata palveluohjauksellista työtoteutusta osana terveystalouden ammattilaisen työtä. Tarkoituksena oli myös kuvata palveluohjauksellisen työskentelyn kehittämishaasteita sekä hyviä käytänteitä työttömän asiakkaan terveyden edistämiseksi. Palveluohjauksellisen työtoteutuksen toteutumista työttömien asiakkaiden saamisesta terveystaloudessa selvitettiin haastatteleamalla yhtätoista eri organisaatioissa asiakastyötä tekevää terveystalouden ammattilaista Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan alueella. Lähtökohtana tutkimuksessa oli näkemys, että palveluohjauksellista työtoteutusta käyttää työssään jokainen terveystalouden työntekijä ja että palveluohjauksellisen työn elementtejä on muussakin kuin varsinaisen palveluohjaajan työssä. Palveluohjauksellisen työtoteutuksen hyviä käytänteitä, kuten asiakkaan laaja-alaista palvelutarpeen arviointia, palveluiden tarkoituksenmukaista järjestämistä ja tavoitteiden toteutumisen seuranta, selvitettiin terveystalouden ammattilaisten työssä. Tutkimuksen tuloksena kuvattiin palveluohjauksellisen työtoteutuksen toteutumista terveydenhuollon ammattihenkilöstön työssä.

Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluna touko-syyskuussa 2005 ja haastattelijoina toimivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystalouden opiskelijat. Haastattelut nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin sanatakkaisesti sosiaali- ja terveystalouden opiskelijoiden toimesta. Tutkimusaineiston analysointi tapahtui laadullisella sisällönanalyysillä lähtien liikkeelle aineistossa ilmenevistä ilmauksista kuhunkin tutkimustehtävään liittyen. Analyysiyksikön muodosti lause tai ajatuskokonaisuus, jolla haastateltava ilmaisi näkemyksensä kuhunkin tutkimustehtävään. Haastatteluaineistosta siirrettiin suorat lainaukset kunkin tutkimustehtävän kohdalle. Siirrettyihin lainauksiin merkittiin haastateltavan tunnusalkuperäiseen aineistoon palaamisen helpottamiseksi. Tämän jälkeen aineistoa luettiin tutkimustehtävittäin, pyrkien samalla supistamaan ja luokittelemaan aineistoa. Luokituksen avulla aineistosta hahmottui kuvaus tutkimusongelmittain. Tämän kuvauksen pohjalta tehtiin johtopäätöksiä, joita havainnollistettiin aineistosta otetuilla suorilla lainauksilla.

Tutkimustehtävät

Tutkimustehtävänä oli kuvata vastuun jakautumista asiakkaan ja terveydenhuollon eri toimijoiden kesken; mitkä tekijät mahdollistavat ja mitkä estävät palveluohjauksellisen työtavan. Tutkimustehtävänä oli myös kuvata moniammatillista työtä ja hyviä käytänteitä palveluohjauksen mahdollistajina.

Työttömän työnhakijan palveluohjaus terveysalan ammattilaisen näkökulmasta

Vastuun jakautuminen

Työttömän työnhakijan käyttämä palveluverkosto on laaja. Saadakseen oikeat, tarkoituksenmukaiset palvelut oikeaan aikaan, työtön joutuu asiomaan useissa niin julkisissa kuin ei-julkisissakin palveluissa. Vaarana on kokonaisvastuun hajoaminen sirpaleiseen palveluverkostoon. Jokaisella toimijalla on oma paikkansa työttömän palveluverkostossa ja vastuun yhteisen jakamisen merkitys on ensiarvoisen tärkeää onnistuneen palvelun toteuttamiseksi.

Vastuun jakautumista asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa kartoitettiin haastattelussa seuraavilla kysymyksillä:

Millainen rooli asiakkaalla ja hoitajalla/lääkärillä on hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa?

Kenellä on kokonaisvastuu asiakkaan tilanteen seurannassa?

Jos asiakas siirtyy johonkin toiseen palveluluun, siirtyykö myös vastuu sinne?

Mistä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvistä kysymyksistä sinulla työntekijänä on mielestäsi vastuuta

Onko sinulla vastuu muista kuin terveyteen liittyvistä kysymyksistä?

Terveysalan ammattilaisten haastatteluissa nousi vahvasti esille asiakkaan oma vastuu asiansa eteenpäin saattamisessa (kuvio 1). Haastatteluista suurin osa oli sitä mieltä, että vastuu on asiakkaalla itsellään.

” ... aikuisella ihmisellä itsellään on vastuu.”

”Viime kädessä kaikesta on vastuu asiakkaalla.”

Kuitenkin samalla työntekijät kokivat omaavansa ammatillisen vastuun asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman etenemisestä. Haastatteluissa alle puolet mainitsi omaavansa ammatillista vastuuta asiakkaan

asioista. Lisäksi työntekijät kuvasivat olevansa auttajia, tukijoita ja kannustajia asiakkaan rinnalla hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa matkalla kohti toivottua päämäärää.

”...henkilökunnalla on kyllä myös vastuu seurata ja olla kiinnostunut siitä, että toteutuuko ne suunnitelma...”

”... olla tukemassa ja mahdollistamassa sitä asiakkaan kuntoutumista.”

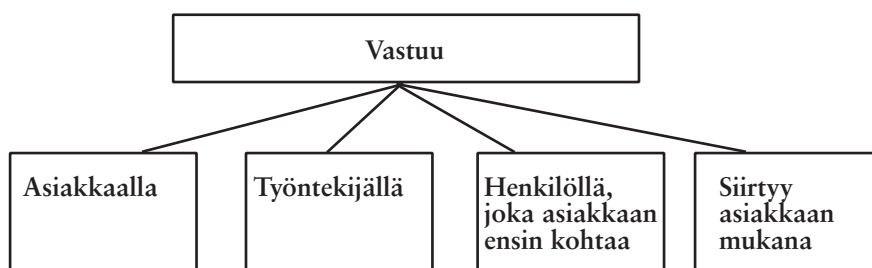
Sairaanhoidollisissa asioissa hieman yli puolet haastateltavista nimesi vastuun hoitavalle yksikölle. Samaten sairaanhoidollisissa tapauksissa vastuun siirtyminen hoitoyksiköltä toiselle nähtiin selvänä. Myös muissa tilanteissa vastuun koettiin siirtyvän asiakkaan mukana muihin palveluihin.

”Jos hänellä on somaattinen sairaus, niin vastuussa on lääkäri.”

”... haavanhoidossa mulla on se vastuu...”

Haastatteluissa nousi esille myös ajatus siitä, että vastuu asiakkaan palveluohjauksesta on sillä henkilöllä, joka asiakkaan ensimmäisenä kohtaa ja jolle asiakas tarpeensa ilmaisee. Yli kolmannes mainitsi seikan haastattelussaan.

”Se, jonka kohdalle asia tulee ensimmäisen kerran, hänen on vastuu ottaa yhteys yhteistyökumppaneihin.”



Kuvio 1. Terveysalan näkemys vastuun jakautumisesta työttömän asiakkaan ohjauksessa.

Palveluohjauksellista työtettä estävät tekijät

Palveluohjauksellista työtettä estäviä tekijöitä kartoitettiin haastattelussa seuraavalla kysymyksellä:

Millaisia esteitä (esimerkiksi hallinnollisia, työkäytäntöihin liittyviä, asenteisiin liittyviä) työttömien palveluneuvonnan ja kokonaiselämäntilanteen huomioimiselle mielestäsi on?

Esteitä palveluohjaukselliselle työtönteelle nousi haastattelussa esiin useita. Tällaisia olivat ajanpuute ja kiire sekä henkilöresurssien ja palveluiden niukkuus. Myös tiedon puute olemassa olevista palveluista sekä erilaiset työkäytännöt ja asenteet tulivat mainituiksi palveluohjauksellista työskentelyä estävinä tekijöinä. Lisäksi asiakkaan motivaation puuttuminen sekä tietosuojakysymykset nousivat esille haastattelussa.

Ajanpuute koettiin ylivoimaisesti suurimmaksi esteeksi palveluohjaukselliselle työskentelylle. Suuri osa haastatelluista nosti esille kiireen ja ajanpuutteen paneutua asiakkaan asioihin kokonaisvaltaisemmin.

"...tilanteet ovat niin kiireisiä, että siinä ei ole aikaa alkaa setvimään sitä elämäntilannetta"

"... ei anneta resursseja riittävästi..."

"Ei siinä ajanpuutteessa ehdi laajempaa kartoitusta tekemään."

"Vähän sairaanhoitajia ja ajankäyttö tiivistä..."

Ajantasaisen tiedon hallitseminen alueen tarjoamista palveluista koettiin haastavaksi, kun palvelut ja niiden nimet muuttuvat. Yli puolet haastatelluista kertoi, ettei omaa riittävästi tietoa alueen tarjoamista palveluista.

"Että itsellä olisi tietoa riittävästi."

"--- on hirveen paljon erilaisia palveluja ja sellaisia joista ei tiedä."

"Palvelun tuottajia on jo niin paljon, ettei voi kaikkea muistaa millään. Eikä osaa hyödyntää "

Tarve koulutukselle on tuli esille aineistossa, vaikkakin se ilmeni vain yhdestä haastattelusta suoraan.

”Ei ole (palveluohjauksenkoulutusta) ja tarvetta olisi, että tietäisi enemmän niistä mahdollisuuksista.”

Eri organisaatioiden erilaiset työkäytännöt ja asenteet ilmenevät myös haastatteluista.

Palveluohjauksellisen työotteen mahdollistavat tekijät

Haastatelluista terveysalan ammattilaisista yli puolet mainitsi luottamuksellisen asiakassuhteen tärkeäksi. Ilman sitä palveluohjauksellinen työote ei tuota toivottua tulosta.

”Avoimuus ja potilaan luottamus, että minä voin kertoa ammattilaiselle tämän asian...”

”...tarkoitushan on se, että siitä asiakkaan ja työntekijän suhteesta tulisi mahdollisimman luottamuksellinen...”

Yli puolet haastatelluista oli sitä mieltä, että asiakkaan kuunteleminen ja paneutuminen hänen asioihinsa ajan kanssa, mahdollistaa palveluohjauksellisen työotteen.

”...että tulee se kokemus että hänen asiansa kuunnellaan ja se otetaan työn alle.”

”... se on äärimmäisen tärkeätä, että me ollaan niin kuin avoimesti kiinnostuneita ja kuullaan niitä asiakkaan toiveita ...”

Ajantasainen tieto toimintaympäristön tarjoamista palveluista mahdollistaa palveluohjauksellisen työotteen käytön. Yli puolet haastatelluista toi tämän asian esille.

”...kerrotaan niistä mahdollisuuksista... voidaan tota noin niin ohjata.”

Tietojen vaihtaminen ja yhteistyö verkostossa on olennainen edellytys palveluohjaukselliselle työotteelle. Haastatelluista yli puolet toi asian esille haastattelussaan.

”...yritetään sitten verkostoa käyttää apuna.”

”Ja tottakai tulee hyödynnettyä tilanteet, joissa on verkostokumppaneita läsnä...kaikki seminaarit...”

Oheiseen taulukkoon on koottu haastatteluissa esiin tulleita palveluohjaukselliseen työskentelyyn vaikuttavia tekijöitä, joihin Wire-projektissa työttömän työnhakijan terveystalvuuja kehitettäessä on kiinnitetty huomiota yhteistyössä eri toimijatahojen kanssa (taulukko 1).

Taulukko 1. Palveluohjaukselliseen työotteeseen vaikuttavat tekijät.	
	Vaikuttava tekijä
Asiakas	luottamuksellinen suhde vapaehtoisuus avoimuus tarpeisiin vastaaminen
Työntekijä	luottamuksellinen suhde työote, asenne kuunteleminen vastuullisuus, paneutuminen, asiakkaan tarpeisiin vastaaminen tieto palveluista
Verkosto	tieto palveluista tietojen vaihtaminen tietosuoja yhteydenpito verkostossa
Resurssit	aika henkilöresurssit

Moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksellisen työotteen mahdollistajana

Palveluohjauksellinen työote edellyttää moniammatillista yhteistyötä eri viranomais- ja toimijatahojen kesken. Asiakkaiden ongelmat ja elämäntilanteet ovat usein niin monimutkaisia, ettei niihin pystytä vastaamaan yhden sektorin tekemällä työllä. Haastatellut asiakaspalvelutyötä tekevät terveysalan ammattilaiset olivat havainneet palveluohjauksellisen työotteen ja sektori- ja hallintorajat ylittävän moniammatillisen yhteistyön tarpeen. Verkostopalavereiden merkitys korostui erityisesti haasteellisimpien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Yhteistyön muotoina kuvattiin useimmin puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja ja erikseen sovittuja verkostopalavereita. Puhelin ja sähköposti mainittiin eniten käytettyinä välineinä moniammatillisen yhteistyön tekemiseen.

”...kyllä mä koitan yleensä ottaa huomioon sen potilaan sosiaalisen ympäristön, perheen ja vähän laajemmin, että mikä kaikki liittyy mihinkin. Ja kyllähän me tehdään

tätä, kun pidetään sellaisia verkostopalavereita... että silloin kun omat avut eivät riitä ja miettii sitä asiaa, niin sitten mä olen kutsunut tällaisen verkostopalaverin koolle ja miettinyt... ketkä ovat olleet siinä potilaan asioissa mukana.”

”Kyllä me näitä verkostopalavereita pidetään joidenkin vaikeimpien asiakkaiden kanssa. Siellä voi olla KELA:n edustajia, vammaispalvelun edustajia, työvoimatoimiston edustajia, fysioterapiasta joko meiltä tai jostain muualta, psykologi ... ehkä ne tavanomaisimmat.”

”Näitä yhteisiä palavereita ja tietysti puhelimen avulla otan aina yhteyttä silloin, kun on sellainen tilanne.”

”No, käytetään jonkun verran sähköpostia, mutta eihän sillä tällaisia potilasasioita voi laittaa, mutta ehkä puhelin on tavallisin väline.”

Terveysalan ammattilaiset toivat esille moniammatillisen tiimin eri tahojen toimintamuotojen tuntemisen sekä keskinäisten suhteiden merkityksen palveluohjauksellisen työskentelyn näkökulmasta. Haastatteluista nousi selkeästi esille verkoston ja erityisesti sen tuntemisen merkitys palveluohjauksellisen työskentelyn mahdollistajana. Ammattilaisten omaa aktiivisuutta korostettiin jatkuvien ja joustavien ammattilaisten välisten keskinäisten vuorovaikutussuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä.

”Kyllä mä koen, että kynnys ottaa yhteyttä (moniammatilliseen tiimiin) on aika matala. Ja varsinkin jos sitten vielä tietää, että kuka se työntekijä sitten on ja on ollut tekemisissä jonkun muun asian kanssa, niin kyllä se kynnys on sitten matalampi soittaa ja tehdä sitä yhteistyötä.”

”Kyllä minä herkästi otan yhteyttä ... esimerkiksi psykologiin ja sosiaalityöntekijään ja mielelläni teen sen yhteydenoton niin, että potilas on vieressä.”

”Mikä tässä olisi kauheen tärkeitä, olisi se, että itse työntekijä käy tutustumassa, pitää suhteita yllä eri tahoihin.”

”Siinä on se vaara, että kun on eri näkökulma, niin helposti tulee väärinkäytyksiä. Ja eri hoitopisteissä ihmiset voi jotenkin ihmetellä sitä, että mitä ne tekee, miksi ne tekee näin päin, semmoista ihmettelystä. Sen takia on hirveen tärkeitä, että yhteityökumppanit tapaa toisiaan, keillä niitä asiakkaita on.”

Keskeisenä haastateltavat toivat esille tarpeen tiivistää yhteistyötä myös organisaatioiden tasolla, jolloin työntekijöillä on yhteistyössä mahdollisuus sopia keskenään yhteistyö- ja ohjaukskäytännöistä. Samalla työntekijöillä on mahdollista saada tietoa laaja-alaisesti niistä palveluista, joita työttömille työnhakijoille ja asiakkaille yleensä on tarjolla.

”Mutta tää tämmöinen tiiviimmän verkon yhteistyö ja välitilojen ja saumakohtien tiivistäminen...”

”Mun mielestä tällainen avoin keskustelu edistäisi kaikista parhaiten asiaa.”

Hyvät käytänteet palveluohjauksellisessa työtöteessa

Terveysalan ammattilaiset toivat haastattelussa esille palveluohjauksellisen työtöteen hyviä käytänteitä monipuolisesti. Haastateltavat näkivät palveluohjauksellisen työtöteen asiakkaan kokonaiselämäntilanteen kartoittamisena laajasta näkökulmasta sekä tietoisuutena niistä mahdollisuuksista, joita on käytettävissä palvelutarpeeseen vastaamisessa. Valmius ottaa yhteyttä asiakkaan elämäntilanteen kannalta tarkoituksenmukaisiin tahoihin sekä tehdä moniammatillista yhteistyötä käyttäen laaja-alaista asiantuntemusta hyväksi asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi vaatii ammattilaiselta syvällistä osaamista sekä palvelujärjestelmän tuntemusta. Lisäksi palveluohjauksellinen työtöte vaatii perusteellista sitoutumista asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen sekä positiivista näkemystä niistä voimavaroista, joita asiakkaalla ja hänen lähiympäristöllään on käytettävissään. Vahva ammatillinen itsetunto antaa ammattilaiselle uskoa, että juuri hän kykenee asiakasta tukemaan kyseisessä tilanteessa eikä asiakasta siirretä tarpeettomasti asiantuntijalta toiselle. Toisaalta tarpeen vaatiessa myöskin haetaan erilaisia vaihtoehtoja hyödyntäen palvelujärjestelmää laajasti.

”Että meistä löytyy sellaista pikku-palveluohjaajaa meistä jokaisesta. Että se on sen kuntouttavan työn näkökulma että haetaan sinne elämään erilaisia vaihtoehtoja. On sitten työtö tai sosiaalisen verkoston kasvattamista tai harrastusten tai muiden virikkeiden kasvattamista tai mitä tahansa. Se on aika vahvana meidän sisällä että ohjataan.”

”Minusta se tarttuminen kuuluu sille, jonka eteen tää asiakas tulee. Kenen kohdalle se osuu, niin se on siinä. Eli siinä pitäisi olla se, mistä lähdetään liikkeelle. Ei niin, että asiakasta pallorellaan paikasta toiseen”

”... ei kauhean mukavalle tunnu, että aina uusi luukku, jonne ikään kuin ohjataan ja aina täytyy auttaa alusta. Silloin kun asiakas tulee ja kuka siihen kohdalle nyt osuukin, niin silloin siinä on se paikka, siinä on mahdollisuus.”

”Kumppanuustalon yhteispalvelupisteeseen ohjataan, jos asiakkaan on hankala täyttää kaavakkeita ja tarvitsee lisäinformaatiota sitä varten.”

Kokonaisvaltaisen palvelutarpeen tunnistamisen tärkeys tuli aineistossa keskeisesti esille. Lähtökohtana tässä on niin asiakkaan voimavarojen kuin myös palvelutarpeen, kuten työttömyydestä johtuvien ongelmien, puheeksiotto. Terveysalan ammattilainen on usein ensimmäinen henkilö, jolle asiakas kertoo ongelmistaan. Tällöin asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi on ammattilaisen oltava valmis kohtaamaan ja käsittelemään esiin nostetut kysymykset. Asiantuntijalla on myös oltava riittävästi tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia valmiuksia vastata omalta osaltaan palvelutarpeeseen.

”Mä näkisin, että kaikilla toimihenkilöillä (on vastuu), joka sen asiakkaan kohtaa.”

”...kyllä kai siitä on vastuuta siitä potilaan jaksamisesta, kun siihen liittyy monetkin asiat... tää taloudellinen tilanne ja kyllä jollakin tapaa olla siinä jonkinlaisena tukena.”

”... me jollakin tavalla selvitämme aina, mistä asiakas tulee, mikä on se elämäntilanne, missä asuu, onko perheellinen, onko työelämässä... siis niin kuin oikeastaan koko se elämäntilanne...”

Palveluohjauksellisen työtteen toteutuminen ja asiakkaan saaman palvelun kokonaisvaltaisuus nähtiin osaltaan olevan kiinni yksittäisen työntekijän tavasta tehdä työtä ja luoda luottamuksellinen yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Jotta palveluohjauksellisesta työtteestä tulee osa jokaisen terveysalan ammattilaisen työtä, se edellyttää voimavaraistavan työtteen omaksumista asiakastyössä ja asiakkaan kohtaamisessa. Tärkeää on myös, että palveluohjaukselliseen työtteeseen on varattu riittävät resurssit ja se on hyväksytty osaksi normaalia työtä ja organisaatiokulttuuria.

”Asiakkaalle tilan antaminen, hänen tarpeistaan lähteminen...”

”... täytyy tietenkin lähteä siitä, että mikä on se asia ja muutoshalukkuus sen kohdalla ja sen pohjalta. Eli asiakas on se keskeinen siinä ja olen sitten tukena ja apuna hoitamassa ja auttamassa. Eli roolini on tukija, auttaja, mahdollistaja.”

”Että pitää sitä hiljaisuutta ja jos ei sano mitään, niin jatkaa sitten kyselemällä ja sillä tavalla johdatella sitä keskustelua eteenpäin. Se tosiaan, ettei hätiköi siinä. Mun mielestä se on niin kuin tärkein.”

Yksi merkittävä resurssitekijä palveluohjauksellisessa työtöteessä ovat asiakaskeskeisen toiminnan sujuvuutta ja jatkuvuutta varmistavat apuvälineet. Näistä haastateltavat toivat esille muun muassa moniammatillisen yhteistyön mahdollistavat sekä neuvontaa helpottavat menetelmät ja materiaalit sekä lomakkeet muun muassa asiakastietojen siirtämiseen.

”Yhteistyön välineitä ovat sähköposti ja puhelin. Sähköpostissa rajoittaa se, että siinä ei voi jättää kuin soittopyyntöä puolin ja toisin... siinä ei asiakasasioita välitetä, mutta se auttaa vähän sitä yhteydensaantia, jos ei ole puhelimitse tavoitettavissa.”

”Meillä on kyllä materiaalia ja me annetaan se ja kerrotaan se, mitä tiedetään tarkemmin siitä ja hänellä on yhteystiedot.”

”Kaikkihan vaatii tietenkin asiakkaalta luvan ja se kysytään siinä alkuhaastattelussa, kun hän meille tulee...”

Terveysalan ammattilaisten työssä keskeistä oli tukea asiakasta hänen kulloisessakin elämäntilanteessa löytämään omatoimisesti ratkaisut esille tulleisiin ongelmiin ja hakeutumaan itsenäisesti palvelujen piiriin. Toisaalta haastateltavat toivat esille, että usein on tilanteita, jolloin he asiantuntijoina ovat hyvinkin pitkälle hoitaneet asioita asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan. Tietyissä tilanteissa asiakkaan puolesta toimiminen nähtiin perustelluksi toimintamalliksi, jotta asiakkaan tilanteeseen löydetään ratkaisu yhteistyössä.

”Esimerkiksi fysioterapiaan olen saattanut soittaa, mutta se riippuu enemmän siitä asiakkaasta, että tarviiiko hän ohjausta ja kädestä pitämistä ja sitä neuvontaa. Riippuu, onko hän omatoiminen.”

”Ja tuota silloin mä sitten tän potilaan luvalla soitin tästä vastaanotolta sosiaalityöhön sosiaalityöntekijälle ihan sen takia, että voisiko he sieltä yrittää jotenkin auttaa tätä nuorta löytämään jotenkin sellaista väylää, että vois työllistyä...”

”No, ehkä mä joskus olen ottanut yhteyttä... tässä ei nyt kauheesti ole mahdollisuuksia. Ehkä mä olen kannustanut sitten enemmän sitä asiakasta itse ottamaan yhteyttä.”

Palveluohjausprosessin sujuvuuden ja jatkuvuuden varmistamiseksi on myös tärkeää, että ammattilainen pystyy varmistamaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun seuraavassa paikassa. Asiakkaan saamien palvelujen jatkuvuuden turvaaminen edellyttää yhteistyötä eri palvelusektoreiden kesken.

”Asiakkaan puolesta ei soiteta, mutta tehdään kyllä selvitystyötä, että missä esimerkiksi tilaa on, mutta pyritään mahdollisimman pitkälle käyttämään sitä keinoa, että asiakas itse aktiivisesti alkaa hoitaa hänen asioitaan eli ollaan hänen tukena ja rinnallaan hoitamassa niitä asioita. Että tehdään yhdessä tätä selvitystyötä.”

”... mennään yhdessä ja sovitaan sinne ajat tai sitten ihan kriisitilanteissa otetaan sitten (asiakkaan puolesta) Mobileen yhteyttä ja Mobile auttaa.”

”Tai sitten voidaan ottaa yhteyttä esimerkiksi puhelimella potilaan aikana vaikka. Itse asiassa tää on aika yleinen asia potilaan kanssa mennyt... tuo puhelin aika. Ja sen takia he ei vaikka saa varattua aikaa.”

Palveluohjaustutkimuksesta nouseviin haasteisiin vastaaminen

Palveluohjauksellisen, voimavaralähtöisen asiakastyön haasteisiin on Wire-projektissa etsitty uusia, innovatiivisia ratkaisuja. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille järjestetyissä yhteisissä koulutustilaisuuksissa yhteistyön esteitä on pyritty vähentämään. Koulutusprosessia kuvataan tarkemmin erillisessä Wiren loppuraportissa. Eri sosiaali- ja terveystarvelusektoreiden yhteistyönä toteutetun koulutuksen tuloksena kehitettiin alun perin Wire-projektissa tuotettua työttömän työnhakijan terveystarkastusmallia entistä asiakas- ja voimavaralähtöisempään suuntaan. Tässä kappaleessa kuvataan kyseistä mallia ja pyritään vastaamaan palveluohjaustutkimuksessa esille nousseisiin haasteisiin.

Jyväskylässä on jo pitkään eri projektien toimesta tehty terveystarkastuksia työttömille työnhakijoille. Vuodesta 1996 alkaen tarkastuksia tehtiin Jytty-projektissa (Jyväskylän työttömien työkunnan ylläpitäminen) ja kesäkuusta 2000 alkaen Wire-projektissa. Alkuun terveystarkastukset olivat lähinnä kertaluonteisia, vailla jatkoseurantaa. Tarkastuksesta työttömiä ohjautui lähinnä projektin omiin palveluihin kuten liikuntaryhmiin tai työvalmentajalle. Valtakunnan tasolla työttömien terveystarkastusten merkitys on havaittu vasta hiljattain. Suomen valtio oli varannut talousarviossaan vuonna 2006 kunnille miljoona euroa pitkäaikaistyöttömien terveystarkastuksiin. Vuodelle 2007 summa nousi kahteen miljoonaan euroon, lisäksi 1,5 milj. euroa on varattu pitkäaikaistyöttömien terveystarkastushankkeisiin. (STM 2007.)

Wire-projektissa toteutetun terveystarkastuksen sisältö on muovautunut vuosien saatossa. Terveystarkastuksen tavoitteena on laaja-alaisesti kartoittaa työttömän asiakkaan terveyden tilaa ja kokonaisuuden tilannetta. Lisäksi tavoitteena on ennaltaehkäistä terveysriskejä ja edistää työttömän henkilön omia valmiuksia terveytensä ylläpitämiseen ja kohentamiseen. Tarkastuksessa on pääpaino keskustelemisella ja kuuntelemisella, vaikka tarkastukseen kuuluu myös terveystarkastuksia.

Terveystarkastuksessa työttömälle asiakkaalle annetaan aikaa kertoa terveydestään ja elämäntilanteestaan. Terveystarkastuslomakkeen avulla käsitellyiksi tulevat sen hetkiset oireet ja vaivat, lääkärin toteamat sairaudet, elintavat ja mahdolliset riippuvuudet sekä harrastukset

ja sosiaaliset suhteet. Dialogisuus, positiivinen palaute ja aito kiinnostus työttömän asiakkaan tilanteesta on onnistuneen terveystarkastustilanteen ehdoton edellytys.

Palveluohjauksellinen työote terveystarkastuksessa mahdollistaa työttömän asiakkaan elämän sen hetkisen tilanteen kartoittamisen kokonaisvaltaisesti. Samalla se usein avaa työttömälle asiakkaalle uusia väyliä oman elämän laadun parantamiseen. Näin tapahtuu muun muassa silloin, kun työtön asiakas on jo vuosia kamppaillut taloudellisten ongelmien kanssa hakeutumatta sosiaalitoimiston asiakkaaksi. Kun terveydenhoitaja ottaa asian esille, madaltuu avun hakemisen kynns. Tarvittaessa terveydenhoitaja on asiakkaan tukena hänen hakeutuessaan muiden palvelujen piiriin.

Palveluohjaushaastatteluista nousseiden haasteiden pohjalta suunniteltiin ja toteutettiin Työttömän asiakkaan palvelu – ja ohjausmalliin liittyvä koulutus. Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstölle vuoden 2005 aikana. Samanaikaisesti koulutusten kanssa alkoi terveystarkastusten juurruttaminen osaksi peruspalvelujärjestelmää Huhtasuon terveysasemalla tammikuussa 2005. Tarkemmin Huhtasuon-pilottia kuvataan Wiren loppuraportissa, joka julkaistaan kesällä 2008. Huhtasuon-pilotille on laadittu tuloskortti. Tutkija Anne vuonna on kuvannut ja arvioinut työttömän terveystarkastusprosessia ja sen kehittämistä IVA (Inhimillisten Vaikutusten Arviointi)-menetelmällä. Wiren terveystarkastusmallia julkisen terveystarkastusjärjestelmän käyttöön juurrutettaessa muokattiin sitä edelleen Wiressä käytössä olleen mallin pohjalta terveysaseman tarpeita vastaavaksi hyödyntäen erityisesti tehtyä IVA-arviointia.

Resurssipula, niin ajan kuin henkilöstön suhteen, on ollut eräs suurimmista esteistä työtavan muutoksen tiellä. Johdon sitoutuneisuus ja tuki on myös ehdoton edellytys työtavan muutokselle organisaatiossa. Hoitotyönjohtajan ja osastonhoitajien tuki alaisilleen on mahdollistanut hoitajien ajankäytön työttömien terveystarkastuksiin. Koulutus on omalta osaltaan lisännyt hoitajien sitoutuneisuutta uuteen tapaan työskennellä työttömän asiakkaan kanssa. Aktiivinen viestintä ja tiedottaminen niin päättäjien suuntaan kuin kohderyhmän, työttömien suuntaan on tuloksellisen työskentelyn edellytys.

Mentorointi ja yhdessä tekeminen on olennaisesti madaltanut hoitajien kynnystä ryhtyä tekemään työttömien terveystarkastuksia uuden, kokonaisvaltaisen palvelu- ja ohjausmallin mukaan. Konkreettisesti projektin terveydenhoitaja on ollut tekemässä tarkastuksia yhdessä hoitajien

kanssa ja välittömästi tarkastustilanteen jälkeen on yhdessä keskusteltu tarkastuksesta. Näin myös ns. hiljainen tieto pääsee siirtymään projektilta terveysasemien hoitajien käyttöön.

Kohti palveluohjauksellista työtettä

Palvelujen turvaaminen ja väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on perustuslaissa säädetty julkisen sektorin tehtäväksi. Hyvä terveys on perustavanlaatuinen ihmisoikeus. Suomalaisten hyvinvointi ja elinolot ovat parantuneet viime vuosina, mutta samalla tulo- ja koulutustasoltaan heikommassa asemassa olevien terveydentila ja hyvinvointi on parantunut hitaammin kuin muiden väestöryhmien (Siltaniemi ym.2007). Myös näille ryhmille tulee turvata mahdollisuus terveytensä edistämiseen sekä osallisuuteen yhteiskunnassa. Sosiaalista syrjäytymistä voidaan ehkäistä palveluohjauksellisella työtteellä, jossa ammattihenkilöstö organisoii, koordinoi ja ylläpitää tukimuotoja sekä toimintojen verkostoa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaavaksi. Toiminta perustuu humaaniin ihmiskäsitykseen, jossa asiakas on aktiivinen, osallistuva ja jatkuvasti kehittyvä, itseohjautuva subjekti. Palveluohjauksellisen työtteen ydinprosessit ovat asiakkuuden syntyminen, asiakkaan voimavaralähtöinen kehitysprosessi ja asiakkuuden päättymisen. Ammatillaisen rooli on olla asiakkaan vastuullinen ja sitoutunut tukija, motivoija, ohjaaja ja neuvoja prosessin kuluessa. Ammatillisten keskinäinen yhteistyö yli eri sektorirajojen korostuu onnistuneessa palveluohjauksessa. (Hakulinen ym. 2006.)

Kyseessä olevassa aineistossa tulee esille, että terveysalan ammattilaiset pitävät edellä kuvatun palveluohjauksellisen työtteen toteutumista asiakastyössä merkityksellisenä. Tärkeää on voimavaraistava kohtaaminen sekä asiakkaan oman motivaation ja sitoutumisen esille saaminen. Päämääränä on saada asiakas tiedostamaan omat voimavaransa, kykynsä, vahvuutensa ja mahdollisuutensa ratkaista omassa elämäntilanteessaan olevia ongelmia. Ohjauksessa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen kokonaistilanne sekä motivaatio muuttaa elämäntapojaan ja -tottumuksiaan. Ammattihenkilöstön tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään oikeat ja hänelle sopivat palvelut muutosprosessissa. Palveluohjauksellisessa työtteessä asiakas ja työntekijä tekevät yhdessä palvelujen suunnittelu-, organisoimis-, yhteensovittamis- ja arvioimistyötä hyödyntäen eri sektoreiden asiantuntemusta. Työskentelyssä on selkeä, kaikkien tiedossa oleva tavoite.

Kyseessä oleva tutkimus edelleen osoittaa, että palveluohjauksellinen työote elää voimakkaana terveydenhuollon työkultuurissa ja palveluoh-

jauksellisen työskentelyn elementit näkyvät ammattilaisten työskentele-lyssä. Tutkimuksen tuloksena tuli keskeisesti esille, että haastateltavat terveydenhuollon ammattilaiset ovat sekä palveluohjauksellisen työotteen tarpeen että sen elementit työssään tunnistaneet ja työote nousee konkreettisesti esille sekä heidän puheessaan että toiminnassaan. Vastuun jakaminen osana palveluohjauksellista työotetta asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyössä eri asiantuntijoiden kesken on merkittävä haaste. Haastateltavat näkevät asiakkaiden ongelmat niin monimutkaisina, että niihin ei pystytä vastaamaan yksinomaan yhden sektorin tekemällä työllä.

Esteitä palveluohjaukselliselle, yhteisvastuulliselle työotteelle tulee organisaation rakenteiden ja työkuultuurien tasolta. Eri sektoreilla on totuttu tekemään työtä tietyllä tavalla ja perinteistä kulttuuria on vaikea muuttaa. Toisaalta palveluohjauksellisen työotteen onnistuminen ja asiakkaan saaman palvelun kokonaisvaltaisuus on kiinni yksittäisen työntekijän tavasta työskennellä. Resurssikysymykset nousevat myös keskeisinä asioina esille keskusteltaessa kokonaisvaltaisen, yksilöllisen työskentelyn mahdollistavista tekijöistä.

Voimavaraistavan, kokonaisvaltaisen työotteen omaksuminen asiakastyössä ja asiakkaan kohtaamisessa on yksi keskeinen edellytys palveluohjauksellisen työskentelyn mahdollistamiseksi. Lisäksi työntekijöillä tulee olla riittävästi tietoa niistä palveluista, joita asiakkaille on tarjolla niin virallisilla kuin epävirallisilla tahoilla. Palveluohjaukselliseen työskentelyyn tarvitaan riittävät resurssit ja se tulee hyväksyä osaksi perustyytä ja organisaatiokulttuuria. Lisäksi organisaatioiden tulee tehdä entistä enemmän yhteistyötä eri tasoilla sopien keskenään yhteistyö- ja ohjauskäytännöistä.

Työkuulttuuri ei muutu nopeasti eikä ilman tavoitteellisia toimenpiteitä. Keskeinen haaste onkin koulutuksen suunnittelu ja toteutus, jossa keskeisenä sisältöalueena on voimavaralähtöinen, palveluohjauksellinen työote ja verkostotyö sekä tietämyksen lisääminen niistä palveluista, jotka asiakkaan yksilöllisissä tilanteissa johtavat päämäärään. Jyväskylän kaupungissa on haasteeseen vastattu toteuttamalla Huhtasuon alueella pilottihanke, joka mahdollistaa uudenlaisen toimintakuultuurin synty-misen. Tässä kulttuurissa asiakas on palvelutarpeineen lähtökohta ja palveluverkosto toimijoinen työskentelee tarkoituksenmukaisimmalla tavalla asiakkaan terveyden ja työllisyyden sekä elämänhallinnan edis-tämiseksi.

Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa

*Taina Era
Riikka Turunen
Aino Vuopala*

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa tarkastellaan Wiren asiakkaiden kokemuksia työllistymistä tukevista palveluista, Wiren palveluista ja heidän näkemyksiään näiden palveluiden kehittämistarpeista. Wiren asiakkaista kerätyn rekisteriaineiston avulla kuvataan yrityksiin ja kolmannelle sektorille työllistyneiden asiakkaiden profilia. Haastattelun avulla on koottu asiakkaiden saamia palvelukokemuksia, joita analysoidaan luokitteluanalyysin avulla. Analyysiä tehdään palveluohjauksellisen prosessin kehikossa. Tuloksina havaittiin, että Wiren asiakkaat eroavat toisistaan siten, että kolmannelle sektorille työllistyvillä on pidempiä työttömyysjaksoja, he ovat hiukan vanhempia ja useammin naisia kuin yrityksiin työllistyvät. Haastattelut tehtiin yrityksiin työllistyneille ja havaittiin, että yrityspolut olivat jatkuneet viidellä asiakkaalla ja kaksi oli siirtynyt julkiselle sektorille ja heistä toinen oli työttömänä haastatteluhetkellä. Haastatellut henkilöt olivat pääasiassa tyytyväisiä saamiinsa palveluihin; erityisesti asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus asiantuntijoiden kanssa koettiin positiivisesti. Tyytymättömyyttä herättivät koulutuspalvelujen ja oppisopimuskoulutukseen liittyvän koulutusosuuden heikko laatu. Yrityksiin työllistymisessä oli myös ollut pulmia, kun tavoitteellinen työ ei toteutunut asiakkaiden ammatillisen kehittymisen tai kestävän työllistymisen suunnassa. Huolestuttava havainto oli se, että vaikka asiakkaiden erityisen tuen tarpeet tunnistettiin peruspalveluissa, niin sillä ei ollut vaikutusta tuen järjestämiseen sen enempää koulutuksen kuin työhön sijoittamiseenkaan yhteydessä. Onnistuneita kokemuksia olivat erilaisten töiden kokeilu, ammatillisen taidon kehittyminen ja pysyvän tai määräaikaisen työsuhteen syntyminen. Asiakkaiden Wiren palveluista saamat kokemukset olivat pääasiassa myönteisiä ja he toivoivat vastaavien palvelujen jatkuvan. Asiakkaiden kehittämistoiveissa korostuivat työllistämispalveluiden aktiivisempi ote palveluohjauksessa ja koulutuksessa sekä erilaisten suorien työelämäyhteyksien rakentaminen.

Projektin asiakkaat

WIRE-projekti (Verkostoista Voimaa Inhimillisiin Ratkaisuihin Elämässä) toimi vuosien 2004-06 välisenä aikana. Tuolloin projektissa oli yhteensä 3740 asiakasta. Asiakkaiden uusi rekisteröintiohjelma otettiin käyttöön vuonna 2003, joten tutkimuksen tiedot perustuvat aikavälille 2003-06, jolloin asiakkaita oli 1935. Projektin alkuvaiheen asiakkailla oli enemmän erityisiä tuen tarpeita kuin projektin loppuvaiheen asiakkailla. Asiakaskunta muuttui projektin aikana, koska työttömyysaste pieneni, haasteellisimmat asiakkaat ohjautuivat Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi ja projektia pyrittiin suuntaamaan viimeisessä, Wire 3 -vaiheessa yritysysteistyöhön intensiivisemmin kuin aiemmin. Tässä artikkelissa tarkastellaan yrityksiin ja 3. sektorille työllistyneitä asiakkaita ja heidän kokemuksiaan ohjaamisesta ja palveluista.

Wire projektin tavoitteena oli luoda palveluiden polkua (ks. tarkemmin Koskimies, luku 4) jonka tavoitteena oli avoimille työmarkkinoille työllistyminen. Kolmannen sektorin työpaikat nähtiin väliaskeleena, osana ammatillista kehittymistä, joka vahvisti työnhakijan sijoittumismahdollisuuksia hänen tavoittelemalleen alalle. Tässä työllistymisen prosessissa yrityksiin sijoittuminen on osoittautunut työnhakijan kannalta kestävimmäksi ratkaisuksi. Työnhakijan työsuhde jatkui yrityksissä suuremmalla todennäköisyydellä kuin muissa työllistämistuella hankituissa työpaikoissa. (Hämäläinen ja Tuomaala, 2006.)

Wiren asiakkailta kysyttiin palautetta eri palveluiden päättyessä ja näin kehitettiin toimintaa. Tämä palaute toimi rahoittajille suunnattujen väliraportointien yhtenä tietoperusteena. Asiakkaiden välitön palaute oli tyytyväisyys palveluun, saatuun huomioon, työnhakupapereiden kuntoon saattamiseen sekä apuun ja tukeen työnhakuprosessin aikana. Liikuntaryhmiin osallistuneille tehtiin vuosina 2005 ja 2006 asiakaspalautekyselyt, jotka vahvistivat näkemystä asiakkaiden tyytyväisyydestä tarjottuihin kunto- ja elämysliikunnan palveluihin (Kuusonen Tiina 2005, Turunen Riikka 2007). Osa asiakkaista tunnisti liikuntapalvelut myös osana heidän työkykynsä ylläpitoa ja arkista elämänrytmin säilyttämistä.

Näiden välittömien asiakaspalautteiden lisäksi haluttiin nostaa esille myös asiakkaiden näkökulma työllisyyttä tukeviin palveluihin. Tässä artikkelissa kuvataan yrityksiin ja 3. sektorille työllistyneiden työnhaki-

joiden sosiaalista rakennetta ja näiden asiakasryhmien keskinäisiä eroja. Haastatteluaineiston avulla eritellään asiakkaiden kokemuksia julkisista palveluista ja Wiren palveluista sekä asiakkaiden näkemyksiä työllistämispalveluista ja niiden kehittämistarpeista.

Työllistymistä tukevat palvelut ja asiakkaat niiden arvioijina

Työttömille työnhakijoille suunnattuja palveluita jouduttiin arvioimaan uudelleen 90-luvulla alkaneen joukkotyöttömyyden kaudella. Haasteellisten, useiden eri palveluiden ja tuen tarpeissa olevien asiakkaiden tarpeisiin on pyritty vastaamaan lukuisissa projekteissa, kehittämällä työhallinnon toimenpiteitä ja verkoston tiiviimpää yhteistyötä.

Haastatellut työnhakijat ovat arvioineet pääasiassa työhallinnon palveluita, mutta myös muita alueellisia palveluita, kuten kuntien tuottamia terveys- ja sosiaalipalveluita sekä Kelan palveluita ja työllistämisen erityispalveluita, joita he olivat hyödyntäneet. Näin pyrittiin saamaan kuvaa siitä, miten ohjaus työllistymistä tukeviin palveluihin toteutuu työnhakijan työllistymisprosessissa. Julkisen sektorin normaalien palveluiden kuten työvoimatoimiston, kansaneläkelaitoksen, sosiaali- ja terveystoimen peruspalvelut lisäksi työttömille työnhakijoille on useita erityispalveluita. Seuraavassa kuvataan näiden erityispalveluiden tuottajia Jyväskylän seudulla:

Työvoiman palvelukeskus

Yhteispalvelupisteiden ja sittemmin työvoiman palvelukeskusten, joita on nyt 39, toiminta vakiintui 2004-06 vuosien aikana. Jyväskylässä toimi yhteispalvelukokeilu TETRA vuosina 2001-03 ja näiden kokeilujen tuloksena vuonna 2004 perustettiin Työvoiman palvelukeskus (TYP), joka toimii Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Muuramen ja Petäjäveden kuntien alueella. Kunnat, Kela ja Jyväskylän työvoimatoimisto toimivat palvelukeskuksessa tiiviissä yhteistyössä. Asiakkaat ohjautuvat palvelukeskukseen sosiaalitoimen ja työvoimatoimen lähetteillä. Näin palvelu on kohdennettu asiakkaille, jotka tarvitsevat palveluohjausta ja intensiivistä, pitkäinkin jatkuvaa tukea päästäkseen työelämään takaisin.

Erityistyöllistäjät

Julkisten peruspalveluiden lisäksi Jyväskylän alueella toimii vahva erityistyöllistäjien joukko: joista vahvimpia ovat, Jyväskylän Katulähetys

ry. (ks. www.jyvaskylankatulahetys.fi), Jyvälän setlementti ry, (ks. www.jyvala.fi), Jyvässeudun Työttömät ry ja Jyväskylän Työttömien Tuki ry, (ks. www.jstry.fi), Suomen Punaisen Ristin Jyväskylän osasto (ks. www.redcross.fi/lakiivit/osastot/lansi-suomi/jyvaskyla) ja Työvalmennussäätiö TEKEVÄ (kts. www.tekeva.net). Em. toimijat hallinnoivat myös erilaisia työllistymiseen ja aktivointiin liittyviä projekteja.

Työllistämiprojektit

Kolmannen sektorin yhdistysten ja säätiöiden lisäksi alueella toimi lukuisa joukko työllistämiprojekteja, joista suurta osaa hallinnoi Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry (ks. www.kyt.fi). Näiden lisäksi Keski-Suomen alueella oli useita erillisiä projekteja, esimerkiksi Jyväskylän yliopistolla (esim. OWI-projekti), Jyväskylän ammattikorkeakoululla (Wire-projekti, INTO-projekti) ja Keski-Suomen ammattioppilaitosten yhteistyöhanke (esim. Taitava Keski-Suomi), jotka osaltaan edistivät työttömille suunnattujen palveluiden kehittämistä.

Palvelutarpeet

Vaikka TYP on toiminut tehokkaasti omien asiakkaidensa kanssa, sen toiminta ei ole riittänyt vastaamaan kaikkien, intensiivisempiä tukimuotoja tarvitsevien työttömien työnhakijoiden tarpeita. Asiakkaan näkökulmasta TYP:een pääsy on vaikeaa ja asiakkuutta joutuu jonottamaan, huhtikuussa 2007 oli neljän kuukauden jono, ennekuin oli mahdollista päästä palveluun. Keski-Suomi pysyi vaikean rakennetyöttömyyden alueena, vaikka työttömyysaste laski viimeksi kuluneen vuoden 2006 aikana. Tämä näkyy erityisesti pitkään työttömänä olleiden suhteellisen osuuden pysähtyneisyytenä; vaikka työttömyys helpottuu, niin pitkään työttömänä olleiden lukumäärä pysyy suhteellisen korkeana. Tämän perusteella voi olettaa erityisten, työllistymistä tukevien palvelutarpeiden pysyvän suhteellisen haasteellisina, sillä samanaikaisesti työmarkkinat, ammatilliset vaatimukset ja työvoiman tarve muuttuvat. Näin ohjaus tulee entistä tärkeämmäksi osaksi työllistämispalveluita. Työnhakijoiden oli ja tulee olemaan entistä vaikeampi siirtyä takaisin työelämään esim. sairauslomien, kuntoutuksen, koulutuksen, vanhempainlomien, hoivavapaiden, työttömyyden ja erilaisten henkilökohtaisesta elämästä johtuneiden muiden työkatkojen jälkeen. Joustavien siirtymien toteuttamiseksi tarvittaisiin ns. siirtymätyömarkkinoita. Schmid (1998) kuvasi näitä työmarkkinoita työl-

listämisen rakenteina, jotka voisivat edistää työntekijöiden ammatillisia ja sosiaalisia taitoja. Siirtymävaiheiden tukea tarvittaisiin elämänkaaren eri vaiheissa, jolloin niiden toteuttamisen tukemiseksi tarvittaisiin myös sosiaaliturvajärjestelmän kehittämistä (Schmid, 2004). Työllistymisen palveluiden parempi keskinäinen integroituminen nähtiin tavoitteena myös arviossa työvoiman palvelukeskusten toiminnasta. Karjalainen ja Saikku (2007) kiinnittivät huomiota välityömarkkinoiden kehittämiseen tiiviimmässä suhteessa avoimiin työmarkkinoihin työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamiseksi. Lisäksi he nostivat esille mm. tarpeen palvelukeskusten selkeämmästä aseoitumisesta seudullisissa kuntouttavissa järjestelmissä.

Työttömien kokemuksia palveluista

Palveluiden keskeinen periaate on jo pitkään ollut asiakkaiden tarpeiden asettaminen palveluiden järjestämisen lähtökohdaksi. Asiakasarviointien avulla työttömät työnhakijat voivat omalta osaltaan osallistua palveluiden kehittämiseen. Vaikka suomalaisessa sosiaalipoliittisessa keskustelussa on korostettu asiakkaan osallistumista palveluiden kehittämiseen ja toteutuksen arviointiin, niin kovin vahvana tämä suuntaus ei kuitenkaan ole toteutunut (Toikko 2006). Työttömille asiakkaille suunnattuja kyselyjä on tehty työvoimahallinnon työllisyyspalveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä.

Työttömien asiakkaiden palvelukokemuksia on tarkasteltu työvoiman palvelukeskusten (TYP) kehittämisen yhteydessä. TYP:ien keskeisiksi palvelumuodoiksi ovat tiivistyneet: palvelutarvearvio ja yksilöllinen suunnitelma, sosiaali- ja terveystyöpalvelut, kuntoutuspalvelut, työvoimapolitiittiset palvelut sekä työllistämisen ja koulutuksen valmistelut. (Karjalainen ja Saikku 2007). Vuonna 2004 kohderyhmänä olleita asiakkaita luonnehti pitkittynyt työttömyys, heikentynyt sosiaalinen kanssakäyminen, suuri tiedon puute, runsas kanssakäyminen viranomaisverkoston kanssa ja vanhentunut koulutus. Erilaiset elämänhallinnan haasteet, päihteiden käyttö ja motivaatio-ongelmat kuvasivat myös asiakasryhmää (Lahti 57, 2004.) Asiakasryhmästä kertyi kokemuksia ja niiden perusteella on ollut keskustelua asiakkaiden ohjaamisen kriteereistä. Työvoiman palvelukeskusten toimintaa arvioivassa STAKES:n väliraportissa (Karjalainen ja Saikku 2007, 39-40) todetaan, että TYP:een ohjaamisen kriteeriksi on muodostunut moniammatillisen palvelun tarve. Kuitenkin liian vaikeat elämäntilanteet, kuten vakavat päihdeongelmat ja motivaation puute luonnehtivat ”vääränlaista” asiakaskuntaa.

Työvoiman palvelukeskusten asiakkaiden arviot palveluista olivat pysyneet arviointijakson aikana hyvinä. Asiakkaat olivat pääasiallisesti tyytyväisiä saamiinsa yhteispalvelupisteiden palveluihin vuonna 2004 ja sama vahva tyytyväisyys jatkui myös TYP:en toimintaa arvioineessa väliraportissa vuonna 2006. Karjalainen ja Saikku (2007, 57) kokoavat yhteen tyytyväisyyden perusteet, joita olivat: palvelun saatavuus, yksilöllisyys, nopeus, joustavuus ja tuloksellisuus.

Keski-Suomen hyvinvointipalveluita vuonna 2006 kartoittaneessa tutkimuksessa kansalaiset arvioivat työvoimatoimiston palveluita. Neljännes vastanneista kuului työvoimatoimistojen asiakkaisiin ja 63 % heistä koki tulleen hyvin palvelluiksi. Hyvät kokemukset liittyivät yksin asuvien työllisten arviointeihin, kun taas huonot kokemukset ja turhautuminen näkyivät työttömien arvioinneissa. Heistä vain puolet (50 %) oli tyytyväisiä työvoimatoimiston palveluihin. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen ja Londen, 2007, 193-194.) Tämän tutkimuksen kohderyhmä oli osittain sama kuin Keski-Suomen kartoituksen. Kohdejoukkoon valikoituivat sellaiset Wiren asiakkaat, jotka pääsivät työllistymisen polulle joko yksityiselle tai kolmannelle sektorille.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen aineisto perustuu asiakastietorekisteristä muokattuun asiakastietojen kuvaukseen ja seitsemän asiakkaan haastatteluihin perustuvaan asiakkaiden palvelukokemusten kuvaukseen. Asiakasrekisteriä pidettiin yllä koko Wire-projektin ajan, mutta käytössä olevat tiedot perustuvat vuonna 2003 perustettuun tietokantaan. Tilastollista kuvausta varten tietokannasta poimittiin ne asiakkaat, joiden asiakkuus oli päättynyt ja tiedot perustuvat asiakkaan senhetkiseen tilanteeseen. Haastattelua varten asiakkaat poimittiin yksityiselle sektorille ohjatuista asiakkaista. Haastattelut toteutettiin keväällä 2007, helmi- ja maaliskuun aikana.

Rekisteriaineiston käsittelyn kuvaus

Wiren asiakkaista kootusta rekisteriaineistosta otettiin yksityiselle ja kolmannelle sektorille työllistyneiden henkilöiden perusjoukko. Tässä tilastokuvauksessa esitetään asiakkaiden taustatiedot sukupuolen, iän, koulutustaustan ja työttömyyden keston mukaan. Taustatekijöiden lisäksi asiakkaista on nähtävissä käytetyt työvoimapoliittiset toimenpiteet, Wiren palvelut ja asiakkuuden kesto. Näiden tietojen tiivistämisen lisäksi vertailtiin yksityiselle ja kolmannelle sektorille työllistyneiden asiakasryhmien välisiä eroja. Seuraavassa taulukossa on esitelty aineistossa käytettyjen muuttujien luokitukset.

Taulukko 1. Rekisteriaineiston muuttajat ja muuttujien luokat.	
Muuttuja	Muuttujan vaihteluväli
Ikä	1940 – 1949 1950 – 1959 1960 – 1969 1970 – 1979 1980 -
Koulutustausta	Kansakoulu Keskikoulu Peruskoulu Lukio (ylioppilas) Ammatillinen peruskoulutus Alempi korkeakoulututkinto Ylempi korkeakoulututkinto

Työttömyyden kesto	Alle vuoden 1-2 vuotta 2-3 vuotta 3-4 vuotta 4-5 vuotta Yli 5 vuotta, työttömyyden alusta Wiren asiakkuuden päättymiseen
Asiakkuuden kesto Wiressä	Alle vuoden 1-2 vuotta 2-3 vuotta 3-4 vuotta Yli 4 vuotta
Yksityinen sektori	Yritykset Säätiöt (esim. Työvalmennussäätiö Tekevä)
3. sektori	Yhdistykset Järjestöt (esim. Perhehoitoliitto ry)

Ikää tarkastellaan syntymävuosikymmenen mukaan, jolloin muuttujaluokat ulottuvat 1940-luvulta syntyneistä 1980-luvulla syntyneisiin. Koulutustausta jakautuu ammatilliseen koulutukseen, alempaan ja ylempään korkeakoulututkintoon, lukioon (ylioppilas), peruskouluun sekä keski- tai kansakouluun. Työttömyyden kesto taas on laskettu työttömyyden alusta Wiren asiakkuuden loppumiseen. Kestosta ei näin ollen saada täysin totuudenmukaista kuvaa, sillä monilla asiakkailla on asiakkuuden keston aikana ollut lyhyempiä työllistymiskausia. Nämä tiedot ovat kuitenkin osittain vajavaisia, joten havaintojen yhdenmukaisen käsittelyn vuoksi on työttömyyden kesto päätetty asiakkuuden loppuun. Tähän liittyy kaikilla asiakkailla joko pidempi tuettu työ tai työllistyminen avoimille markkinoille. Työttömyyden kesto on jaoteltu siten, että ensimmäisen ryhmän muodostavat alle vuoden työttömänä olleet, seuraavan yli vuoden mutta alle kaksi vuotta työttömänä olleet ja niin edelleen. Viimeisin ryhmä on yli viisi vuotta työttömänä olleet työnhakijat. Jaottelu on toteutettu näin sen vuoksi, että nyt on selvästi nähtävissä pitkäaikaistyöttömien eli yli vuoden työttömänä olleiden osuus kaikista työttömistä. Samaan tapaan on jaoteltu myös asiakkuuden kesto, jossa suurimmaksi ryhmäksi kuitenkin jää yli neljä vuotta asiakkaana olleet.

Yksityisellä sektorilla tarkoitetaan yrityksiä ja säätiöitä ja kolmannella sektorilla yhdistyksiä ja järjestöjä. Tämä luokitteluperuste perustuu TE-keskuksen ohjeisiin. Esimerkkinä yksityiselle sektorille luokitellusta säätiöstä on Työvalmennussäätiö Tekevä ja kolmannesta sektorista Perhehoitoliitto ry.

Käsiteltäessä yksityiselle ja kolmannelle sektorille työllistyneiden mahdollisia ryhmäeroja, on sukupuolen, koulutuksen ja käytetyn tukimuodon kohdalla suoritettu ristiintaulukointi. Tässä kohdassa myös koulutus on käsitetty luokitteluasteikolliseksi muuttujaksi, sillä koulutusasteita ei helposti saada järjestysasteikolle (esim. ylioppilas/ammattillinen koulutus.) Syntymävuosikymmenen, työttömyyden ja asiakkuuden keston kohdalla huomataan, että muuttujan normaalisuusoletus ei jakauman voimakkaan vinouden tai kaksihuippuisuuden vuoksi toteudu, joten käytetään parametrittomille muuttujille tarkoitettua Mann-Whitneyn testiä. Joidenkin muuttujien kohdalla ei eroja sektoreiden väliltä löytynyt, jolloin asiakkaita on tarkasteltu yhtenä ryhmänä ilman sektorijaottelua. Kaikissa tapauksissa, joissa eroja sektoreiden väliltä löytyi, on asiakkaat kuitenkin eroteltu.

Haastateltavien valinta ja tutkimuksen eteneminen

Haastateltavat valittiin vuonna 2006 (6 henkilöä) ja 2005 (1 henkilö) Wirestä yrityksiin työllistyneiden joukosta. Haastateltaviin otettiin yhteyttä puhelimitse; esiteltiin haastattelun tarkoitus, kerrottiin nauhoittamisesta sekä korostettiin vastausten luottamuksellisuutta. Yksilöhaastatteluja tehtiin sekä työpaikoilla että kodeissa ja lisäksi yksi Wiren toimistolla. Osa haastatteluista tehtiin päivällä ja osa illalla, miten se parhaiten haastateltavalle sopi. Haastattelut tehnyt tutkimusapulainen edusti asiakkaille projektin ulkopuolista, neutraalia arvioijaa. Näin asiakkaat eivät olleet asiakkuussuhteessa ja saattoivat vapaammin ja rohkeammin tuoda mielipiteitään esille.

Alussa haastateltavien määräksi suunniteltiin 5-6 henkilöä, kuitenkin maksimissaan 10 henkilöä, riippuen aineiston saturaatiotasosta. Kaiken kaikkiaan haastatteluja tehtiin 7 kpl, joista 6 oli naisia ja yksi mies. Tällä haastattelumäärällä saavutettiin saturaatio julkisten ja Wiren palveluiden osalta, eivätkä uudet haastattelut tuoneet enää merkittävästi uutta tietoa tai kokemuksia. Myös kokemukset oppisopimuksista, tukityöllistämisestä ja palkkatuesta rupesivat olemaan melko samanlaisia. Muut työllisyyteen liittyvät asiat ovat satunnaisina haastatteluissa esiintyneitä asioita, mutta eivät niin merkittäviä, että haastatteluja olisi kannattanut tehdä enempää, koska pääasiat eli kokemukset julkisista ja Wiren palveluista pysyivät jo suhteellisen samankaltaisina.

Haastatteluaineiston analysointi

Haastatteluaineistot litteroitiin ja analysoitiin. Litterointi vaihe osoittautui hitaaksi ja samalla aikaa vieväksi vaiheeksi, joten oli perusteltua alkaa analysoida aineistoa samanaikaisesti, eikä odottaa kaikkien litterointien valmistumista.

Haastatteluaineistojen analysoitiin abduktiivisesti eli osittain teoria-ohjaavasti. Alussa lähdettiin liikkeelle aineistolähtöisesti ja myöhemmin edettiin palveluohjauksen prosessimallin mukaisesti. Ensinnäkin aineistoihin tutustuttiin ja pelkistettiin niistä ydinasiat, joista haastateltavat olivat puhuneet. Tämän jälkeen muodostettiin pelkistyksille yläluokkia, joiden alle koottiin samantyyppiset ydinasiat. Lopuksi siirryttiin tutkimussuunnitelman mukaisiin tutkimustehtäviin.

Tutkimuksen tulokset

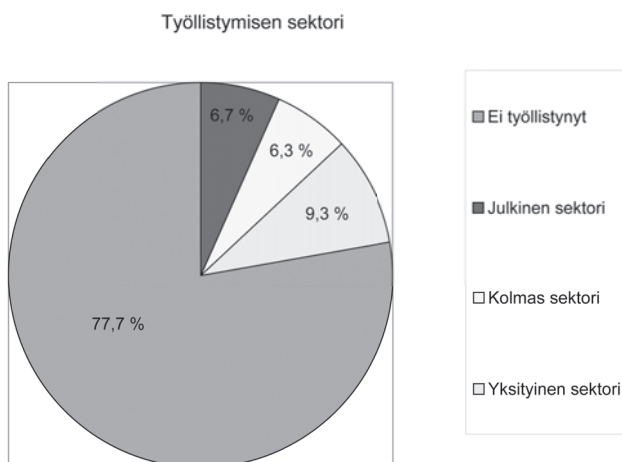
Kolmannelle ja yksityiselle sektorille sijoittuneet Wiren asiakkaat

Työllistymisen sektori

Wiren asiakkaina on vuodesta 2003 lähtien ollut yhteensä 1935 henkilöä. Tässä kokonaisluvussa ovat mukana kaikki ne henkilöt, jotka ovat jollain tapaa osallistuneet Wiren toimintaan kyseisenä ajankohtana. Yksityiselle sektorille työllistyneitä oli aineistossa 179 henkilöä ja kolmannelle sektorille työllistyneitä 121 henkilöä. Kuviossa näkyy myös julkiselle sektorille kyseisenä aikana työllistyneet, joita oli yhteensä 130 henkilöä. Heihin ei kuitenkaan syvennytä enempää oheisessa tarkastelussa.

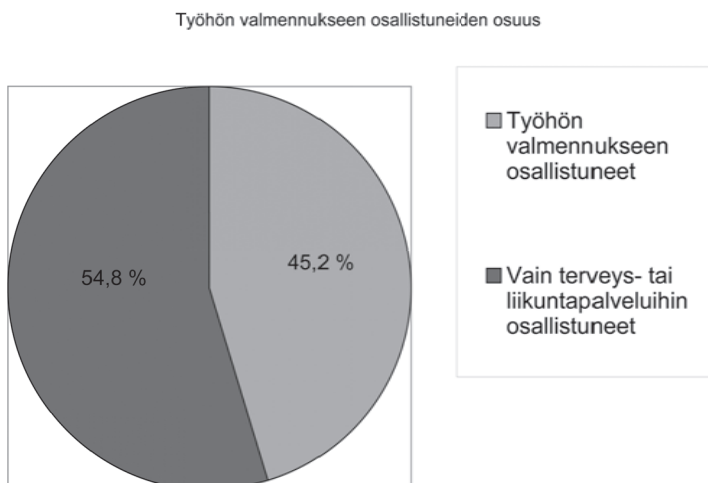
Osa asiakkaista käytti vain terveys- tai liikuntapalveluja, eikä osallistunut lainkaan työhönvalmennukseen. He kävivät terveystarkastuksessa (1294 asiakasta) tai osallistuivat erilaisiin liikuntaryhmiin tai tapahtumiin (531 asiakasta). Näiden, pelkästään terveystarkastuksiin tai liikuntaryhmiin osallistuneiden asiakkaiden jatkosijoittuminen ei ole projektin tiedossa. Toisten asiakkaiden kertomana tiedetään joidenkin sijoittuneen suoraan palkkatyösuhteisiin. Osa asiakkaista oli muiden projektien tai työvoimahallinnon palveluiden piirissä.

Projektin lähtökohtana on ollut lineaarinen palvelupolku. Projektin palvelut olivat avoimia, matalan kynnyksen palveluita, joihin asiakkaat hakeutuivat pääasiassa oma-aloitteisesti ja omien tarpeidensa mukaan. Näin kaikki asiakkaat eivät edenneet lineaarisesti vaan asiakkaille rakentui erilaisia etenemistapoja. Erityisesti liikuntaryhmien aktiiviset käyttäjät muodostivat oman ryhmänsä. Osa heistä ohjautui työhön valmennukseen, mutta suurin osa hakeutui joko muihin esim. koulutuspalveluihin tai suoraan työelämään. Terveyspalveluita käytettiin eniten ja se näkyi myös niiden vakiintumisena terveyskeskusten toiminnaksi, jolloin projektille jäi kouluttajan tehtävä. Loppuraportissa tulee tarkempia kuvauksia pysyviksi jääneistä käytännöistä.



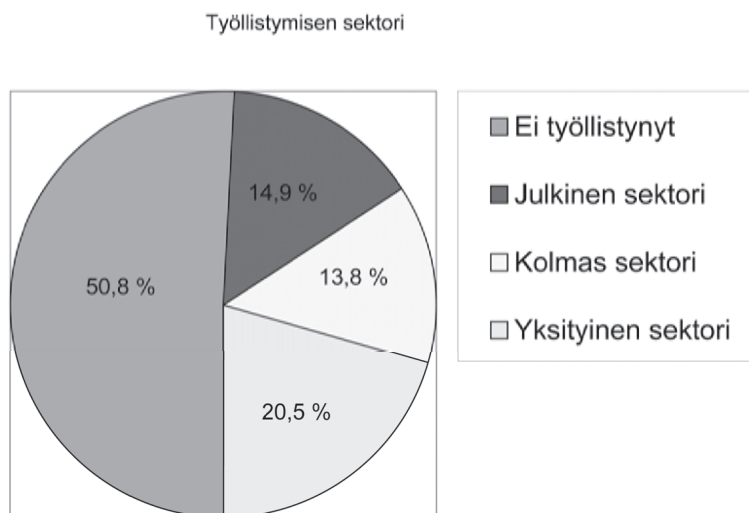
Kuvio 1. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen heidän työllistymisensä mukaan (N=300).

Hieman alle puolet Wiren asiakkaista (875) osallistui työhön valmistukseen vuosien 2003–06 aikana (ks. kuvio 2) Työhön valmistus tapahtui aktiivijaksoilla, työnhakujaksoilla ja työvalmentajan yksilöllisinä palveluina. Työhön valmistukseen osallistuneista asiakkaista 430 (45,2 %) työnhakijaa työllistyi.



Kuvio 2. Wiren asiakkaina vuosina 2003–2006 olleet työnhakijat, jotka osallistuivat työhönvalmistukseen ja niihin, jotka ovat käyttäneet vain terveys- tai liikuntapalveluita (N=300).

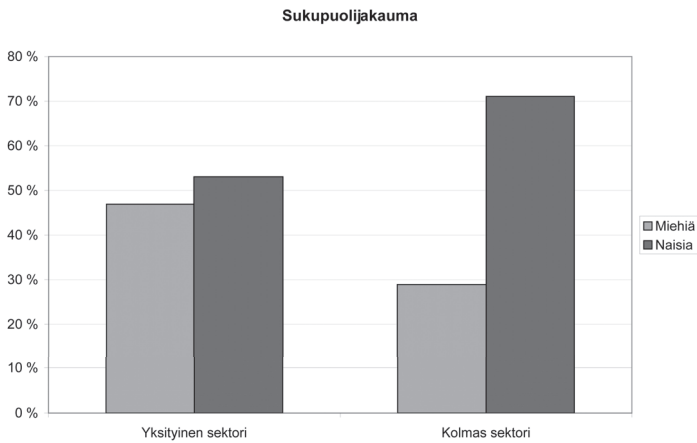
Kaikki Wiren kautta työllistyneet ovat osallistuneet ainakin työvalmentajan ohjaukseen. Työhön valmennukseen osallistuneista asiakkaista noin puolet työllistyi ja näistä sijoittui yksityiselle sektorille 20 % , kolmannelle sektorille 14 % ja julkiselle sektorille 15 %. (kts. kuvio 3)



Kuvio 3. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden, työhön valmennuksen osallistuneiden henkilöiden jakautuminen heidän työllistymisensä mukaan (N=300).

Sukupuolijakauma

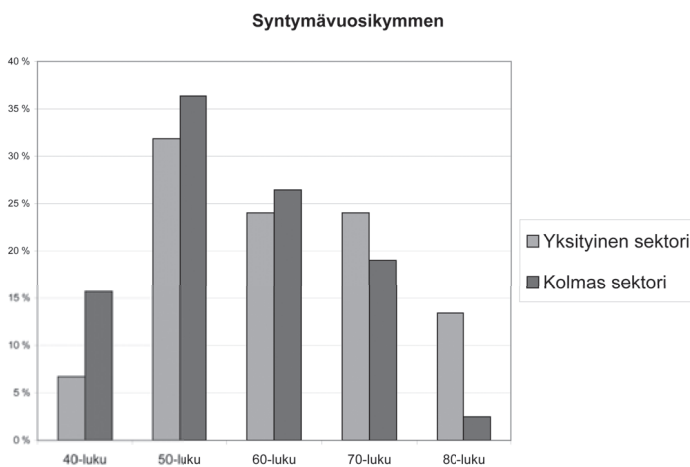
Yksityiselle sektorille työllistyneiden sukupuolijakauma on melko tasainen, sillä näistä 179 asiakkaasta 84 oli miehiä ja 95 naisia. Kolmannelle sektorille työllistyneistä 86 oli naisia ja vain 35 henkilöä miehiä. Tarkasteltaessa sukupuolen ja työllistymisen sektorin mahdollista yhteyttä huomataankin, että naiset työllistyvät miehiä useammin kolmannelle sektorille ($p = 0,002$.) Ero yksityiseen sektoriin nähden on siis tilastollisesti merkitsevä.



Kuvio 4. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen sukupuolen mukaan yksityiselle ja kolmannelle sektorille (N=300).

Ikäjakauma

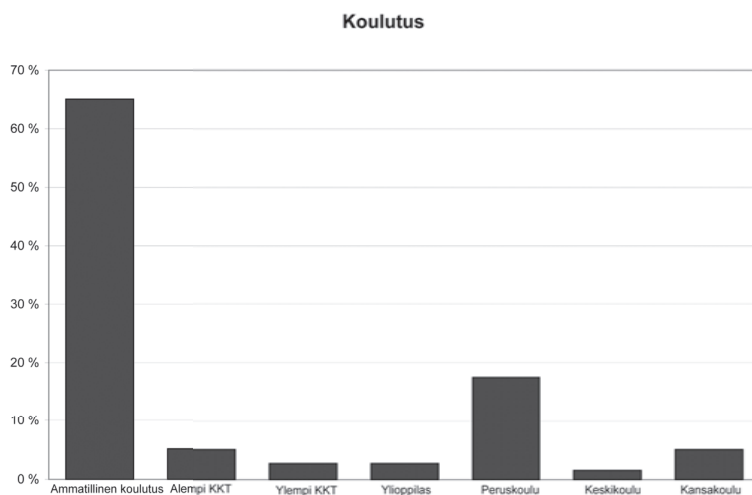
Asiakkaiden ikäjakaumaa on seuraavassa tutkittu jaotteleamalla asiakkaat syntymävuosikymmenen mukaan. Vanhin projektin kautta työllistynyt asiakas on syntynyt vuonna 1945 ja nuorin vuonna 1985. Kolmannelle sektorille työllistyneet ovat keskimäärin hieman yksityiselle sektorille työllistyneitä vanhempia ($p = 0,001$.) Ero oli noin viisi vuotta ja se johtunee osittain myös kolmannelle sektorille työllistyneiden nuorten vähisestä määrästä.



Kuvio 5: Vuosina 2003-06 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen ikäryhmiin yksityisellä ja kolmannella sektorilla (N=300).

Koulutustausta

Sekä yksityiselle että kolmannelle sektorille työllistyneiden koulutus oli pitkälti ammattillinen peruskoulutus, sillä se oli pohjana kolmannelle sektorille työllistyneistä 55,4 %:lla ja yksityiselle sektorille työllistyneistä 54,2 %:lla. Seuraavaksi yleisin koulutus pohja oli peruskoulu, joka olikin kolmannelle sektorille työllistyneistä 13,2 %:lla ja yksityiselle työllistyneistä 15,6 %:lla. Muita koulutus pohjia aineistossa olivat alempi ja ylempi korkeakoulututkinto, ylioppilas, kansakoulu ja keskikoulu. Nämä koulutustaustat olivat selvästi harvinaisempia, sillä kukin keräsi vain 2-8 henkilöä sektorierottelun jälkeen. Suosituin näistä harvinaisemmista koulutustaustoista oli yksityiselle sektorille työllistyneiden kansakoulupohja, joka oli kahdeksalla henkilöllä. Harvinaisin taas kolmannelle sektorille työllistyneiden ylempi korkeakoulututkinto, jonka oli suorittanut vain kaksi henkilöä. Merkittäviä eroja ei eri sektoreille työllistyneiden koulutustaustoissa havaittu.



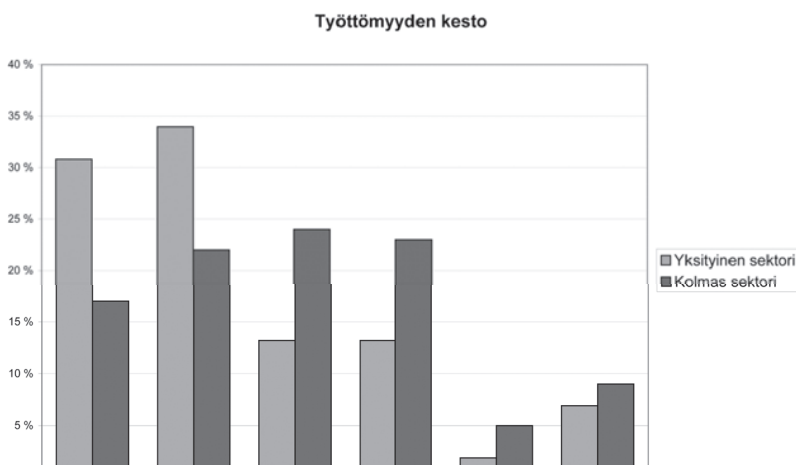
(KKT = korkeakoulututkinto)

Kuvio 6. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen koulutustason mukaan (N=252).

Työttömyyden kesto

Työttömyyden kesto on mitattu seuraavassa työttömyyden alkamisesta lähtien ja loppuvaksi Wiren asiakkuuden loppumiseen. Vertailtaessa eroja

sektoreiden välillä huomataan, että kolmannelle sektorille työllistyneet ovat olleet työttömänä hieman yksityiselle sektorille työllistyneitä kauemmin. Keskiarvoja laskemalla huomataan, että kolmannelle sektorille työllistyneet ovat olleet työttömänä noin seitsemän kuukautta yksityiselle sektorille työllistyneitä pidempään. Ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0,000$) ja alkaa näkyä 2-3 vuotta työttömänä olleiden kohdalla. Kuviosta on nähtävissä myös pitkäaikaistyöttömien osuus työllistyneistä, mikä yksityiselle sektorille työllistyneillä on 69,2 % ja kolmannella sektorilla 82,2 %.



Kuvio 7. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen työttömyyden keston mukaan yksityisellä ja kolmannella sektorilla (N=260).

Työttömyysjaksot ja palveluiden käyttö

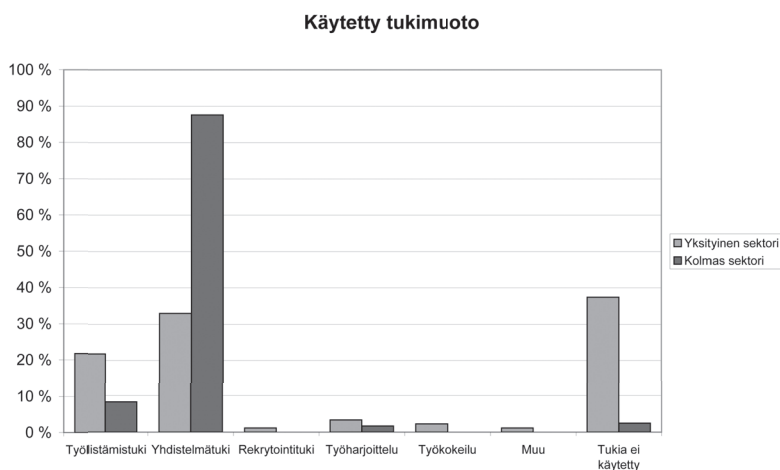
Asiakkuuden kestoa mitattaessa tarkastellaan sekä yksityiselle että kolmannelle sektorille työllistyneitä, sillä sektoreiden välillä ei havaittu merkittävää eroa. Alla olevasta kuviosta näkyy selvästi, kuinka suurin osa Wiren asiakkaista on työllistynyt vuoden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Kokonaisuudessaan vain harva asiakas joutuu odottamaan työllistymistä monia vuosia, mutta myös pidempään Wiren asiakkaana olleet ovat työllistyneet.



Kuvio 8. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden jakautuminen asiakkuuden keston mukaan (N=279).

Tukimuotojen käyttö

Sekä yksityiselle että kolmannelle sektorille työllistyneistä suurin osa on ennen työllistymistään käyttänyt jonkinlaista työllistymistukea. Tarkasteltaessa sektoreiden välisiä eroja käy ilmi, että suurin osa ilman minkäänlaisia tukia olleista on työllistynyt yksityiselle sektorille. Toisin sanoen kolmannelle sektorille työllistyneet ovat useimmiten tarvinneet tukityöllistämistä ennen varsinaista työllistymistään ja osa heistä käyttää tukia myös projektin asiakkuuden loppumisen jälkeen. Suosituin tukimuoto yksityisellä sektorilla oli työllistämistuki ja kolmannella sektorilla yhdistelmätuki. Nämä vastaavat nykyistä palkkatukea ja korotettua palkkatukea.

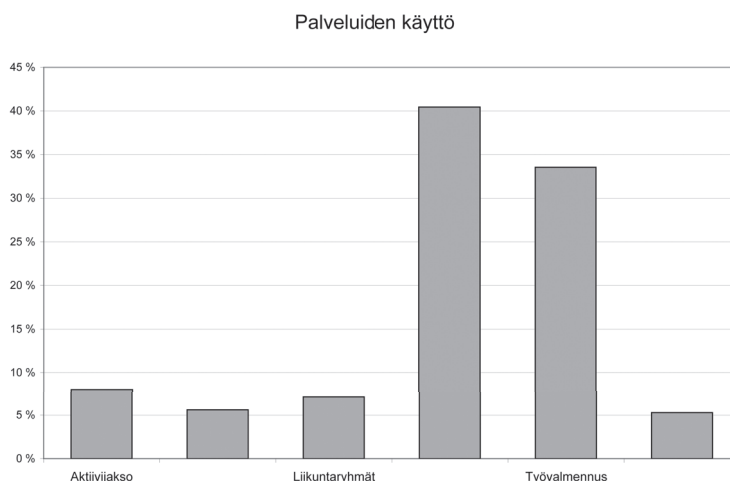


Kuvio 9. Vuosina 2003–2006 Wiren asiakkaina olleiden työttömien työnhakijoiden ja kautuminen käytettyjen tukien mukaan yksityisellä ja kolmannella sektorilla (N=300).

Palveluiden käyttö

Alla oleva kuvio kuvaa yksityiselle ja kolmannelle sektorille työllistyneiden osallistumisen eri Wiren tarjoamiin palveluihin. Tästä nähdään, kuinka terveystyöpalvelut ovat olleet ehdottomasti käytetyin tukimuoto, mutta kuinka laajan suosion on kerännyt myös työvalmennus. Liikuntaryhmien suosion vähäistä osuutta selittää todennäköisesti se, että kyse on juuri työllistyneistä asiakkaista, joille on harvemmin jäänyt aikaa osallistua päivällä järjestettäviin liikuntapalveluihin. Liikuntaryhmien asiakkuuden ehtona oli työttömyys ja työllistyneet asiakkaat ohjattiin kaupungin ja muiden järjestäjien liikuntapalveluiden piiriin.

Aktiivijakso, kuntoutussuunnittelu, työvalmennus ja työvoimapolitiittinen koulutus ovat kaikki osa työllistymisen polkua. Työvalmennus on toiminut Wiren tarjoamana kaikille avoimena palveluna, mikä selittääkin sen suuren osallistumisprosentin. Työvoimapolitiittista koulutusta taas on annettu yhteistyössä Jyväskylän aikuisopiston kanssa tarpeen mukaan, ja sen toteuttaminen projektin toimesta päättyi jo vuoden 2004 aikana, minkä vuoksi sen käyttö on ollut vähäisempää. Kuntoutussuunnittelua on annettu tarpeen mukaan niille, joiden on lääkärin tarkastuksessa tai muun arvion mukaan katsottu sitä tarvitsevan.



Kuvio 10. Wire asiakkaiden vuosina 2003–2006 käyttämät palvelut (N=300).

Asiakkaiden tyypilliset piirteet – yhteenveto eroista

Enemmistö Wiren työllistyneistä asiakkaista oli naisia, joista suurin osa työllistyi kolmannelle sektorille. Ikäjakaumaa tarkasteltaessa käy ilmi, että kolmannelle sektorille työllistyneet ovat keskimäärin viisi vuotta yksityiselle sektorille työllistyneitä vanhempia. Ero yksityisen ja kolmannen sektorin välillä on havaittavissa kaikilla vuosikymmenillä. Ennen 60-lukua syntyneitä työnhakijoita oli kolmannelle sektorilla enemmän ja seitsemän- ja kahdeksankymmentäluvulla syntyneitä työnhakijoita oli enemmistö yksityiselle sektorille työllistyneistä.

Asiakkaiden koulutustaustassa ei sektoreiden väliltä löytynyt merkittäviä eroja, mutta kokonaisuudessaan voidaan sanoa, että selvästi suurimmalla osalla asiakkaista oli ammatillinen koulutus. Työttömyyden kestossa sektorit taas erosivat siten, että kolmannelle sektorille työllistyneet olivat olleet keskimäärin seitsemän kuukautta pidempään työttömänä, kuin yksityiselle sektorille työllistyneet. Wire-projektin asiakkuuden kestossa tällaista erottelua ei löytynyt, vaan joka neljännellä työttömällä työllistyminen tapahtui kuuden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta.

Käytetyt tukimuodot erosivat jonkin verran eri sektoreiden välillä. Suurin eroavaisuus oli täysin ilman tukia työllistyminen, mikä sijoittui lähes kokonaan yksityiselle sektorille. Siellä myös käytettyjen tukien vaihtelu oli suurempaa. Kolmannelle sektorilla suosituin tukimuoto oli yhdistelmä tuki. Wiren palveluiden käytössä eivät yksityiselle ja kolmannelle sektoreille työllistyneet asiakkaat eronneet toisistaan. Kokonaisuudessaan

voidaan sanoa, että kolmannelle sektorille työllistyneet ovat hieman vanhempia ja pidempään työttömänä olleita, mutta koulutustaustan suhteen eroja ei ollut sektoreiden välillä.

Haastatellut asiakkaat edustivat yksityiselle sektorille päätyneitä asiakkaita silloin, kun he päättivät asiakkuutensa projektissa. Haastattelut tehtiin asiakkuuden päättymisen jälkeen ja se näkyi heidän työmarkkina-asemansa muutoksina. Projektin päättämishetkellä yksi oli normaalissa työsuhteessa, kolme henkilöä oli palkkatuetussa työssä, kaksi henkilöä oli oppisopimussuhteessa ja yksi työvalmennuksessa. Kaksi henkilöä oli jäänyt työttömäksi, yksi työvalmennuksessa ja yksi palkkatuetussa työssä ollut henkilö. Yksi henkilö oli siirtynyt palkkatuetusta työstä määräaikaiseen työsuhteeseen. Yksi oppisopimus jatkui palkkatuettuna työnä. Yksi palkkatuettu työsuhde ja yksi oppisopimus jatkuivat ja normaali työsopimussuhde jatkui.

Taulukko 2. Haastateltujen asiakkaiden työmarkkina-asema asiakkuuden päättymishetkellä ja haastatteluhetkellä.	
Asiakkuuden päättymisen	Haastatteluhetki
työvalmennus	työtön
palkkatuettu työ	työtön
palkkatuettu työ	määräaikainen työsopimus
palkkatuettu työ	palkkatuettu työ jatkui
oppisopimus	palkkatuettu työ
oppisopimus	oppisopimus jatkui
normaali työsuhde	normaali työsuhde

Kaikki haastateltavat olivat pitkään työttömänä olleita (266 - 735 päivää) henkilöitä ja heidän asiakkuutensa Wiressä oli kestänyt hyvin vaihtelevia määriä (11 - 384 päivää). Yli 40-vuotiaiden haastateltujen keski-ikä oli 49 vuotta ja yksi henkilö oli alle 30-vuotias. Suurin osa haastatelluista oli naisia ja yksi oli mies. Haastatellut ovat iältään vanhemmasta päästä ja useammin naisia päinvastoin kuin Wirestä yksityiselle sektorille työllistyneet yleensä. Yhteensä seitsemästä asiakkaasta kaksi oli siirtynyt yksityiseltä julkiselle sektorille.

Työllistyneiden työnhakijoiden kokemuksia palveluista

Palveluihin pääsy, tavoitettavuus ja riittävyys

Haastateltavat olivat olleet samanaikaisesti useiden eri palveluiden asiakkaina. He olivat käyttäneet mm. työvoimatoimiston työnhakupalveluita

ja työvoimapoliittisia koulutuspalveluita, terveyskeskuksen normaaleja terveyspalveluita, sosiaalitoimen palveluita ja Kela:n tukien maksamiseen liittyviä palveluita. Haastateltavat olivat enimmäkseen tyytyväisiä palveluun pääsyyn ja tavoitettavuuteen. Palvelupisteet olivat riittävän lähellä ja niihin oli hyvät kulkuyhteydet. Vaikka haastateltavat mainitsivat jonottamisen, tai vain kerran viikossa tapahtuvat aukiolon, niin niitä ei nähty palveluiden puutteena. Pikemminkin nähtiin, että työttömän työnhakijan oma asenne ja ajankäyttö ovat ne tekijät, jotka palveluissa joustavat. Haastateltujen ajatuksena oli se, että koska työttömällä on aikaa, niin ei kannata odottaa välitöntä palveluun pääsyä vaan pitää valmistautua jonottamaan. Asennetta kuvastavat haastateltavan näkemykset:

”Tietenkin silloin kun on työtön, niin on aikaakin, et’ ei oo hirveetä niinku sitä sitten; mää yleensä oon mennä sinne suoraan ja jonottanu niin kauan ku on päässy sisälle...”

”... jos palvelussa pitää käydä, niin sitten kyllä se on ihan pitäny sille päivälle vaan sitte tehdä se väli, että pääsee; ei siellä yleensä jonoja oo eikä tällai...”

Palveluiden tavoitettavuuden heikkoudet ilmenevät puhelinpalveluissa. Puhelinpalvelut eivät aina vastaa ja palveluun pääsy estyy, kun päivystysaika lakkaa. Vastaavasti pelkkien lomakkeiden avulla hoidettu palvelu jättää asiakkaan vaille vastavuoroisuutta. Haastatellut kuvasivat näitä puutteita seuraavasti:

”...ku sulla on joku yks tai kaks puhelinnumeroo ja se on aina varattu, et’ se on niinku sillai tulee hirveen kalliiks, ku se menee aina johonki vastaajaan tai keskukseen tai johonki, että odota, et’ se odottaminenkin on maksullista, niin tota sillai on vaikee päästä...”

”... ehkä se vois olla iha hyvä, et’ ois ens alkuun joku tapaaminen, et’ tietäis pääpiirteissään, et’ mikä on tilanne...”

Palvelun riittämättömyys näkyi asiantuntijan työvälineiden tai ammattitaidon puutteina. Samoin tyytymättömyyttä oli erityistyöntekijöille pääsemisen vaikeudessa; odotusajat voivat olla kuukausia. Tämä saattaa pysäyttää koko työllistymisprosessin ja viivyyttää työllistymisen kannalta tärkeitä esim. erityiseen tukeen liittyviä ratkaisuja. Asiakkaat odottavat ajankohtaista, välitöntä tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja siksi työvälineiden puutteellisuus haittaa palvelua.

”...kun mä menin sinne ensimmäistä kertaa, nii oli salkkumikro oli menny epä-kuntoon ja kolme kuukautta hän kulki paikkakunnalla. Hänellä oli ruutupaperi ja lyijykynä mukana kirjaamassa näitä asioita, eikä saatu reaaliaikaista tietoa netin kautta...”

Asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä palveluun pääsystä, tavoitettavuudesta ja riittävydestä. Riittää, kun palvelu on hyvien kulkuyhteyksien päässä, sinne on mahdollista päästä, vaikka rajoitettunakin aikana ja siellä vastataan palvelun tarpeeseen. Poikkeuksen tekivät Kelan palvelut, joita ei tunnettu riittävästi ja joissa oli vaikea saada neuvontaa.

Palvelukokemukset

Haastateltavien kertomuksissa ovat päällimmäisinä *myönteiset kokemukset palveluista*, asiantuntijuudesta ja omien asioiden hoitamisesta. Kaikki haastateltavat kokevat tulleen kuulluksi eri palveluissa. Useimmiten palveluissa on päästy myös vuosien ajan saman henkilön puheille. *Asiantuntijan pysyvyyden* on koettu lisäävän asiakkaan asioihin perehtyneisyyttä ja palvelun joustavuutta. Toisaalta vaikka henkilö on vaihtunutkin, niin kuulluksi tulemisen tunne on pysynyt. Mielenkiintoinen havainto oli se, että yhdessä tapauksessa asiantuntijan vaihtaminen oli parantanut palvelua. Haasteellinen asiakas ei ollut saanut lähetettä jatkotoimenpiteisiin peruspalvelusta ja asiantuntijan vaihtuminen antoi näin uuden tulkinnan mahdollisuuden.

”...ku on eri asiantuntija ollu, niin tota oon tullu kuulluksi, et’ se on laittanu eteenpäin...”

Asiakaslähtöisyys näkyi *kuulluksi tulemisen* yhteydessä, jolloin asiakkaat kertoivat, että heidän mielipiteitään ja toiveitaan oli kuunneltu ja he olivat saaneet vaikuttaa toimenpiteidensä suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakastilanteissa oli etsitty vaihtoehtoisia tapoja asiakkaan tavoitteiden toteutumiselle

Asiakkaat olivat kokeneet hyvin eri tavoin *henkisen tuen, rohkaisun ja kannustavuuden* osoittamisen. Osa asiakkaista ei ollut saanut tukea eikä kannustusta palveluista. Osa heistä katsoi, ettei tarvinnut mitään erityistä tukea tai kannustamista eikä näin mitään sellaista odottanutkaan. Osa asiakkaista koki saaneensa henkistä tukea, rohkaisua ja kannustusta, mutta he eivät juurikaan yksilöineet sitä, miten tämä myönteinen hen-

kinen tuki oli toteutunut. Onko niin, että kun asiakkaita kuunnellaan ja heidän tarpeisiinsa vastataan asiallisesti sekä pyritään löytämään ratkaisuja – niin jo tämä asennoituminen koetaan tuen saamiseksi?

”...on aina hirveen kivaa voida käydä siellä juttelemassa omista asioista...et’, kyllä ihan, ihan meil on hyvä asiantuntija.”

Erityisen tuen tarve tai spesifi ammatillinen suuntautuneisuus jäävät palveluissa helposti huomioimatta. Asiakasta kyllä kuunnellaan, tutkitaan ja hänen tarpeensa, esimerkiksi oppimisen vaikeus tai fyysinen rajoite, tunnistetaan, mutta heitä ei kuitenkaan ohjata sopiviin palveluihin: perusterveydenhuollosta ei saa lähetteitä erikoissairaanhoidon, ammatinvalintapsykologin toteamat erityisen tuen tarpeet eivät näy koulutusratkaisuisissa tai spesifit ammatilliset valmiudet ohitetaan työhön ohjauksessa. Useamman asiakkaan kohdalla esimerkiksi tietotekniikan kurseille ei ollut mahdollista päästä, vaikka siihen oli tarvetta työn vaatimusten ja ammatillisten taitojen päivityksen takia. Osittain nämä palveluihin pääsyn vaikeudet liittyvät resurssien puutteeseen peruspalveluissa, joihin haastateltavatkin viittaavat.

”...kyl siellä niinku kuunnellaan, mutta asiat on niinku ne tossa julkisella sektorilla on, että tavallaan tuli silloin mieleen, että ei niinku tarpeeks, aina on jotkut määrärahat loppu tai jotkut semmoset... ei niinku jonne joihinkin kuntoutuksiin pääse...”

”...ainoo neuvo, minkä mä sain työvoimatoimistosta, niin oli tähän, kun mä sanoin että... mitä mun pitäis tehdä niin...sano, että mee tonne ammatinvalinnanohjaajalle ja vaihda alaa..

”...mä olisi odottanu jonkunlaisia neuvoja mut toisaalta mä ymmärrän sen, että eihän he pysty neuvomaan; pitäis olla niinkun alan ihminen, että pystyis, tuntis niin ku ne tilanteet...”

Vaikka koko vuosituhannen alku on keskusteltu ja opeteltu asiakaslähtöisiä toimintatapoja, pyritty räätälöityihin suunnitelmiin ja etsitty toteutusmahdollisuuksia, niin näyttää siltä, että ne eivät vieläkaan toteudu edes silloin, kun asiakas itse jo hakee erityisiä ratkaisuja erityisen tuen tarpeeseensa. Erityispalveluihin pääsy tai erityisten tarpeiden huomioon ottaminen voisi olla mahdollisuus työvoiman laajentamisessa. Nämä ratkaisut pitäisi toteuttaa ennen kuin työnhakijat ovat menettäneet työkykynsä ja -motivaationsa.

Ohjaaminen palvelussa ja palvelusta toiseen

Haastatteluissa ilmenee, että asiakkaita on ohjattu hyvin kunkin organisaation omien sisäisten palvelujen käytössä. Resurssien puute tulee asiakkaiden näkemyksen mukaan esille erityisesti perusterveydenhuollosta erikoissairaanhoidon ohjaamisen yhteydessä. Terveystieteidenhuollon lausunnot taas kulkevat hyvin joustavasti esim. terveydenhuollosta ammatinvalinnanohjaukseen. Palveluohjaus on joustavaa myös työhallinnon, erityistyöllistämisen, ammattiopiston ja Wiren palveluiden välillä. Työllistämisen ydinpalveluissa asiakkaita on ohjattu tavoitteen suuntaisesti palvelusta toiseen.

Sosiaalitoimesta ja työhallinnosta on myös ohjattu Kelan tukipalveluihin. Useimmiten asiakkaat käyttävät kuitenkin useita palveluita rinnakkaisesti ja esim. terveystarkastuksia on voitu tehdä, sekä Wiressä että erityistyöllistämisen palveluissa. Terveystieteidenhuollon tiedot ovat liikkuneet asiakkaan itsensä mukana, mutta selkeä toimintatapa on puuttunut ja näin tietojen hyödyntäminen on jäänyt keskeneräiseksi. Asiakkaan kannalta turhauttava lopputulos pitkistä prosesseista, joihin kuuluu erilaisia tutkimuksia ja joiden perusteella tunnustetaan työkyvyn rajoitteet, on se, ettei mitään uutta ratkaisua avaudu:

”Sitä mä en tiää, miten ne menee siellä eteenpäin sitten, että en mä sitä kevyempää työtä saanu loppupe lopuks kuitenkaan, enkä mitään koulutustakaan.”

”...sitä on vatvottu viime syksys, kesästä asti ja sitä kaikki pomppottelee mua, koululaitokset ja kaikki, kun mulla on tää oppimise häiriö, niin mä, elikkä kukaan ei ota vastuuta siitä sitten...”

Haastatteluista välittyy sellainen kuva, että peruspalveluissa tehtiin paljon perusteellista työtä ja ohjattiin eteenpäin, mutta jatkotoimenpiteisiin ei pääse ja kuntouttava polku katkeaa. Näin asiakas jää entistä tietoisempänä ongelmistaan ja avun saamisen vaikeudesta yksin selviytymään parhaaksi katsomallaan tavalla. Näin asiakkaita siis ohjataan palvelusta toiseen, mutta erityisen tuen tarpeessa oleville joko ei ole palveluita riittävästi tai peruspalveluissa ei ole varaa kustantaa jatkotoimenpiteitä.

Palvelun keskeneräisyys ja päättäminen

Asiakkaat kokevat työllistämispalvelun päättyneen, kun työllistämisyksikön palvelus on alkanut. Vaikka asiakkaat olisivatkin palkkatuella, niin he eivät ko-

keneet olevansa työhallinnon asiakkaita. Kestävä työllistymisratkaisu on selkeä päätös palvelulle, vaikka erityisiin tuen tarpeisiin ei ollutkaan löytynyt ratkaisua. Palkkatukijakson jälkeisen jatkon epäselvyydet avoimille työmarkkinoille sijoittumisesta eivät pidä yllä kokemusta asiakkuudesta.

Parhaat ja pahimmat kokemukset

Asiakkaiden parhaat kokemukset palvelusta välittävät vuorovaikutuksen onnistumista asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Tärkeitä elementtejä hyvässä kokemuksessa ovat oma, pysyvä työntekijä, hyvä, ystävällinen kohtelu, kuulluksi tuleminen sekä tarpeisiin vastaaminen. Pahimpia kokemuksia sävyttää palvelujen kohtaamattomuus asiakkaan tarpeisiin nähden ja turhaksi tai sekavaksi koettu hallinnointi. Huonojen kokemusten elementtejä ovat odottaminen, virheelliset päätökset, tarpeisiin vastaamattomuus, palveluiden puuttuminen, yksin jäänti asioiden hoidossa. Vaikeus päästä erityispalveluihin näkyi myös tämän kysymyksen kohdalla sekä huonot kokemukset koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

”...jos jotain erityispalvelua haet niin sää et’ niin kuin ei ne heti...ehkä ne ei niitä osaa käsitellä...”

Työllistyneiden työnhakijoiden kokemuksia Wiren palveluista

Haastateltavat olivat tulleet Wiren palveluihin työvoimatoimiston, kunnan virkamiehen, toisen projektin työvalmentajan neuvomana tai omasta aloitteestaan. Haastatellut ovat olleet Wireen palveluissa 1-2 kertaa. Osa haastatelluista palasi Wireeseen työllistymisjaksonsa jälkeen. Wiren palveluista he olivat käyttäneet eniten terveystarkastusta, ryhmätoimintaa ja työvalmentajan palveluita. Haastateltavissa oli vain yksi liikuntapalveluiden aktiivikäyttäjä, vaikka liikuntapalveluissa on ollut vuosittain eniten asiakkaita. Osin tämä liittyy siihen, että liikuntapalveluita järjestettiin vain Jyväskylän kaupungissa ja lähikunnissa kokoontui viikoittainen työnhakuryhmä, jonka ohjelmassa oli myös liikuntahetkiä. Näistä on tehty erikseen kaksi laajahkoa asiakaspalautekyselyä (Kuusonen 2005, Turunen 2007).

Wiren palveluiden hyödyntäminen

Asiakkaiden hyötyminen Wiren palveluista näkyy kahdella eri tavalla: lyhyet asiakkuudet, joissa on hyödynnetty vain työvalmentajan palveluita ja pidemmät asiakkuudet, joissa on hyödynnetty useampia palveluita. Lyhyet asiakkuudet ovat rakentuneet työsuhteen solmimisesta ja asiakas on saanut *työvalmentajalta ohjauksen*, tukijärjestelyjen selvittelyn ja sopimuksen työnantajan kanssa. Näissä ”pikapesteissä” asiakas on tullut nähdyksi ja hänen tarpeisiinsa on välittömästi voitu vastata osoittamalla yritys, jossa hänen työllistymisensä on edennyt. Haastateltava kuvaa ratkaisun löytymistä omalla kohdallaan seuraavasti.

”...se on varmaan tän mun ja Wiren työvalmentajan ansiota, että mää niinku tässä oon...”

”...se hyöty, että sitte ku pysty tälle työnantajalle kertomaan, että tukea voi saada puoleksikin vuodeksi niin kai se sitten jotenkin varmisti sitä, et’ hän pystyy mut tähän palkkaamaan...”

Myös suurimmat pettymykset liittyvät tarjottuihin työpaikkoihin; niitä ei ole ollut riittävästi, jolloin ei ole syntynyt vaihtoehtoisia työllistymismahdollisuuksia. Työsuhteet ovat myös jääneet lyhyiksi, eikä kestävää ratkaisua työllistymiseen ole aina syntynyt. Odotukset pysyvämmästä työsuhteesta eivät täytyneet, vaikka hakija sijoittuikin yksityiselle sektorille.

Terveystarkastukset koettiin hyödyllisiksi, koska niissä on saanut tietää oman terveydentilansa riskitekijöitä. Näin asiakkaat ovat voineet itse vaikuttaa erilaisilla elämäntapavalinnoillaan (liikunta, ruokailu) omaan jaksamiseensa. Tärkeäksi koettiin myös näiden tietojen välittäminen muihin palveluihin kuten perusterveydenhuoltoon. Vaikka enimmäkseen terveystarkastuksia pidettiin tärkeänä palveluna, niin yksi haastateltava piti niitä turhina. Hänen mielestään ihmiset ovat niin sivistyneitä, että osaavat huolehtia itse terveydestään peruspalveluiden puitteissa.

”...mitattiin tuolla terveystarkastuksessa tuo kolesteroli... mää, pitäskin niinku mä oon kuitenkin tota ruokavaliota nyt petranmu, niin pitäs käyä tarkastuttaa sitä.”

Asiakkaat olivat kokeneet *ryhmäpalvelut* aktivoivina. Niiden aikana on saanut innostusta liikuntaan, työnhakuun. Osallistujat korostivat

ohjaamista liikuntaan ja oman kunnon ylläpitämiseen. Liikuntaryhmät nähtiin hyvänä, koska niihin on helppo mennä, ne ylläpitävät fyysistä aktiivisuutta. Lisäksi ryhmiin osallistuneet kertoivat vertaistuen tärkeydestä, työttömyyskokemusten ja ratkaisuyritysten jakamisesta sekä keskinäisestä motivoinnista työnhaun jatkamiseen.

”...näähän viikot on ollu, ne on todella ollu semmosia aktiivoivia ja hyviä viikkoja, et mä lämmöllä muistan...sai uutta puhtia liikunnan harrastukseen ja näihin työnhakuasioihin, ja tuota niin kyllä mieli virkistyi.”

Kokemukset Wiren palveluiden merkityksestä

Haastateltavat näkivät seuraavat Wire:ssä kehitetyt palvelut tärkeiksi ja jatkamisen ja kehittämisen arvoisiksi:

- 1) terveyspalvelut, koska toimintakyvyn arvioita ei tehdä julkisessa perusterveydenhuollossa. Terveystieteiden tutkimuksessa tulisi kehittää kuntouttavaa näkökulmaa ja työkykyisyyden arviointi pitäisi olla saatavilla perusterveydenhuollossa.
- 2) liikuntaryhmät, niitä toivotaan lähemmäksi työttömiä työnhakijoita, kouluille ja kuntosaleille
- 3) aktiivijaksot, koska ne motivoivat ihmisiä lähtemään liikkeelle, rohkaisevat työnhakuun ja vertaistuki auttaa jakamaan yksinäisyyden tunteen aiheuttamaa voimattomuutta
- 4) työnhakuryhmät, koska ne tarjoavat yksilöllisen tuen ja ohjauksen sekä työhakupapereiden vaihtoehtoisten mallien muokkaamisen erilaisiin työnhakutilanteisiin sekä suoran tiedon välittämisen mahdollisista työpaikoista
- 5) työvalmentajan ohjaus koettiin tärkeäksi, vaikka valmentajan ennalta tekemä työ palvelu- ja yrittäjäverkostossa, ei juuri näkynyt asiakkaille muuten kuin tarjottuina työpaikkoina. Asiakkaat arvostivat valmentajan verkostoitumista sekä työllistämispalveluiden että yrittäjien verkostoihin. Työpaikkojen suora välittäminen työnhakuryhmiin motivoi asiakkaita.

Työllistyneiden työnhakijoiden kokemuksia tukijärjestelmistä

Haastateltavat olivat hyödyntäneet erilaisia tukijärjestelmiä kuten koulutusta, palkkatuetta työtä ja oppisopimusta.

Koulutuskokemukset

Haastatellut olivat aktiivisia koulutuspalveluihin (esim. työvoimapolitiittiset koulutukset ja oppisopimuskoulutus) hakeutujia ja niiden käyttäjiä. Koulutus nähtiin keinona oman ammattitaidon säilyttämiseen, päivittämiseen ja parantamiseen. Työllistämiskoulutuksen laadusta oli huonoja kokemuksia. Toisaalta hyviksi ja tarpeellisiksi koettiin tietotekniikan hallintaan ja siinä kehittymiseen liittyviin koulutuksiin oli haettu useitakin kertoja, mutta niihin oli ollut vaikea päästä. Tämä koettiin puutteeksi, koska tietoteknisiä taitoja edellytetään miltei kaikissa ammateissa.

”...just niinkun meikäläisen ikäselle... noita ATK-kursseja, niitä pitäis olla, koska se on semmonen kompastuskivi tuntuu olevan että.”

Kokemukset palkkatuetusta työstä

Tukityöhön suhtaudutaan pääsääntöisesti myönteisenä mahdollisuutena päästä työelämään. Työhön pääseminen on mahdollistanut säännölliset tulot ja jonkin järkevän tekemisen. Tavoitteellisimmissa sijoituksissa tukityö on vahvistanut ammatillista suuntautumista ja sen aikana on voinut tehdä koulutustaan vastaavia töitä. Työ on osallistanut myös työyhteisön toimintaan ja sen työnohjaukseen.

Usein palkkatuettu työ on vastannut vain osin ammatillisia tavoitteita. Esimerkiksi hyvin pienissä yrityksissä alun perin sovittu työn painopistealue saattaa muuttua. Kun on kysymys jostain kertaluonteisesta työstä, jonka yritys muuten tilaisi ulkopuolelta, niin tehtävät muuttuvat tilaustyön päätyttyä. Näin työ vastaa aluksi työnhakijan tavoitteita, mutta muuttuu turhauttavaksi, jos edessä ei ole lupauksia jatkosta eikä työ edistä työllistetyn työmarkkina-asemaa.

”...tehny kaiken näköstä ihan siivoomisesta lähtien, että eihän se nyt tietenkään mun näkökulmasta kauheen palkitsevaa oo, että osittain koin tai siis tietynlainen turhautuminen tulee siinä vaiheessa kun ajattelee sen, että okei et’ on se ihan kivaa, että on töitä, mut sitten, että mitä se sitten on...”

Tukityö koetaan myös eriarvoistavaksi; ei olla samassa asemassa muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Tukityössä on myös itsearvostusta alentavia piirteitä; tukityöhön joudutaan, koska itse ei pärjää.

Tukityöllistämisen kokemukset vaihtelevat ja keskeistä onnistumiselle näyttäisi olevan selkeän jatkumon näkyminen. Jos työllistetty on työpaikassa, jossa on selvät jatkotyöllistymisen mahdollisuudet, joihin hän voi itse vaikuttaa, niin myös motivaatio kasvaa. Epämääräisyydet työtehtävissä, työn tavoitteellisuudessa oman työmarkkinakelpoisuuden kannalta turhauttavat ja heikentävät myös työllistetyn itsearvostusta.

Kokemukset oppisopimuskoulutuksesta.

Oppisopimuskoulutuksesta oli myös vaihtelevia kokemuksia. Siinä pitäisi onnistua sekä sopivan työn että hyvän koulutuksen yhdistämisessä. Työhön sijoittaminen oli onnistunut ammatinvaihtajan osalta ja hänen kokemuksensa työstä ja jatkotyöllistymisestä toteutuivat erinomaisesti. Toisen oppisopimusjakson työnantaja ei kyennyt tarjoamaan enempää opastusta työllistyjän ammattialalla. Yrityksessä ei ollut oppisopimuskoulutusta koskevan alan asiantuntijoita, joten oppiminen jäi työllistetyn itsenäisen opiskelun ja kolmen kontaktipäivän varaan. Tässä tapauksessa oppisopimus ei toteutunut työllistyjää tukevalla tavalla siinä yrityksessä, johon hänet oli sijoitettu. Toiseen yritykseen sijoitettu haastateltava kuvaa onnistunutta kokemustaan seuraavasti:

”Onhan se lottovoitto, tässä iässä, jos niinku tavallaan saa koulutuksen melkeen ilmasii ja sitte saa vielä vakituisen työpaikan, saa eläkerahat kasaan nii.”

Molempien oppisopimuksessa olleiden henkilöiden kokemukset sopimukseen sisältyvistä koulutuspäivistä olivat huonoja. Toisella työllistyjistä oli varattu vain kolme kontaktipäivää vuodessa, jota hän piti määrällisesti hyvin vähäisenä. Myös koulutuksen toteutukseen olivat molemmat osallistujat tyytymättömiä. He kuvasivat opetuksen etenevän hyvin nopeasti kontaktipäivien aikana. Vaikeudet oppimisessa jäivät osallistujien itsensä ratkaistaviksi, eikä minkäänlaista apua koettu olevan saatavilla.

”...tuolla koulussa se on niin kauhee vauhti päällä, et siellä ei niinku, hyvä kun pysyy mukana...sanotaan että tää oppisopimus on räätälöity jokaiselle, niin ei se kyllä ihan niin ole, että siellä on niin eritasosta porukkaa ja erilaiset taustat ja erilaisia ihmisiä oppimaan ja et’ sit ku ne lyyään kaikki yhteen nippuun ja sit mennään semmosella pikakelauksella läpi ne oppitunnit niin kyl siellä aika moni tuntuu olevan hukassa itse mukaan luettuna.”

Työllistyneiden työnhakijoiden työllistämispalveluita koskevia kehittämisajatuksia

Haastateltavat esittivät työttömille suunnattujen palvelujen kehittämistoiveita osin keskustelun lomassa osin kehittämistä koskevaan kysymykseen. Pohdinnat työttömyydestä ja palveluista olivat mielenkiintoisia ja tähän on kirjattu ja luokiteltu vain selkeät kehittämistoiveet.

1) Työttömien palveluneuvonta

- Yksi, samana pysyvä työntekijä
- yleispätevä asiamies, joka osaisi antaa neuvoja vähän joka asiassa, hänelle voisi soittaa tai mennä käymään
- asiamies sinne, missä ihmiset muutenkin käyvät
- yhdeltä luukulta osattaisiin sanoa, mihin pitää mennä
- palvelussa koulutettua väkeä, jotka pystyvät vastaamaan
- työvoimatoimistosta voisi opastaa myös muihin palveluihin
- kelan mahdollisuuksista opastusta myös työvoimatoimistossa
- ohjausta liikunnasta ja ruokavaliosta

2) Toimintakykyä ja voimavaroja ylläpitäviä palveluita

- fyysinen kunnon ylläpito. Kunto heikkenee nopeasti, jos työtön ihminen on vain kotona; kunnon heikkeneminen heikentää myös työllistymismahdollisuuksia
- henkisen kunnon ylläpito: jotain, joka pitäisi toivoa yllä, valaisi uskoa ja kohottaisi mielialaa, henkistä tukea työttömän huonoon itsetuntoon ja riittämättömyyden tunteisiin

3) Työvoimatoimiston toiminnan vahvistaminen

- systemaattisuutta työttömän tukemiseen: ½ vuoden työttömyyden jälkeen tarkempi selvitys, miksi ei työllistyt / hakemus, ammattitaito
- työvoimaneuvoja voisi kysyä työnantajan näkökulmaa, mikä oli ongelmana työllistämässä esim. vanhentunut ammattitaito ja jatkosuunnittelu voisi perustua myös tähän arvioon
- asiakaspalvelukoulutusta
- lisää henkilökuntaa

- lisää toimijoita, jotka tukisivat työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamista
- messuja ja työnantajien kohtaamisia myös keski-ikäisille
- yrityksiä mukaan työllistämiseen - todellisia työpaikkoja

4) Koulutuksen kehittäminen

- puolueeton elin kontrolloimaan koulutuksen laatua
- työvoimakoulutuksen suunnittelu, kun tietää mitä ammattitaitoa työnantaja odottaa
- ohjaamisessa pitäisi hyödyntää jo hankittua koulutusta ja rakentaa sen varaan, eikä ohjata vaihtamaan kokonaan alaa tai ammattia
- keski-ikäisille intensiivijaksoja tietokoneen käytössä ja informaatioteknisten taitojen päivittämisessä
- akateemisille työttömille suunnattu oma kurssi, koska työnhakutaidot ovat useimmiten kunnossa
- yrittäjäyyskurssin jälkeen jatko-ohjausta ja opetusta yrityksen perustamisessa
- mahdollisuus kouluttautua uudelleen työkykyä vastaavaan ammattiin

Oppisopimuskoulutuksen kehittäminen

- oppisopimuskoulutukseen tukiryhmiä, joiden avulla voisi selvittää opetuksessa epäselväksi jääneitä asioita
- opetukseen tarvittaisiin jotain lisää, ettei tarvitsisi lähteä hakemaan koulutusta muualta (esim. työväenopistosta)
- riittävä koulutus alalle pitäisi saada oppisopimuskoulutuksen kontakteissa

Välilliset työmarkkinat

- esim. koulutuksen ja työelämän välillä oleva harjoittelupaikka, oikeita asiakastöitä opiskelijahintaan ja opiskelija saisi siten harjaantumista
- työnhakija voisi harjoitella, jolloin työtahti ei olisi yhtä kova kuin avoimilla työmarkkinoilla
- kokeilemalla erilaisia töitä voi muutamassa kuukaudessa tai puo-

lessa vuodessa selvittää onko työ sopivaa, ettei turhaan aloiteta oppisopimuskoulutusta

Näissä, asiakkaiden esittämissä kehittämistavoitteissa on samoja elementtejä kuin vuonna 2003 Wiren asiakkaille tehdyn kyselyn tuloksissa. Tuolloin asiakkailta tiedusteltiin työllistymistä edistäviä ja estäviä tekijöitä. Ne, jotka eivät olleet työllistyneet vuonna 2003 näkivät monia henkilökohtaisia ominaisuuksia kuten ikä, terveydentila ja osaamisen puute työllistymistä estävinä tekijöinä. Vastaavasti tuolloin työllistyneet näkivät estävinä tekijöinä ammattitaidon ja koulutuksen puutteen sekä alentuneen itsetunnon. (Perttinen ja Suuronen 2004, 77-78.) Palveluilta odotettiin vuonna 2003 ja edelleen vuonna 2006 työllistyjän kokonaisvaltaista tukemista. Tässä tutkimuksessa korostui koulutuspalveluiden kehittäminen ja aktiivisen, ohjaavan tuen tarve.

Aktiiviset, joustavat palvelut tukevat työllistymistä

Asiakkaat olivat siirtymävaiheissa, joissa korostui työttömyydestä työhön ja koulutuksesta työhön siirtymisen vaikeudet. Onnistuneissa tapauksissa asiakas eteni oman ammatillisen tavoitteensa suunnassa. Tosin asiakkaat pitivät kestävästä työllistymisestä tärkeämpänä kuin omia ammatillisia tavoitteitaan. Osa asiakkaille suunnatuista tukitoimenpiteistä ei tukenut heidän kestävästä työllistymisensä tavoitetta. Työ, johon ohjattiin, ei vastannut asiakkaiden aiempaa koulutusta tai antanut mahdollisuuksia kehittyä. Myös oppisopimuksen toteuttamisessa oli huomattavia puutteita työn sisällön ja koulutuksen järjestämisen näkökulmista. Vanhimpien työnhakijoiden kohdalla tuli esille eläkkeelle siirtymisen ennakointi ja huoli vanhuuden taloudellisesta toimeentulosta.

Palvelujärjestelmän heikkoutta kuvastivat useat tilanteet, joissa asiakkaat eivät saaneet sellaisia palveluita, jotka olisivat vastanneet heidän erityisen tuen tarpeisiinsa. Asiakkaat esittivät selkeästi palveluohjauksellisen työotteen kehittämistä ja korostivat mm. samana pysyvää asiantuntijaa ja yhdestä paikasta saatavaa ohjausta ja neuvontaa kaikkien, heidän tarvitsemiensa palvelujen käytöstä. Sairauksiin liittyvä hoidon puutteellisuus ilmeni vaikeutena päästä erikoissairaanhoidon. Vastaavasti työkyvyn aleneman takia oli vaikea päästä uudelleen koulutukseen. Lisäksi palveluiden puutteena oli aikuisiän oppimiskyvyn- ja oppimisvaikeuksien jättäminen vaille ratkaisua niin koulutuksessa, tutkintojen määrittelyssä kuin työssä tarvittavan tuen järjestämisessä. Nämä tekijät muodostavat työkyvyn alenemisen riskin ja näin myös näiden henkilöiden työmarkkina-aseman heikentymisen riskin. Peruspalveluissa pystyttiin tunnistamaan näiden asiakkaiden keskeisiä työ- ja toimintakyvyn heikkenemisen riskitekijöitä, mutta tämä ei johtanut toimenpiteisiin jatkossa.

Yrityksiin työhön sijoittaminen on nähty hyvänä ratkaisuna, joka usein johtaa myös kestävämpään työuraan. On tärkeää havaita, että pitkään työttömänä olleilla ja ikääntyneillä työnhakijoilla voi olla useita erilaisia tuen tarpeita, joihin pitäisi kyetä vastaamaan. Näiden työntekijöiden työkyvyn säilyttäminen on edellytys heidän aktiiviselle toiminnalleen työelämässä. Kestävät työllistymiset edellyttävät myös kuntouttavia toimenpiteitä. Työstä, työympäristöstä ja niiden asettamista vaatimuk-

sista olisi hyvä rakentaa räätälöityjä ratkaisuja, joiden avulla voidaan tukea työllistyjää juuri siinä työssä, johon hän on edennyt. Kuntoutus tulisi liittyä olennaisena osana myös työllistämisen alkuvaiheeseen. Tähän ottavat kantaa myös Karjalainen ja Saikku (2007) ja esittävät, että palvelukeskukset pitäisi kytkeä paikallisiin kuntouttaviin järjestelmiin ja Kelan kuntouttavia mahdollisuuksia tulisi lisätä osaksi työllistymisen tukemista.

Asiakkaiden kokemukset ja heidän kehittämisajatuksensa ovat samansuuntaisia kuin asiantuntijoiden haastattelussa esiin tulleet näkemykset korostaessaan vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen merkitystä. Asiakkaat olivat selvästi kokeneet Wiren aikana kehittyneet palvelut joustavina ja heidän tarpeitaan vastaavina: terveys- ja liikuntapalvelut sekä aktiivi- ja työnhakujaksot. Työvalmentaja koettiin tärkeänä koska hän on toiminut erilaisten palveluiden ja yrittäjien välisessä maastossa ja kyennyt esittämään konkreettisia ratkaisuja työllistymiseen. Työllistämisen ohjauksessa tarvitaan asiakas- ja työelämälähtöisyyttä, verkostaisen toimintamallin vahvistamista sekä joustavien ja kokeilevien polkujen kehittämistä työllistymisen tavoitteen tukemiseen.

Riskittömämpään rekrytointiin pienyrittäjissä?

Taina Era

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa tarkastellaan pienyrittäjien haastattelujen tuloksia. Kaikki (24) yrittäjää olivat työllistäneet työttömiä työnhakijoita Wire-projektin kautta. Artikkelissa tarkastellaan yrittäjien rekryointitarpeita, heidän kokemuksiaan työllistämisestä ja Wire-projektin kautta tarjotuista palveluista. Artikkelissa kuvataan yrittäjien kokemuksia työllistämisen huonoista ja hyvistä tuloksista ja kootaan heidän näkemyksiään kehittämistarpeista.

Pienyritykset ja aktiivinen työvoimapolitiikka

Keski-Suomessa yritystoiminta on maan hyvää keskitasoa, kasvuhakuista ja uudistuvaa mikä näkyy siinä, että uusia yrityksiä perustetaan enemmän kuin vanhoja yrityksiä lakkautetaan. (KTM, elinkeino-osasto, 2006). Pienyritysten kasvu on jatkunut 90-luvun laman jälkeisen ajan ja vuonna 2006 ne muodostivat 93 % kaikista yrityksistä. Tänä vuonna, 2006, erityisesti yhden (1) yrittäjän yritysosuudet ovat kasvaneet edelliseen vuoteen verrattuna jo seitsemällä (7) prosentilla. Pienyritysten työllistävä vaikutus on merkittävä, sillä 24% työllisistä saa elantonsa niissä. Parantuneen taloudellisen kasvun myötä potentiaalisten työpaikkojen määrä ja näin myös pienyritysten merkitys työllistäjinä kasvaa.

Työllistäminen voi olla myös riski yrityksen toiminnalle. Yrityksen rekrytointiriskit liittyvät tuottavuuteen ja uuden henkilön aiheuttamien kulujen kattamiseen. Mitä vähemmän yrityksessä on työntekijöitä, niin sitä suurempi vaikutus yksittäisillä henkilöillä on toiminnan sujuvuuteen ja tuottavuuteen. Keskeisiä työllistämisen riskejä ovat työntekijöiden valintaprosessi ja siitä aiheutuvat kustannukset, valitun työntekijän sulautuminen osaksi yrityksen toimintatapaa ja kulttuuria, työntekijän taidot ja niiden vastaavuus työtehtävässä sekä työtahtia vastaava toimintakyky.

Työvoiman hankkiminen on vaikeutunut jonkin verran vuoden 2005 aikana ja esim. metallialalla vallitsee jo työvoimapula. Vuoden 2005 aikana työntekijöitä hankittiin useimmin olemalla suoraan yhteydessä entisiin työntekijöihin, oman henkilöstön avulla ja työvoimatoimiston kautta (Hämäläinen 2006, 6). Pienyritykset rekrytoivat uutta työvoimaa työkokeilu, työharjoittelu- ja tukityöllistämispaiikkojen avulla. Tutkijat totesivatkin, että aktiivinen työvoimapolitiikka oli luonut sivutuotteenaan pienyrittäjille ratkaisuja rekrytointiriskien jakamiseen julkisen sektorin kanssa (Luukkonen, Korkeamäki ja Kyyrä 2005, 79).

Työnhakijan vajaakuntoisuus voi heikentää hänen työnsä tuottavuutta ja näin hänen palkkaamisensa muodostaa tuottavuusriskin yrittäjälle. Julkinen sektori tukee vajaakuntoisten työnhakijoiden työllistymistä vastaamalla heikommasta työn tuottavuudesta erilaisin palkkatukimuodoin ja tukemalla taloudellisesti työolosuhteiden järjestelyistä aiheutuvia kustannuksia. Hietalan (2005, 79) tuottavuusanalyysin perusteella havaittiin,

että työllistämistuki kattaa tuottavuusvajeen ja näin työnantaja ainakin välttää tuottamattoman työn riskin tukijärjestelmän avulla. Kuitenkin tukityöllistettyjen osuus kaikista työntekijöistä jää alle yhden (1) prosentin. Pienet 1-5 henkilön yritykset käyttävät 40% yrityksille suunnatuista työllistämisen tuista, vaikka tukityössä olevien osuus kaikista pienyritysten työntekijöistä jää niissäkin 2%:iin. (Hämäläinen ja Tuomala 2006 50-51.) Myös keskisuomalaiset yritykset rekrytoivat vain yhden (1) prosentin työntekijöistään työharjoittelun, työllistämistuen tai oppisopimuksen avulla vuonna 2001 (Luukkonen ym. 2005, 42). Toisaalta, työllistämisen kannalta tämä yrityksiin tukityöllistäminen on edistänyt parhaiten työnhakijoiden sijoittumista avoimille työmarkkinoille (Hämäläinen ja Tuomaala 2006, 55-57).

WIRE-projekti (Verkostoista Voimaa Inhimillisiin Ratkaisuihin Elämässä) aloitti toimintansa työttömille suunnattujen palveluiden kehittämistä. Projektin kuluessa yritys yhteistyön merkitys korostui työllistymisen turvaamisessa. Yritys yhteistyön tavoitteena oli kehittää erilaisia työvalmentajan palveluita, jotka vähentäisivät yritysten työllistämiskeskeisiä ja helpottaisivat yrityksen rekrytointiprosessia. Tässä tutkimuksessa kuvataan projektiin osallistuneiden yritysten työllistämistarpeita, niiden käyttämiä Wiren palveluita, yrittäjien työllistämiskokemuksia ja yrittäjien näkemyksiä työllistämispalveluiden ja alueellisen verkostoyhteistyön kehittämisestä.

Tutkimuksen toteutus ja kysymykset

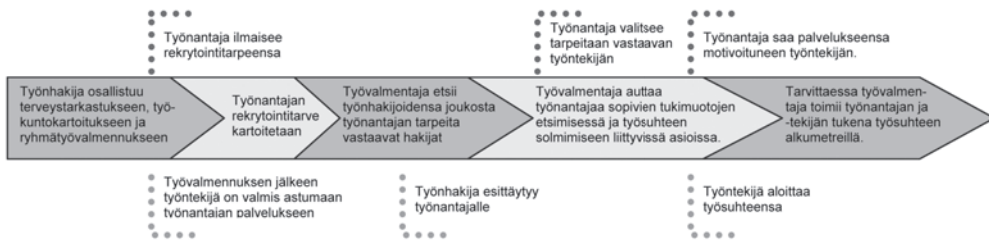
Wire-projektin yritysysteistyö

Yritysysteistyö kehittyi Wiren toiminnan yhteydessä alkaen vuodesta 2001, projektin 2. vaiheessa. Aluksi työvalmentajat etsivät omille asiakkailleen sopivia työtehtäviä yrityksissä. He toimivat asiakkaidensa managereina myyden asiakkaidensa osaamista työnantajille. Tässä toiminnassa havaittiin, että pienyritykset tarvitsisivat rekrytointinsa tueksi tietoa erilaisista työvoimahallinnon tukitoimenpiteistä ja työllistämisen mahdollisuuksista. Samalla havaittiin myös, että yritysten kehitysedellytysten tukeminen ja niiden liiketoiminnan vahvistaminen lisäävät rekrytointitarvetta myös tulevaisuudessa. Näin työvalmentajat kehittivät yrityksille suunnatun palvelukokonaisuuden, johon kuului 1. rekrytoinnin tukeminen (työtehtävien kartoitus, hakijoiden osoittaminen) 2. työsuhteen aloittamisen tukeminen (tukijärjestelmien selvittely ja tuki työsopimusten tekemisessä) 3. työssä tukeminen (työssä ja työsuhteen päättämisessä tukeminen). (ks. myös Perttinen ja Suuronen 2004, 20).

Wiren toimintamallien juurruttamisvaiheessa 2005-07 työvalmentajien asiakas- ja yritysysteistyön tehtävät eriytettiin. Yritysysteistyöhön keskittynyt työvalmentaja lähti kartoittamaan yritysten erilaisia kehittämistarpeita yhdessä Jyväskylän seudun kehittämissyhtiön (Jykes Oy) yritysasiamiehen kanssa. Työvalmentajan rooliin kuului vastuu työllistämispalveluiden tarjoamisesta yrittäjille: ehdokkaiden osoittamista ja työtehtävien kartoitusta sekä ohjausta ja neuvontaa työllistämiseen ja tukijärjestelmien hyödyntämiseen. Työvalmentaja kartoitti yritysten työvoimatarvetta ja etsi samalla työtehtäviä, joihin työnhakijat voisivat sijoittua. Työvalmentaja osoitti yrittäjälle sopivia hakijoita, joiden osaminen vastasi yritysten tarpeita.

Yhteydenotto yrityksiin tapahtui yhteistyössä Jykes Oy:n kanssa. Tässä yhteistyössä kehittämissiames edusti yrittäjyyden perusprosessien asiantuntija- ja kehittämistukea ja työvalmentaja työntekijöiden rekrytointiin liittyvää asiantuntemusta. Näin työvalmentaja pääsi mukaan yrittäjäverkostoon kehittämissyhtiön kanssa, osaksi yrittäjien normaalia yhteistoimintaa. Tämä toiminta sisälsi yritystapaamisia, yrittäjäiltoja kunnan ja yrittäjien kanssa ja yhteistyötä yrittäjäjärjestöjen kanssa. Näin

tieto tarvittavasta työvoimasta ja kiinnostuksesta kulki nopeasti projektin ja yritysten välillä. Jykes:n ja Wiren yhteisinä tavoitteina oli yritysten, kuntien, työvoimahallinnon ja kehittämissyhtiön välisen tiedotus- ja toimintamallin tehokkuuden parantaminen ja 70 uuden työpaikan luominen Jyväskylän seudun talousalueelle.



Kuvio 1. Wiren työllistämisen toimintamalli (Tekijä tarpeeseen, 2006).

Lähtökohtana työvalmentajan toiminnassa oli työnhakijoiden tuntemus. Työtehtävien eriyttämisen jälkeen tämä tuntemus välittyi työvalmentajien keskinäisen yhteistyön kautta ja toisaalta yritysyhteistyö oli myös osana valmennettavien aktiivijaksojen sisältöä. Yritysyhteistyöstä vastaava työvalmentaja kertoi työnhakijoille yritysten tarpeista ja odotuksista. Wiren työnhakijat olivat osallistuneet terveystarkastuksiin, aktiivointi- ja työnhakujaksoille ja tehneet omat työnhakusuunnitelmansa, joiden perusteella työnhakijat esiteltiin yrittäjille. Yrittäjä valitsi tehtäviin sopivan työnhakijan ja työvalmentajan kanssa selviteltiin mahdollisuudet palkkatukeen. Työllistämisessä hyödynnettiin työvoimahallinnon työvoimapoliittisia keinoja ja palkkatukijärjestelmiä sekä kuntien ja Wire-projektin rekrytointitukia. Tarvittaessa valmentaja auttoi myös työsopimuksen laatimisessa ja työnhakijan työssä tukemisessa sekä työsuhteen päättämässä. Valmentaja selvitteli myös yrityksen muita kehittämistarpeita ja välitti niitä Jyväskylän ammattikorkeakoululle asiantuntijatehtäväksi ja opiskelijoiden harjoittelu- ja oppinäytetöiden aiheiksi.

Aineiston keräys ja edustavuus

Haastattelut tehtiin Wiren palveluita vuosien 2003-05 aikana hyödyntäneille yrityksille, jotka olivat työllistäneet projektissa valmennettuja työnhakijoita. Työllistäneitä yrityksiä oli yhteensä 35. Yrityksiksi laskettiin

tässä tutkimuksessa kaikki eri yritysmuodoissa toimivat yritykset. Haastateltavaksi tavoitettiin yhteensä 25 yritystä, joista yhden haastattelun tulokset hylättiin, kun havaittiin, että haastateltavan antamat tiedot eivät koskeneet Wiren asiakasta. Puuttuvat 9 yritystä eivät antaneet haastattelua erilaisista syistä: yrityksiin ei saatu yhteyttä (4 kpl), haastatteluaikaa ei saatu sovittua (3 yritystä), yritys oli lakkautettu, eikä yrittäjä halunnut enää antaa haastattelua (2 yritystä). Vaikeudet tavoittaa kaupan alan yrittäjiä johtuivat yrittäjien kiireistä. Yksi lakkautetuista yrityksistä oli kaupan alalta. Yrittäjiä haastateltiin vuodenvaihteessa, joka oli palvelu-aloilla kiireistä aikaa. Puuttuneet haastattelut olisivat lisänneet kaupan alan painoarvoa ja näkemyksiä. Muuten puuttuvat haastattelut jakautuvat tasaisesti eri alojen yrityksiin, eikä niillä olisi ollut merkitystä tulosten kannalta. Aineisto koostuu 24 yrittäjän haastattelusta.

Yrittäjähaastattelu tehtiin strukturoituna haastatteluna, johon oli lisätty avoimia vastauksia kuvaamaan yrittäjien omia kokemuksia. Haastattelulomakkeen (kts. liite 3) laadinnassa hyödynnettiin työvoimahallinnon tutkimuksissa jo aiemmin käytettyjä kysymysten muotoiluja (Hietala 2005 ja Luukkonen ym 2005). Opiskelija Tiina Kuusonen teki esihaastattelun, jonka jälkeen kysymyksiä vielä muotoiltiin uudestaan. Opiskelija haastatteli Jyväskylän yritykset ja tutkija muiden kuntien yritykset. Haastattelut tehtiin 1.11.2005 - 28.2.2006 välisenä aikana.

Aineisto oli hyvin pieni, joten analyysi on kuvailua siitä, miten yrittäjien näkemykset ja kokemukset jakaantuivat tutkituissa kysymyksissä. Tulokset esitetään jakaumina ja taulukoina. Aineiston avoimia vastauksia on analysoitu aineistolähtöisen luokittelun (Tuomi ja Sarajärvi 2003, 102-117,) avulla. Projektissa otettiin yhteyttä sellaisiin yrityksiin, joissa oli työnhakijoille mahdollisesti sopivia työmahdollisuuksia. Näistä yrityksistä valikoituivat ne, jotka päättivät työllistää projektin asiakkaan. Haastatteluaineisto on hyvin valikoitunut. Projektin kannalta keskeiset yritykset eivät edusta keskisuomalaisia yrityksiä yleensä. Mahdollisia eroja ja vastaavuuksia muiden yritysten näkemyksiin, tarkastellaan vertailemalla tuloksia muihin työllistämiseen liittyvien tutkimusten tuloksiin.

Kohderyhmän kuvaus

Haastatellut yritykset edustavat hyvin projektin kautta työllistäneitä yrityksiä. Vastanneiden yrittäjien osuus (24) koko joukosta (35) oli 69 %. Tosin Jyväskylässä sijaitsevien ja kaupan alalla toimineiden yritysten osuus olisi ollut suurempi, jos kaikki yritykset olisi tavoitettu.

Wire-projektin kanssa yhteistyössä toimineet yritykset ovat pienyrityksiä. Tyypillisiä, useimpia yrityksiä kuvaavia piirteitä ovat: alle 10 hengen työyhteisö, liikevaihto on alle 200 000 € ja jotka toimivat pääasiassa kaupan ja matkailun alalla ja jotka ovat toimineet noin 10 vuoden ajan. Sijaintinsa mukaan yritykset eroavat siten, että Jyväskylän ja maalaiskunnan alueella sijaitsevat yritykset ovat vanhempia kuin muissa kunnissa sijainneet yritykset.

Tilastokeskuksen yrityspaneeliaineiston (1986 - 2001) perusteella on tehty selvitys yritysten näkökulmasta aktiivisen työvoimapolitiikan käyttöön. Tässä selvityksessä havaittiin yritysten toimialan, koon ja sijainnin selittävän aktiivisen työvoimapolitiikan käyttöä yrityksen rekrytoinnin väljänä. (Luukkonen & all, 2005, 78-79). Projektin asiakkaina olleet yritykset vastasivat tämän kansallisen tutkimuksen tuloksia niin yritysten koon, liikevaihdon kuin henkilöstömäärän suhteen; pienuus määrittää aktiivisuutta. Työllistäneet yritykset toimivat useimmin kaupan ja palvelun aloilla, kun kansallisessa aineistossa teolliset yritykset työllistivät useimmin.

Tutkimuksen kysymykset

Tavoitteena on tunnistaa yrittäjien näkemyksiä työllistämispalveluiden toimivista ja kehittämistä vaativista asioista. Tähän vastataan seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1) Miten työllistäminen vastasi rekrytointitarpeita?

- Mihin tarpeisiin työllistäminen perustui?
- Miksi työllistettiin juuri valittu henkilö?
- Millaisiin työsuhteisiin työllistettiin?
- Mitä kokemuksia yrittäjillä oli työllistämisestä?
-

2) Mitkä Wiren palvelut tukivat yritysten toimintaa?

- Miten yrittäjät suhtautuvat työllistämistoimenpiteisiin?
- Mitä palveluita yrittäjät hyödynsivät?
- Mitä kehittämistarpeita esitettiin?

3) Mitä verkostotyön kehittämistarpeita yritykset esittivät?

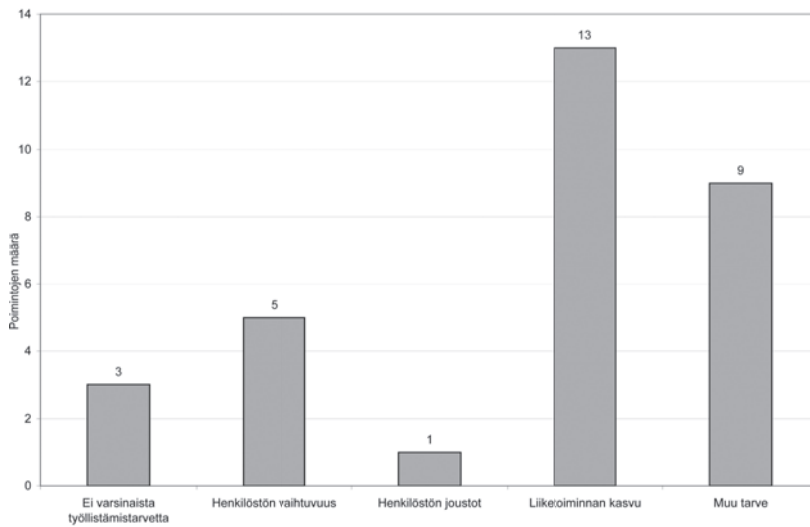
- Mitä verkostoyhteistyön kumppaneita yrittäjät arvostavat?
- Mitä verkostoyhteistyön tarpeita esitettiin?

Pienyritykset työllistäjinä

Seuraavassa kappaleessa haetaan vastausta sille, millaisia työllistäjiä yrittäjät ovat, millä perusteilla työllistämispäätös syntyy ja mihin tehtäviin ja millaisiin työsuhteisiin työnhakijat sijoittuvat. Lopuksi tarkastellaan yrittäjien kokemuksia työllistämisprosessista. Näiden tulosten avulla vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Miten työllistäminen vastasi yrittäjien rekryointitarpeita?

Työvoimatarpeet

Yrityksillä oli pääasiallisesti yksi, liiketoiminnan kasvusta johtuva työvoimatarve, johon lähdettiin hakemaan ratkaisua. Muut tarpeet sisälsivät mm. sijaisten tarpeen sairaslomien ajaksi, sesonkiajan työntekijätarpeita ja muita tilapäistarpeita kuten remontointi. Henkilöstön vaihtuvuus ja heidän työaikojensa joustoista johtuva tarve oli myös tärkeä työvoimatarve. Mielenkiintoista oli se, että muutama yrittäjä oli huolissaan liiketoiminnan jatkumisesta, koska he olivat itse jäämässä lähivuosina eläkkeelle. Tämä ei kuitenkaan ollut työvoimatarpeen perusteena, koska yksikään yrittäjä ei arvioinut tarvitsevänsä uutta työvoimaa eläkkeelle siirtymisen johdosta. Mielenkiintoista oli myös, että kolmella (3) yrittäjällä ei ollut varsinaista työllistämistarvetta lainkaan. Näissä tapauksissa työllistetty itse oli ollut aktiivinen pyrkiessään haluamalleen alalle. Yrittäjä oli ottanut työntekijän yritykseensä kokeillakseen lisätyövoiman kannattavuutta ja liiketoiminnan laajentamisen mahdollisuutta.



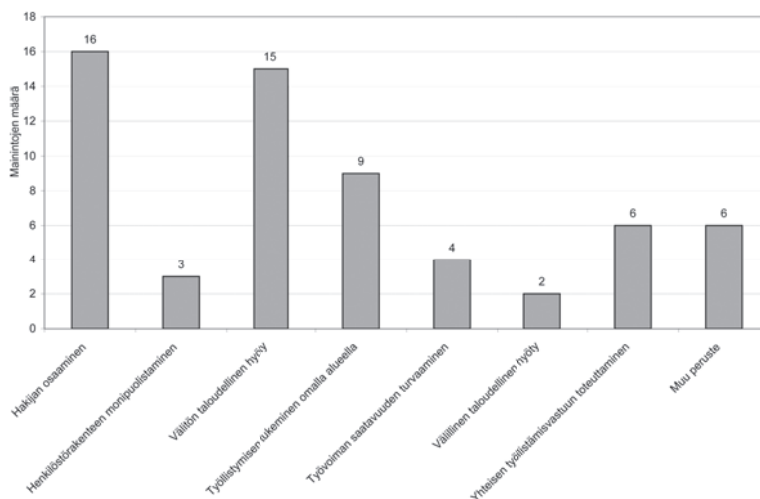
Kuvio 2. Pienyritysten konkreettinen työvoimatarve (N= 24, maininnat = 31).

Tilastokeskuksen keräämän aineiston perusteella henkilöstön lisäämistarve on kasvanut Suomessa vuonna 2005 verrattuna vuosiin 2001-04. Rekrytointiperusteiden tärkeimmät syyt olivat henkilöstön lisäys, sijaisuuksien täyttö ja henkilöstön vaihtuvuus. Eläköitymisestä johtuva työvoimatarve oli vähentynyt aiempiin vuosiin verrattuna. (Hämäläinen, 2006, 3). Tämän tutkimuksen aineistossa muut tarpeet sisälsivät mm. sijaisuudet ja näin pienyritysten työvoimatarpeet heijastavat yleistä kehitystä kansallisella tasolla. Tosin liiketoiminnan kasvusta johtuvat syyt korostuivat pienyritysten kohdalla selvästi enemmän kuin kansallisessa aineistossa. Osa yrityksistä (12) olikin niin pieniä, että nämä rekrytoinnit olivat ensimmäisiä ulkopuolisen työvoiman palkkaamiseen liittyviä työvoiman lisäyksiä. Näin työsuhteiden syntyminen voisi merkitä nettolisäystä alueen työpaikkojen määrässä.

Rekrytointiperusteet

Rekrytointiperusteilla haettiin niitä tekijöitä, jotka johtivat työllistämispäätökseen. Useimmat yrittäjät (11) mainitsivat vain yhden rekrytointiperusteen ja loput hajaantuivat 2-7 perusteen kesken. Hakijan osaaminen ja taidot (16 yrittäjää) sekä yrityksen saama välitön taloudellinen hyöty (16 yrittäjää) olivat tärkeimmät, useimmin valitut rekrytointiperusteet. Muissa perusteissa korostui työllistetyn tuttuus; työntekijä ja yrittäjä tunsivat toisensa tai työntekijä oli ollut aiemminkin työssä ja tunsu työ-

tehtävät. Mielenkiintoista tuloksissa on myös se, että yrittäjät tunnistivat omakseen yritysten sosiaaliseen vastuuseen liittyviä perusteita, erityisesti työllisyyden tukeminen omalla talousalueella (9 yrittäjää) oli noussut rekrytointiperusteeksi, samoin yhteinen työllistämisvastuu (6 yrittäjää)



Kuvio 3. Yritysten yleiset rekrytointiperusteet (N=24, maininnat = 52).

Tukityöllistettyjen työsuhteet ja -tehtävät

Haastatellut yritykset olivat työllistäneet 29 henkilöä erilaisten tukijärjestelyiden avulla vuosien 2003-2005 aikana. Useimmat olivat työllistäneet vain yhden henkilön. Kolme yritystä oli työllistänyt kaksi henkilöä ja yksi yritys kolme henkilöä. Tämän raportin tiedot työllistetyistä koskevat viimeksi työllistettyä 24:ää henkilöä. Suurin osa työllistyneistä oli naisia (17) ja reilu kolmasosa työllistetyistä (7) oli miehiä.

Yli puolet asiakkaista (14) oli määräaikaisessa työsuhteessa ja reilu kolmasosa (9) oli toistaiseksi voimassaolevassa työsuhteessa. Määräaikaisten työsuhteiden kesto vaihteli 1-24 kuukauteen. Tyypillisimpiä olivat alle kolmen kuukauden työsuhteet (5), kuuden kuukauden työsuhteet (4) ja 12:n kuukauden työsuhteet (3). Suurin osa työllistetyistä (15 henkilöä) oli työ sopimuksen mukaisessa kokoaikaisessa työajassa. Osa-aikaisten työajat olivat 75 – 85 % täydestä työajasta. Yleisimmät vanhan lain mukaiset tuet olivat työllistämistuki (12 henkilöä) ja yhdistelmätuki (7 henkilöä), rekrytointituki (7 henkilöä). Oppisopimuksella työskenteli kolme henkilöä.

Työllistetyt asiakkaat toimivat useimmin palvelualojen tehtävissä (12). Työnhakijat sijoittuivat vaativiin työtehtäviin, jotka olivat laaja-alaisia ja vaativat ammatillista pätevyyttä. Työnhakijoiden selviytyminen näistä tehtävistä osoittaa pitkäänkin työttöminä olleiden työnhakijoiden vahvaa ammatillista potentiaalia avoimilla työmarkkinoilla. Tehtävät eivät ole yritysten toimialojen perustehtävien mukaisia, sillä esim. teollisuudessa tarvittiin palkanlaskentaa, palveluissa remontointia jne.

Työsuhde jatkui tukityöllistämisen jälkeen kahdeksassa (8) yrityksessä, joista kuudessa (6) yrityksessä toistaiseksi voimassaolevana ja yhdessä määräaikaisena ja yhdessä oppisopimuksena. Jatkuneet työtehtävät ovat yllä olevassa tehtävälissä merkitty vinokirjoituksella (baariapulainen, myyjä, kahvilatyöntekijä, erilaiset taloushallinnon tehtävät, sihteeri, keramiikkatyöntekijä, hitsaaja, kiinteistön saneeraus). Neljä (4) työsuhdetta keskeytyi tukijakson aikana ja kymmenen (10) päättyi tukijakson loputtua ja kahden työllistetyn tukijakso oli haastattelun aikana meneillään. Heidän työnsä jatkuminen oli todennäköistä myös tukijakson jälkeen. Seuraavaksi olen luokitellut tehtävät suurempiin ammatillisiin kokonaisuuksiin:

Metsä- ja rakennusalan tehtävät

- Karjanhoito, koneenhoito, metsätyöt
- remontointi

Palvelut

- tarjoilijan tehtävät
- *baariapulainen*
- Erilaiset hotelli- ja ravintola-alan työt
- kioskimyyjä
- kokki
- *liikkeen hoitaja, hoitanut oma-aloitteisesti toista liikettä*
- *myyjä, tuoteneuvoja, ajanvaraukset*
- *myymälätyö*
- elintarvikemyyjä
- kosmetologi, myymäläapulainen
- *kahvilatyöntekijä*
- pesulatyöntekijä

Toimistotehtävät

- erilaiset taloushallinnon tehtävät
- sihteerit, laskutus, myyntireskontra. Nimike: assistentti
- toimistoapulainen, palkanlaskenta

Teollisuuden tehtävät

- laaduttaja, paketoija
- keramiikkatyöntekijä
- tuote- ja tuotantovälinekehitys
- autoasentaja, hitsaaja, peltikorjaaja
- hitsaaja, metallialan työt
- kiinteistön saneeraus, rautarakennetyöt

Työllistämistukien käyttöä yrityksissä selvittänyt tutkimus (Hietala 2005) teki puhelinhaastattelun 52 yritykseen. Siinä havaittiin, että noin 45 % yrityksistä jatkoi työsuhdetta tukijakson jälkeen. Pienet yritykset jatkotyöllistivät useammin (69 %) kuin suuret (37 %). Myös toimialoit-
tain havaittiin eroja teollisuuden jatkotyöllistämistason ollessa suurempi (51 %) kuin palveluiden (43 %) (Hietala 2005,46). Tähän verrattuna projektin yritysten jatkotyöllistämistase 44 % vastaa näitä aiempia kokemuksia; jos keskeneräiset ja keskeytyneet jätetään pois laskuista. Tosin verrattuna pienyrittäjien kansalliseen jatkotyöllistämistaseeseen, projektin yritysten jatkotyöllistämistase jää huomattavasti pienemmäksi. Tätä osittain selittää yritysten painottuminen kaupan ja palveluiden alalle, joilla jatkotyöllistämistase on yleisemminkin matalampi kuin teollisuudessa. Tukijakson jälkeen päättyneet työsuhteet olivat usein yhteydessä sesonkiluonteiseen työhön, esim. matkailu- ja ravitsemusalalla. Tukityö oli näissäkin tilanteissa mahdollisuus työn saantiin jatkossa, jolloin sama työntekijä voi palata tukityöpaikkaansa seuraavan sesongin aikana. Sen sijaan keskeytyneet tukijaksot liittyivät työnhakijan henkilökohtaisiin elämänhallinnan ongelmiin, erimielisyyksiin palkkauksen tasosta ja työntekijän vaikeuksiin oppia vaadittuja työtehtäviä. Näin yrittäjä pettyi työnhakijan kykyyn suoriutua annetuista työtehtävistä, jolloin ne jäivät tekemättä tai yrittäjän itsensä tehtäviksi. Toisaalta irtisanomistilanteessa yrittäjä joutui korvaamaan irtisanomisajan palkan työnhakijalle ja tilanteen päättymisen ristiriitaisiin tunnelmiin aiheutti sekä taloudellista että henkistä kuormitusta koko yritykselle ja erityisesti yrittäjälle. Näin

epäonnistunut sijoitus heikensi työn tuottavuutta tai ainakin aiheutti työn kuormituksen kasvua.

Jatkotyöllistämisasteen nousu voisi parantua työn tuottavuuden kasvaessa riittävästi tukijakson aikana. Hietala näkee osaamiseen panostamisen jatkotyöllistämistä vahvistavana tekijänä. Tuottavuus tekijät paranevat tukijakson aikana 55 %:sta 74 %:iin tuottavuuden käyvästä tasosta, siis tasosta, jonka työntekijät keskimäärin saavuttavat. Näin koulutuksen entistä tiukempi liittäminen työllistämistukeen vahvistaisi jatkotyöllistymisen mahdollisuutta (Hietala 2005, 72). Näin voisi olla tässäkin otoksessa, koska 13 yritystä haki työntekijää liiketoiminnan kasvun vuoksi, mutta vain 7 näistä solmi jatkosopimuksen. Näin ainakin 6 yritystä jäi vaille riittävän osaavaa työntekijää. Tosin kaksi tukijaksoa oli vielä kesken ja ne voivat onnistuessaan lisätä tukityöllistymisestä hyötyneiden yritysten määrää. Jatkotyöllistämisen lopputulos vahvasti osaltaan Jyväskylän seudun työllisyyttä. Syntyneet 8 työpaikkaa olivat uusia työpaikkoja ja merkitsivät työpaikkojen nettolisäystä Jyväskylän seudulla.

Yrittäjien kokemukset työllistämisestä

Yrittäjien kokemukset työllistämisestä jakaantuivat asiakkaita ja palveluprosesseja koskeviin tekijöihin. Työntekijöihin liittyneet asiat koskivat työhön liittyviä asenteita, ammatillista osaamista, sosiaalisia taitoja, oppimista ja terveyttä. Työsopimuksia jatkaneiden yrittäjien kokemukset painoutuivat työntekijöiden osaamiseen, asenteisiin ja sosiaalisiin taitoihin. Kun taas tukijakson keskeyttäneiden yrittäjien kokemukset olivat olleet huonoja kaikilla osa-alueilla, kuitenkin painottuen ammatillisen osaamisen puutteisiin, oppimisen vaikeuksiin ja luottamuksen mureneeseen. (vrt. kuvio 3)

Keskeisinä tekijöinä, jotka erottivat työsuhteita jatkaneiden ja työsuhteen keskeyttäneiden yrittäjien kokemuksia olivat asenne työhön, ammatillinen osaaminen ja kyky oppia uusia taitoja, kyky hahmottaa sosiaalisia tilanteita, yrittäjän ja työntekijän keskinäinen luottamus sekä riittävä terveys. Tutkimuksessa kaupan alan työvoima- ja koulutustarpeesta havaittiin yrittäjien myös odottavan asiakaspalveluhenkistä, työhön positiivisesti asennoituvaa ja yhteistyökykyistä työntekijää. Samassa tutkimuksessa yrittäjät kertoivat työn vaativuuden kasvaneen ja erityisesti tietotekniikan ammattitaitovaatimusten lisääntyneen (Meriläinen, 2005, 2). Tämänkin tutkimuksen yrittäjistä suurin osa oli kaupan ja

palveluiden alalta, joten yleiset odotukset ja yrittäjien kokemuksen ovat samansuuntaisia. Sijoittuminen työsuhteeseen edellyttää työnhakijalta sekä ammatillista osaamista, sosiaalisia taitoja ja positiivista asennetta työstä selviytymiseen.

	Keskeytynyt työsuhde		Jatkunut työsuhde
Asenne työhön	oma-aloitteisuuden puute keskeneneräinen, puutteellinen työskentely	↔	oma-aloitteisuus huolellisuus vastuullisuus joustavuus
Osaaminen	ammattitaidon puutteet soveltumattomuus työtehtävään	↔	hyvä ammattitaito ja soveltuvuus tehtävään
Sosiaaliset taidot	ei tilannetajua luottamuspuula	↔	ymmärtää työyhteisön roolit luottamus
Terveys	työtehtävistä suoriutumista estävä terveydentila tai fyysinen kunto	↔	työtehtäviin riittävä terveys

Kuvio 4. Työsuhteen keskeyttäneiden ja työsuhdetta jatkaneiden yrittäjien kokemukset työllistetyistä (N=24).

Yrittäjien palveluita koskevat kokemukset liittyivät rekrytointiin, hallinnolliseen sujuvuuteen ja asiantuntijan saavutettavuuteen. Rekrytoinnissa yrittäjät olivat tyytyväisiä työnhakijoiden osoittamiseen ja paperitöiden hoitamiseen. Tyytymättömyyttä herätti ehdokkaiden liian vähäinen määrä, jolloin yrittäjä ei päässyt valitsemaan vaan joutui ottamaan tarjotun ehdokkaan. Yrittäjien tyytymättömyys painottui heikkoon tukeen pulmatilanteissa, kuten irtisanomistilanteessa sekä irtisanomistilanteisiin liittyviin sääntöihin. Tyytymättömyyttä oli myös työvoimahallinnon palveluihin, jotka koettiin byrokraattisina. Keskusteluissa yrittäjien kanssa tuli usein esille, että projektin työvalmentaja oli koettu enemmän vertaisena, yrityksen pulmien ratkaisujen tukijana kuin työvoimatoimistossa toimiva vastaava asiantuntija. Yrittäjät olivat kokeneet projektin työvalmentajan kumppanina rekrytointiasioiden ratkaisuisissa.

Työllistäminen ja pienyrittäjien tarpeet

Tutkimuksen ensimmäinen kysymys oli: Miten työllistyminen vastasi yrittäjien rekryointitarpeita. Tulosten perusteella kysymykseen voitiin vastata, että

- 1) Yrittäjien rekryointitarpeet liittyvät pääasiassa liiketoiminnan kasvusta tai työntekijöiden työaikoja koskevista joustoista kuten sairauslomasijaisuudet.
- 2) Työllistetyn valintaan vaikuttivat ensisijaisesti henkilön ammatillinen osaaminen ja hänen työkokemuksensa.
- 3) Työnhakijat työllistettiin pääsääntöisesti määräaikaisiin ja työsuopimuksen mukaisiin kokoaikaisiin työsuhteisiin.
- 4) Yrittäjillä oli pääsääntöisesti myönteisiä kokemuksia työllistämisestä. Kielteiset kokemukset liittyivät työsuhteen katkeamisiin, joiden syinä olivat työnhakijan ammatillisen osaamattomuus ja henkilökohtaiset ongelmat.

Työllistäminen on vastannut hyvin yrittäjien sesonki- ja pitkäaikaisiin työvoimatarpeisiin. Tämä näkyy työsuopimusten jatkumisena myös tukijakson jälkeen ja myönteisinä kokemuksina muiden, määräaikaisten työsuhteiden osalta.

Yrittäjille tärkeitä palveluprosesseja olivat työnhakijoiden etsiminen ja osoittaminen sekä riittävä ehdokkaiden määrä. Samoin rekryointia edisti palvelun joustava eteneminen ja tukijärjestelmiin liittyvien lomakkeiden ja sopimusten selvittely. Yrittäjien kokemusten perusteella voidaan arvioida työvalmentajan palveluiden tukevan ja mahdollistavan työllistämispäätösten syntymisen. Tukijärjestelmä kattaa alkuvaiheen tuottavuusvajeen ja vastaa tämän riskin ylittämiseen. Näin työhallinnon tukijärjestelmien ja riittävien yritysysteistyöpalveluiden avulla voidaan lisätä alueella olevien uusien työpaikkojen määrää ja mahdollistaa pienyritysten toiminnan volyymin kasvattamisen. Samalla epäonnistuneet sijoitukset kertovat tarpeesta kehittää rekryointipalveluita.

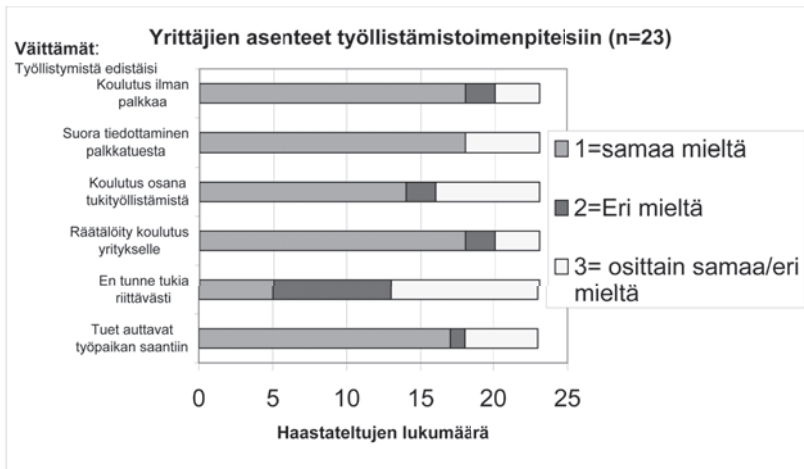
Pienyrittäjien rekrytointipalveluiden käyttö ja kehittämistarpeet

Tässä kappaleessa kuvataan yrittäjien mielipiteitä työllistämispalveluista ja Wiren työvalmentajien tarjoamista palveluista. Lisäksi kuvataan yrittäjien esittämiä palveluiden kehittämisehdotuksia. Näiden tulosten avulla vastataan tutkimuskysymyksiin siitä, miten Wiren palvelut tukivat yritysten toimintaa ja mitä työllisyyttä koskevia kehittämistarpeita yrityksillä on.

Yrittäjien mielipiteitä työllistämistoimenpiteistä

Yrittäjät suhtautuivat myönteisesti erilaisiin työllistämistä edistäviin toimenpiteisiin. Suurin osa (18 - 19 yrittäjää) näki työllistämistukien, räätälöidyn koulutuksen, tukijärjestelmistä tiedottamisen ja koulutuksen niveltämisen tukityöhön edistävän työllistymistä. Myös oppisopimus-koulutuksen lisääminen sai kannatusta 15:ltä yrittäjältä. Työvoimapulan arveltiin myös lisäävän työttömien kysyntää työmarkkinoilla. Sen sijaan vähemmän ammattitaitoisen työvoiman kysynnän väheneminen sai sekä kannatusta että epäilyä. Epäilijät arvelivat, että yhteiskunnassa on aina myös yksinkertaisempia tehtäviä hoidettavana. Yrittäjät vaikuttivat tuntevan työllistämistuet suhteellisen hyvin, sillä vain 5 henkilöä arveli, ettei tunne tukia. Kysely on tehty ennen työmarkkinatukilain uudistamista, joten nykyinen käytäntö vaatii vielä uutta oppimista.

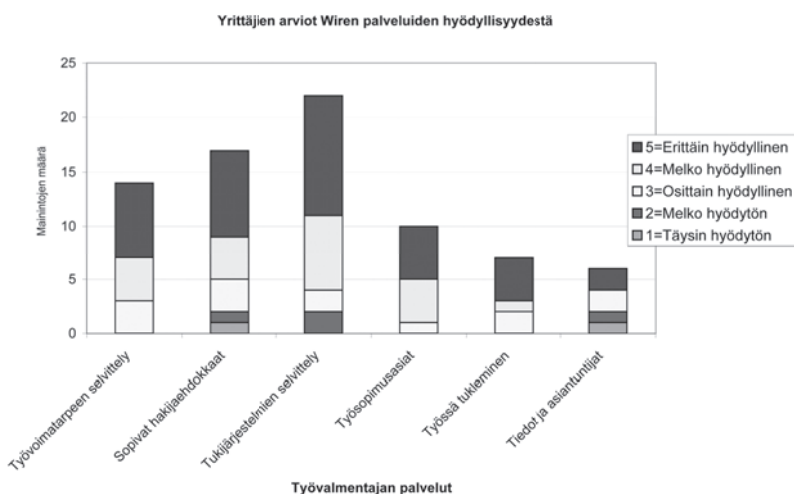
Työnhakijoiden tuottavuuden tason nostaminen koulutuksen avulla saa selvästi kannatusta yrittäjien keskuudessa. Tämä vastaa Hietalan (2005, 60 - 61) tutkimuksen tuloksia. Yrittäjien mielestä tukityöllistettyjen koulutus on myönteinen, työllistymistä vahvistavana tekijä. Työvoimapolitiittisen koulutuksen on myös havaittu parantavan työnhakijan asemaa avoimilla työmarkkinoilla (Kauhanen ja muut, 2006, 63 - 64).



Kuvio 5. Yrittäjien asenteet työllistämistoimenpiteitä koskevia väittämiä kohtaan (N=23).

Wiren palveluiden käyttö

Wiren työvalmentajat tarjosivat yrityksille työvoimatarpeen selvittelyä, hakijaehdokkaiden osoittamista, tukijärjestelmien selvittämistä, työsopimukseen ja työehtoihin liittyneiden asioiden selvittämistä, työllistetyn tukemista ja ohjaamista työssä, tiedon ja asiantuntijoiden välitystä yritysten tarpeisiin ja apua työsuhteen päättämiseen ja työllistetyn jatko-ohjaamiseen. Yritykset käyttivät keskimäärin kolmea eri palvelua. Yritykset käyttivät rekrytointiin liittyviä palveluita seuraavassa järjestyksessä: 1) tukijärjestelmien selvittelyä 2) hakijoiden osoittamista ja 3) työvoimatarpeen selvittelyä. Myös työsopimus- ja työehtoihin liittyviä asioita selviteltiin. Yrittäjät kokivat myös käyttämänsä palvelut hyödyllisiksi.



Kuvio 6. Yrittäjien arviot Wiren palveluiden hyödyllisyydestä (N=24, maininnat =76).

Työvoimatarpeen selvittelyn hyödyllisyys

Työvalmentaja oli arvioinut yrityksen työvoimatarpeita 14:ssä yrityksessä. Yrittäjät olivat kokeneet palvelun myönteisesti, hyödyllisenä. Vain osittain hyödyllisenä kokeneet kommentoivat tunteneensa jo omat tarpeensa. Niissä yrityksissä työvalmentajan arvio oli tukenut yrittäjien omia näkemyksiä yrityksessä tarvittavasta työvoimasta.

Hakijaehdokkaiden osoittamisen hyödyllisyys

Hakijaehdokkaita oli osoitettu 17:ään yritykseen. Työnhakijat olivat itse löytäneet ja hakeutuneet 4:ään yritykseen, jolloin muita hakijaehdokkaita ei ollut. Kolmessa yrityksessä yrittäjällä oli itsellään ollut jo mahdollinen hakijaehdokka, joka oli ollut myös projektin asiakkaana.

Yrittäjät pitivät tätä palvelua myös hyödyllisenä. Yrittäjät painottivat haastattelun yhteydessä sitä, että yrittäjä säästää paljon omaa työtään ja kustannuksiaan, kun hakijaehdokkaat osoitetaan hänelle valmiiksi. Palveluun tyytymättömät ilmaisivat, ettei heille oltu osoitettu riittävästi ehdokkaita. Vain yhden ehdokkaan osoittaminen ei vastannut yrittäjien toivetta itse vaikuttaa valittavaan henkilöön.

Kehittämistarpeita kysyttäessä yrittäjät korostivat vielä tarkempaa arviota työnhakijoiden ammatillisten taitojen arvioinnissa. Erityisesti toivottiin hakijoiden työkyvyn ja ammattitaidon vastaavuutta ammattiin

liittyvien työtehtävien vaatimiin erityistaitoihin. (Kts kohta kehittämisehdotukset)

Tukijärjestelmien selvittely

Miltei kaikki haastatellut, 22 yrittäjää olivat käyttäneet tukijärjestelmien selvittelyä. Tämä palvelu yrittäjien mielestä tärkein ja kaikki pitivät sitä jollain tavalla hyödyllisenä, suurin osa käyttäjistä, 18 piti palvelua erittäin tai melko hyödyllisenä. Kukaan ei pitänyt palvelua täysin hyödyttömänä. Tämä palvelu vastaa selvimmin uuden työntekijän tuottavuusvajeen aiheuttamaan riskiin.

Työehto- ja työsopimusasioiden selvittely

Työehto- ja työsopimusasioiden selvittelyä oli käyttänyt 10 yritystä, jotka olivat pitäneet sitä hyödyllisenä. Kaksi yritystä, jotka pitivät palvelua vain osittain hyödyllisenä, olisivat halunneet enemmän informaatiota. Työehto- ja työsopimusasioiden selvittely oli tärkeää yrityksissä, joissa oli vähän kokemusta ulkopuolisen henkilön palkkaamisesta. Samoin palkattaessa tilapäistyöhön erityisalojen työntekijöitä, olisi tarvittu lisää tietoa kustannuksista aiheuttavista erityissopimuksista. Myös tähän kehittämisehdotuksissa toivottiin lisää tietoa.

Työllistetyn työssä tukeminen

Kuusi (6) yrittäjää oli käyttänyt työllistetyn työssä tukemista ja seitsemän (7) yrittäjää oli arvioinut palvelun hyödyllisyyttä. Kaikki pitivät palvelua hyödyllisenä. Kaksi henkilöä arveli palvelun olleen osittain hyödyllistä. Tämä heijastuu kehittämisehdotuksissa siten, että niissä toivotaan lisää vastaavaa palvelua mm. perehdyttämisen yhteydessä. (kts. tarkemmin kohta kehittämisehdotukset)

Tietojen ja asiantuntijoiden välittäminen

Kuusi yrittäjää oli saanut työvalmentajalta tietoja tai valmentaja oli välittänyt asiantuntijoita yrityksen muihin tarpeisiin. Hyödyllisyyden arvioinnissa ryhmä jakaantui siten, että kaksi piti palvelua hyödyttömänä, kaksi osittain hyödyllisenä ja kaksi erittäin hyödyllisenä. Asiaa ei kommentoitu kehittämisehdotusten yhteydessä. Ehkäpä työvalmentaja on

onnistunut ja toisaalta onnistunut vain osittain ja täysin epäonnistunut pyrkiessään vastaamaan yrittäjän muihin, kuin rekrytointia koskeviin tarpeisiin. Onnistuminen vaikuttaa tässä yhteydessä satunnaisemmalta, kuin muiden palveluiden kohdalla, jotka yrittäjät ovat selvästi kokeneet hyödyllisinä.

Kehittämisyhtiön asiamies ei ollut mukana kaikilla yrityskäynneillä. Hänellä oli keskinäisessä työnjaossa yrittäjyyteen liittyvän asiantuntijan rooli. Haastattelussa ei käynyt ilmi tarkemmin millaisesta asiantuntijuudesta oli kyse eri tilanteissa.

Työsuhteen päättäminen ja työllistetyn jatko-ohjaus

Vain kaksi yritystä oli käyttänyt tätä palvelua ja yrittäjät olivat kokeneet palvelun melko ja erittäin hyödyllisenä. Kehittämisehdotuksissa on viisi tätä palvelua koskevaa kommenttia. Projektin aikana neljä tukityösuhdetta keskeytyi ja ilmeisesti näistä vain kaksi oli kokenut tuen riittäväksi irtisanomistilanteessa. Nämä työsuhteen keskeyttämään joutuneet yrittäjät ilmaisivat haastattelun yhteydessä pettymyksensä: rekrytointi ei ollut vastannut heidän odotuksiaan eikä tarpeitaan.

Yhteenvedo palveluista ja niiden hyödyllisyydestä

Tutkimuskysymykseen Wiren palveluiden toimivuudesta saatiin selkeä vastaus. Ensiksi yrittäjät suhtautuivat yleensä myönteisesti työllistämispalveluihin ja näkivät erilaisten aktivoivien ja osaamista lisäävien toimenpiteiden edistävän työllistymistä. Toisaalta työllistämistuet ja niistä suora tiedottaminen yrittäjille, nähtiin myös tärkeinä työllisyyden edistäjinä. Näistä lähtökohdista Wiren palvelut toivat ratkaisuja sekä työvoiman hankintaan että työllistämistukimahdollisuuksien selvittelyyn. Näin palvelut vastasivat yrittäjien tarpeita ja ne koettiin toimiviksi.

Ala-Kauhaluoman ja Härkäpään tutkimuksessa (2006) havaittiin, että heikossa työmarkkina-asemassa olleet työnhakijat työllistivät yrittäjiä eniten perehdyttämisessä ja työtehtävien suorittamisen tukemisessa. Tähän yrittäjät kaipasivat lisää tukea esim. tukihenkilöä työsuhteen alkuvaiheeseen. (Härkäpää ja muut 2006, 7 2). Projektin tarjoama työssä tukemisen palvelu otettiin myös hyvin vastaan ja yrittäjät kokivat sen hyödyllisenä.

Yleisesti tulkiten, yrittäjät olivat tyytyväisiä Wiren työvalmentajien aktiiviseen työöteeseen. Tätä samaa odotetaan työhallinnon asiantun-

tijoilta esim. Ala-Kauhaluoma ja Härkäpään tukimuksessa (2006, 73). Myös ESR:n Equal-hankkeita arvioineessa raportissa yhtenä parhaista yritysysteistyön käytännöistä, esitettiin tukihenkilömallia. Siinä tukihenkilön rooli oli hyvin yhdenmukainen projektin työvalmentajan toimenkuvan kanssa korostaen byrokratiaan liittyvää neuvontaa ja ohjausta. Tosin raportissa todettiin työvalmentajan työ yksilö- ja yritysasiakkaan välillä hyvin haasteelliseksi (Ala-Kauhaluoma ja Lempola 2005, 56). Yrittäjien yhteiset, positiiviset arviot erityisesti rekrytointiprosessiin ja byrokratiaan liittyneiden Wiren palveluiden hyödyllisyydestä, osoittivat työvalmentajien onnistuneen hyvin vastaamaan näihin haasteisiin.

Rekrytoinnin riskejä voidaan vähentää palveluiden avulla. Yrittäjän työajan käytön hukkaantumisen riski vähenee, kun hänelle etsitään valmiiksi yrityksen työtehtäviin sopivia henkilöitä. Uuden henkilön tuottavuusvajeen riskiä voidaan alentaa selvittämällä erilaisten tukimuotojen mahdollisuudet ja järjestämällä riittävä tuki työssä oppimiseen ja ristiriitatilanteiden selvittelyyn. Aiemmin kuvatut yrittäjien arviot vahvistivat, että nämä aktiiviset palvelut ovat toteutettavissa ja vastaavat yrittäjien tarpeita.

Työllistämispalveluita koskevat kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksissa heijastui yrittäjien tyytyväisyys toimintatapaan. Onnistuessaan toimintatapa oli vastannut ilmeisesti yrittäjien myönteisiä ensivaikutelmia, joiden perusteella he ryhtyivät yhteistyöhön projektin kanssa. Ensivaikutelmissa korostuivat mielikuvat uudentyyppisestä, luotamusta herättävästä ja tehokkaasta toimintamallista. Yrittäjät tekivät osallistumispäätöksensä projektin henkilöstön asiantuntijuuden, työllistämiseen tarjottujen taloudellisten tukien ja rekrytointiin luvatus tuen perusteella (Kuusonen, 2007). Yrittäjät olivat erityisen tyytyväisiä yleensä aikaa vievien lomakkeiden täyttämiseen saatuun apuun ja sitä he halusivat myös jatkossa vahvistaa palkkatukien ja työsopimusasioiden osalta. Valmennusprosessin alkuun olisi haluttu lisää spesifimpää ammatillisten ja persoonallisten valmiuksien selvittelyä. Prosessin aikaista tukea ja tukiprosessin jälkeen, erityisesti irtisanomistilanteisiin kaivattiin lisää tukea ja apua (ks. vastaukset). Tyytyväisyyttä herätti myös työvalmentajien nopea toiminta ja välittömyys vuorovaikutustilanteissa.

Yrittäjien vastaukset luokiteltuna

- 1) Työllistämistukien (palkkatuki) selvittely
- 2) Työehdot ja työsopimusasioiden selvittely
- 3) Hakijoiden valmiuksien tarkempi tunnistaminen
- 4) Työssä ohjaamisen kehittäminen
- 5) Työllistettyjen tukeminen tukijakson jälkeisiin toimenpiteisiin

Kehittämisehdotukset, kokemukset ja palvelujen hyödyllisyyden arviointi vahvistavat päätelmää, että yrittäjille tärkeitä palveluita ovat suoraan rekrytointiin liittyvät palvelut. He halusivat edelleen kehittää työvoimatarpeen selvittelyä, hakijoiden osoittamista ja tukijärjestelmien selvittelyä. Avoimissa vastauksissa korostui enemmän kuin kyselyssä myös työsopimukseen liittyvät asiat ja erityisesti työllistämiproessin aikainen tuki työpaikalla työntekijän ohjaamisessa sekä ongelmatilanteiden ratkaisuisissa.

Yritysten verkostoyhteistyön tarpeet

Yritysten verkostoyhteistyötä tarkasteltiin yhteistyön kiinnostuksen kohteiden, kehittämistarpeiden ja kehittämiskumppaneiden näkökulmista. Kaikki yrittäjät pitivät verkostoyhteistyötä tärkeänä. Toivottu verkostokumppaneiden lukumäärä vaihteli 1 – 10:een Tyypillinen toivottu verkostokumppaneiden lukumäärä (moodi) oli kuusi (6). Yrittäjien kannalta tärkein yhteistyökumppani on yrityksen koti/sijaintikunta (20 yrittäjää). Yrittäjät (16 - 18) näkivät myös oppilaitokset, työvoimahallinnon ja kehittämisorganisaatiot verkostokumppaneina. Yliopisto jäi etäisemmäksi ja kahdeksan (8) yrittäjän toivomaksi verkostokumppaniksi. Nämä verkostokumppanit voivat tehdä yhteistyötä erilaisissa asioissa, joita seuraavaksi kuvataan.

Yrittäjät suhtautuivat hyvin myönteisesti erilaisiin työllistymistä ja työhyvinvointia koskeviin asioihin, joiden toteuttamiseksi he haluaisivat tehdä yhteistyötä. Työkyvyn ylläpito ja ammattitaitojen päivittäminen koulutuksen avulla olivat tärkeitä kaikille yrittäjille. Niiden edistämiseksi voisivat koulutusorganisaatiot kehittää omaa palvelutoimintaansa. Erityisesti ammattikorkeakoulut ja ammattiopisto, voisivat tarjota sekä opiskelijatöitä että asiantuntijapalveluitaan aktiivisemmin suoraan yrityksille. Koulutustarpeiden ja työvoiman rakenteen ennakointi nähtiin myös tärkeäksi verkostotyön kohteeksi, jossa avainasemassa tiedon välittämisessä ovat yliopisto, kunnat ja välittäjäorganisaatiot. Yli puolet yrityksistä piti tärkeänä yhteistyökohteena työyhteisöjen toimivuuden parantamista.

Työllistämisen edistäminen yhteisrekrytoinnilla oli suositumpi aihe, kuin yhteistyö sosiaalisten yritysten tai työpajojen kanssa. Nämä välityömarkkinat ovat vielä melko tuntemattomia, samoin kuin niiden tarjoamat mahdollisuudet yrityssectorille. Tässä on selkeä paikka projekti- ja kehittämistoiminnalle. Yhteisrekrytoinnin mahdollisuuksista oli selkeitä käsityksiä. Se voisi kohdentua avustavia töitä tekevään henkilöstöön kuten avustavat toimistotyöt esim. kirjanpitoon liittyvät valmistelevat tehtävät, siivoustehtävät jne. Yritysten yhteisrekrytoinnin piiriin voisivat kuulua yleensä tehtävät, jotka eivät ole yrityksen varsinaista toimintaa, mutta vievät yrittäjien tai muun henkilökunnan aikaa. Yhteisrekrytoinnin ero vuokratyövoimaan nähtiin työntekijöiden parempana sitoutumisena, tehtävien sujuvuutena ja luottamuksen kasvumahdollisuutena. Vuokratyövoiman arvioitiin vaihtuvan ja näin aiheuttavan lisäkustannuksia, ainakin työajan kulumisena työn opastukseen. Yhteisrekrytoinninkäytän-

nöt, työsopimukset ja muut työehtoihin ja niiden toteuttamiseen liittyvät asiat olivat vielä tuntemattomia.

Taulukko 1. Yrittäjien kiinnostus työllisyyttä edistävän yhteistyötä kohtaan (N=24, maininnat = 158).	
Verkostoyhteistyön tavoite	Mainintojen määrä (158)
1. Ammatillisten taitojen päivittäminen ja ammatillinen koulutus	24 (100 %)
2. Työkyvyn ylläpitoon liittyvien palvelujen kehittäminen	24 (100 %)
3. Koulutustarpeen alueellinen ja yritysکوhtainen ennakointi	22 (92 %)
4. Työvoiman rakenteen ja tarpeen ennakointi	20 (83 %)
5. Yritysten yhteisrekrytointin järjestäminen	20 (83 %)
6. Työntekijöiden työssä ohjaaminen ja valmennus	17 (71 %)
7. Työyhteisön toimivuuteen liittyvien palveluiden kehittäminen	16 (67 %)
8. Yhteistyö sosiaalisen yrityksen tai työpajan kanssa	15 (63 %)

Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sitä, miten hyvin Wire-projektin tuottamat työvalmentajan palvelut vastasivat pienyrityksen tarpeisiin. Palveluiden tuottamisen lähtökohtana oli auttaa yrityksiä välttämään työllistämisen riskejä tarjoamalla yrityksille työvoimatarpeen kartoitusta, työnhakijoiden osoittamista, työllistämisen tukijärjestelmien selvittämistä, työsopimuksen ja työehtojen selvittämistä ja työntekijän työssä ohjaamista. Tutkimuksen tavoitetta lähestyttiin arvioimalla: miten työllistäminen vastasi yritysten rekrytointitarpeita, miten palvelut tukivat yritysten rekrytointitoimintaa ja miten yritykset haluaisivat kehittää näitä palveluita.

Pienyrittäjät työllistäjinä

Yritykset tarvitsivat työntekijöitä liikevaihdon kasvuun ja tilapäisiin työvoiman tarpeisiin. Työllistäminen vastasi pääasiallisesti näitä tarpeita ja näin 24 sijoituksesta syntyi kahdeksan tukijakson jälkeen jatkunutta uutta työpaikkaa. Määräaikaisiin ja sesonkiluonteisiin tehtäviin sijoittui kahdeksan työnhakijaa ja kaksi työllistämiskausko oli vielä kesken. Neljä henkilöä keskeytti työskentelynsä. Kiinnostava havainto oli myös yhden uuden työpaikan syntyminen oppisopimuksena, vaikka työnantajalla ei ollutkaan varsinaista työntekijän tarvetta. Näin työllistämiskoje työkentä vastamaan hyvin yritysten työllistämiskoje tarpeisiin.

Vastaamatta tutkimuksessa jäi kysymys, olisiko näitä työpaikkoja syntynyt ilman rekrytointitukea. Aiemmissa tutkimuksissa (Hietala, 2005, 68) on havaittu, että 27,5 % yrityksistä olisi palkannut työntekijän työtehtävään myös ilman tukia. Toisaalta tukityöllistämisen on havaittu edistävän työllisyyden kasvua myös siten, että työllistäessään taloudellisen tuen avulla yritykset kasvattavat myös tukemattoman työn osuutta yrityksissään. (Hämäläinen ja Tuomala, 2006, 61). Näin työvoimapolitiittinen toimenpide mahdollisti yrittäjälle liiketoiminnan kasvamisen ja kannattavuuden kokeilun uusien työntekijöiden avulla Kaikki kahdeksan jatkunutta työsuhdetta olivat uusia työpaikkoja ja merkitsivät näin työpaikkojen nettolisäystä Jyväskylä seudulla.

Työnhakijan ammatillinen osaaminen ja hänen työstään saatu välitön taloudellinen hyöty olivat tärkeimmät työllistämiskoje päätöksen syyt.

Onnistuneissa, tukijakson jälkeen jatkuneissa yrittäjien kokemuksissa korostuivat työntekijän ammatilliset taidot, positiivinen asenne työhön ja sosiaaliset taidot. Keskeytyneitä tukityösuhteita luonnehti kyvyttömyys oppia, henkilökohtaiset ongelmat ja työntekoa rajoittavat terveydelliset pulmat. Asenteet, henkilökohtaiset ongelmat ja ammatillinen vaatavuus näkyivät myös muiden tutkimusten rekrytointiin onnistumista kuvaavissa yrittäjien kokemuksissa (Hietala 2005, 79, Meriläinen 2005, 2). Mielenkiintoista on miten erilaiset aktiivisen työvoimapolitiikan keinot vastaavat näihin kokemuksiin – joustava ja kunnioittava asennoituminen työhön, riittävä ja alan kannalta spesifi ammattitaito, ongelmanratkaisutaidot ja oppimaan oppiminen sekä omien toimintakyvyn rajoitusten tunnistaminen. Nämä asiat voisivat olla valmennuksellisia tavoitteita ja lähtökohtia onnistuneille sijoituksille yritysten työtehtäviin.

Yrittäjille hyödyllisimpiä palveluprosesseja olivat työnhakijoiden etsiminen ja osoittaminen sekä riittävä ehdokkaiden määrä. Samoin rekrytointia edisti palvelun joustava eteneminen ja tukijärjestelmiin liittyvien lomakkeiden ja sopimusten selvittely. Yrittäjien kokemusten perusteella voidaan arvioida työvalmentajan palveluiden tukevan ja mahdollistavan työllistämispäätösten syntymiset. Edelleen, tukijärjestelmä kattaa alkuvaiheen tuottavuusvajeen ja vastaa tämän riskin ylittämiseen. Yrittäjät halusivat myös kehittää edelleen tiedottamista. Tukijärjestelmien heikko tuntemus tuli esille myös Ala-Kauhaluoman ja Härkääpään tutkimuksessa (2006, 73), jossa esim. työvalmentajan tukipalveluita ja työolosuhteiden järjestelytukea oli käyttänyt vain muutama työnantaja, vaikka he työllistivätkin juuri vaikeassa työmarkkina-asemassa olleita henkilöitä. Näin työhallinnon tukijärjestelmien ja aktiivisen pienyrityksiin suuntautuvan palvelutoiminnan avulla voidaan lisätä alueella olevien uusien työpaikkojen määrää ja mahdollistaa pienyritysten toiminnan volyymin kasvattamista.

Yrittäjien palvelutarve ja riskittömämpi rekrytointi

Tutkimuskysymykseen miten Wiren palvelut vastasivat yrittäjien tarpeita, saatiin tulokseksi, että palveluiden rakenne vastaa hyvin yrittäjien tarpeita. Yrittäjien työllistämistoimenpiteitä koskevissa asenteissa ja arvioinneissa palveluiden hyödyllisyydestä, palveluiden kehittämistarpeista ja verkostoyhteistyön tavoitteista nousivat esille samankaltaiset asiat (vrt. myös Ala-Kauhaluoma ym. 2006):

- 1) Tukijärjestelmien monimutkaisuus ja tarve saada selvittelevää apua ja tukea niiden hyödyntämiseen
- 2) Työvoiman tarpeen arviointi ja ennakointi
- 3) Työnhakijaehdokkaiden osoittaminen ja heidän työ- ja toimintakykyisyytensä arviointi
- 4) Työvalmentajan ohjaava tuki työssä ja työsuhteen päättyessä

Näin voisi päätellä, että Wiren työllistämismalli, joka sisältää nämä elementit vastaa hyvin yrittäjien tarpeita.

Viimeiseen tutkimuskysymykseen palveluiden kehittämisestä saatiin tulokseksi, että yritykset haluaisivat myös kehittää näitä jo olemassa olevia palveluita ja niiden joustavampaa hyödyntämistä. Pienyritykset näkivät verkostoyhteistyön mahdollisuutena kehittää yrityksensä osaamista, liiketoimintaa ja rekrytoinnin muotoja. Ensisijaisina yhteistyökumppaneina nähtiin yritysten kotikunnat. Keskeisiä kehittämiskohteita olivat ammatillisten taitojen päivittäminen ja yrityksen henkilöstön työkyvyn ylläpito. Kiinnostusta oli myös uusien rekrytointimallien kehittämiseen, kuten yritysten yhteisrekrytointi. Yrittäjien keskuudessa oli myönteinen työllistämispalveluiden ja verkostoyhteistyön ilmapiiri. Työvalmentajan yrityksiin suuntautunut työ nähtiin tärkeänä ja se vastasi yritysten odotuksia. Pohdittavaksi jäi kenen tehtäväalueeseen tällainen valmentava ja koordinoiva yritysyritys kuuluu ja miten sen kustannukset voitaisiin kattaa? Lisäksi yrittäjät olivat kiinnostuneita uusista rekrytointimalleista ja yhteistyömahdollisuuksistaan myös kolmannen sektorin valmennusorganisaatioiden kanssa. Tämä herättää kehittämistarpeita näiden mahdollisuuksien näkyväksi tekemiselle ja joustavalle saatavuudelle.

Riskittävämpi rekrytointi on voinut osittain toteutua jo olemassa olevien työhallinnon toimenpiteiden avulla. Tukityöllistämisen avulla hyödynnettiin tavanomaisia tukijärjestelmiä ja pystyttiin saamaan uusia työpaikkoja alueelle. Keskeiset kehittämistehtävät jatkossa ovatkin pienyrityksille sopivien toimintamallien toteuttaminen sektoreiden välisessä yhteistyössä. Projekti toimi aktiivisesti yhteistyössä niin yrittäjäjärjestöjen kuin kehittämissyhtiö Jykes Oy:n kanssa ja työvalmentajat saavuttivat hyvät ja luottamukselliset suhteet yrittäjiin. Työllistämisen riskit alenevat, kun palvelut vastaavat työvoimatarpeen määrittelyyn, työnhakijoiden osoittamiseen, tuottavuusvajeeseen vastaamiseen ja työnhakijoiden työssä selviytymiseen.

Työllistämisen pulmia ja kiinnostavia käytäntöjä

Taina Era
Helena Koskimies

Wirettä työttömien palveluihin

Wire -projekti toimi Keski-Suomessa seitsemän kunnan (Hankasalmi, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Korpilahti, Petäjävesi, Toivakka ja Uurainen) alueella. Lisäksi muuramelaiset työnhakija-asiakkaat asioivat projektin Jyväskylän toimipisteessä. Toimintakautensa 2000-07 aikana projektissa oli 3740 asiakasta, jotka osallistuivat vähintään yhteen, projektin työnhakijoille tarjoamista palveluista. Tämän tutkimuksen asiakasprofiili perustuu vuoden 2003 jälkeen kootusta rekisteriaineistosta (1935 asiakasta). Projektin aikana kehitettiin kokonaisvaltainen palveluprosessi, jossa työnhakijoille tarjottiin terveys- ja liikuntapalveluita, kuntouttavia ryhmäpalveluita, työnhakupalveluita ja yksilöllistä työhönvalmennusta. Projektin työhönvalmennukseen osallistui 875 asiakasta ja heistä 430 (45 %) työllistyi valmennuksen tuella. Työllistymisen tueksi rakennettiin verkostoyhteistyötä ja kehitettiin palveluohjauksen strategioita ja toimintamalleja. Vuodesta 2003 alkaen kehitettiin rekrytointia tukevia palveluita yrittäjäasiakkaille. Projektin aikana tehtiin noin 900 yrityskäyntiä 600 yritykseen, joista löytyi 316 työpaikkaa. Vuoden 2006 aikana luotiin työnantajayhteistyön (verkostotapaamisten) toimintamalli, Hurrikaani, jossa yrittäjät, erityistyöllistäjät ja työllistämispalveluiden edustajat kohtaavat.

Wire -projektiin liittyvässä tutkimuksessa kuvattiin työhönvalmennuksen toimintamallit ja kokemukset työllistämisen palveluista ja palveluverkostosta, joita toimintakauden aikana oli kehittynyt. Tutkimus kohdistui työllistämisen palvelujärjestelmään, joka nähtiin asiantuntijoiden toimintatapoina ja -edellytyksinä. Tätä yhteistyötä kuvattiin sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoiden, työnhakija-asiakkaiden ja yrittäjien kokemuksina. Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote olivat keskeisiä käsitteitä, jotka jäsensivät eri tutkimusten yhteistä näkökulmaa palveluiden toimivuuden arvioinnissa.

Kuvaus työhönvalmennuksen malleista perustuu Wiren työvalmentajien kokemuksiin ja väliraportteihin. Vuosien 2005-07 aikana tehtiin haastatteluja ja kyselyitä työttömiä henkilöitä eri palveluissa kohdanneille asiantuntijoille, Wiren työllistämisen tukipalveluita käyttäneille yrittäjille ja Wiren kautta työllistyneille asiakkaille. Wiren asiakaskuvaus perustuu rekisteritietoihin vuosien 2003-07 aikana. Näin syntyi kuvaus

työttömän työnhakijan poluista ja erilaisista kohtaamisista aina julkisen sektorin palveluista yrityksiin työllistymiseen. Tutkimuksen alustavia tuloksia raportointiin ja esiteltiin kehittämiskumppaneille eri yhteyksissä, kuten verkostoseminaareissa, asiantuntijatapaamisissa, kuntakohtaisissa yrittäjä- ja palvelusektoreiden tapaamisissa. Näin tutkimus toimi yhtenä tiedon tuottajana, jonka perusteella erilaiset työllistymistä tukevat käytännöt muuttuivat ja ovat edelleen kehittämisen kohteina.

Jyväskylän alueella asiantuntijoiden keskuudessa on voimakas tahto rakentaa yhdessä yksilöllisiä työllistymisen polkuja. Ammattihenkilöstöllä on työttömien henkilöiden kohtaamisessa ja ohjaamisessa selvä pyrkimys palveluohjaukselliseen työtoteeseen; asiakkaan aitoon kuulemiseen ja moniasiantuntijuuteen perustuvien ratkaisujen etsimiseen asiakkaan henkilökohtaisten edellytysten mukaisesti. Kiinnostavaa tässä oli eri toimijoiden (sosiaalipalvelut, terveyspalvelut, KELA, säätiöt ja järjestöt) näkemysten samankaltaisuus. Tämä ilmeni myös yksityiselle sektorille työllistyneiden asiakkaiden kokemuksina pääasiassa hyvästä kohtelusta, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta eri palveluissa. Työntekijöiden kuvaama palveluiden ja palvelutarpeiden kohtaanto-ongelma ja palvelujärjestelmän hajanaisuus sekä koulutuksen ja tiedon tarve näkyivät myös asiakkaiden kuvaamissa kokemuksissa siten, että ohjaus sektorikohtaisissa palveluissa eteni suhteellisen hyvin, mutta sektorilta toiselle ei etenemistä juuri tapahtunut. Poikkeuksena oli hyvä yhteistyö eri työllistämispalveluiden: työvoimatoimiston, työvoiman palvelukeskuksen, erityistyöllistäjien ja aikuisopiston kesken. Tämä yhteistyö vaikuttaisi olevan toimivaa silloin, kun asiakkaat pystyvät etenemään normaalien palveluiden puitteissa.

Wiren avoimet, matalan kynnyksen palvelut mahdollistavat asiakkaalle suoran siirtymisen hänen sillä hetkellä tarvitsemaansa palveluun. Asiakkaat olivat vielä motivoituneita hoitamaan terveyttään, fyysistä kuntoaan, kohentamaan työhakupapereitaan ja etsimään uusia polkuja työllistymiseensä. Wiren asiakastiedot palvelujen käytöstä osoittivat asiakkaiden käyttävän palveluita omien tarpeidensa mukaan ja esim. vain poikkeavan jonkin palvelun piirissä, varsinkin TYP:en palveluiden vakiinnuttua Jyväskylän seudulla. Kymmenen vuoden aikana monet asiakkaat ehtivät myös lähteä ja taas palata palveluihin (esim. liikuntapalvelut) työttömyysjaksonsa aikana. Matalan kynnyksen paikat tarjosivat asiakkaalle mahdollisuuksia saada suoraa tukea ja ratkaisuja itsenäiselle selviytymiselle niin itsensä hoitamisessa kuin työnhakunsa ylläpitämisessä. Tämä prosessi oli erilainen kullekin asiakkaalle; haasteellinenkin asiakas saattoi löytää nopeasti ratkaisun elämäntilanteeseensa. Hankasalmen

tilatyöntekijä-miehet menivät suoraan työhön ja heidän ammatillista osaamista ja sosiaalista selviytymistä tuettiin työn ohessa kun taas toinen työnhakija kulki pidemmän reitin. Näin käyttöteorian lineaarinen toimintamalli muuntautui käytännössä monitahoiseksi asiakkaan tukemiseksi, jossa polut risteilivät niin Wiren kuin koko palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien kokonaisuudessa. Koivulan (2004) tuulimyllymallissa tultiin samaan tulokseen; asiakkaalle voidaan tarjota erilaisia palveluita tai palvelukokonaisuuksia hänen tarpeidensa mukaan. Asiakkaan eteneminen ei näin ole valtavirtaista vaan aina muuttuvaa ja kompleksista hänen elämäntilanteensa ja paikallisten mahdollisuuksien yhteensovittamista.

Huolet ja kehittämistarpeet

Asiakkaiden näkökulmasta erityisen huolestuttavana piirteenä työllistämispalveluissa näkyi työnhakijoiden erityisen tuen tarpeen ohittaminen, oli sitten kyseessä oppisopimuskoulutus, työhön sijoittaminen tai jatko-palveluiden tarve. Näiden työnhakijoiden palveluketju katkesi siihen, että asiakkaan oppimiseen, työkyvyn alenemiseen tai sairauden hoitamiseen liittyvät tarpeet osattiin tunnistaa, mutta niihin ei vastattu mitenkään. Tältä osin asiakaslähtöinen palveluprosessi ei toteudu. Asiantuntijoiden näkemyksissä esitettiin tähän haasteeseen yksi vastaus kehittämiskoh-teena ”nimikkotyöntekijän” osoittaminen intensiivisempää tukea ja useita palveluja tarvitseville asiakkaille, erityisesti mielenterveyskuntoutujille, päihdeasiakkaille tai nuorille kouluttamattomille henkilöille. Samaan suositukseen päätyivät mm. Suikkanen ja muut (2004) arvioidessaan kansallisen KIPINÄ-hankkeen osaprojektien tuloksia. Myös nuorten oh-jaamisen avaintekijäksi on useissa selvityksissä todettu selvän vastuut-ahon nimeäminen sekä nuorten avun tarpeen varhainen tunnistaminen ja siihen puuttuminen (esim. Halonen 2007).

Nuorten oppimisvaikeuksien tunnistaminen on kehittynyt ja amma-tillisissa oppilaitoksissa sekä erilaisissa projekteissa on kehitetty tukijär-jestelmiä koulusta työhön siirtymävaiheisiin. Suomessa arvioidaan olevan 10 000–15000 alle 25-vuotiasta syrjäytymisvaarassa olevaa nuorta, joilla on selviä vaikeuksia hallita elämäänsä (Halonen ym. 2007). Erilaisia, oppimiseen liittyviä pulmia on myös aikuisilla, mutta vaikeuksien tun-nistaminen on vielä satunnaista. Kehittämistyöstä huolimatta oppimi- sessaan tukea tarvitsevien on ongelmien tunnistamisen jälkeenkin vaikea saada tukipalveluita ja erityistä tukea, jotka auttaisivat erilaisten oppi- mistehtävien suorittamisessa niin koulutuksessa kuin työelämässä. Tällä hetkellä Jyväskylän seudulla aikuisille suunnatut palvelut ovat niukat ja hajanaiset, ja näitä palveluita tuottavat pääosin järjestöt ja yksityiset palveluntuottajat. Aikuisilla, joilla on oppimiseen liittyviä tuen tarpeita, on usein taustallaan pitkä historia epäonnistuneita oppimis- ja palvelu- kokemuksia. Niiden selvittelyyn he tarvitsevat myös emotionaalista ja terapeutista tukea. Pitkään työttömänä olleiden aikuisten palveluiden kehittämiskohteita ovat myös oppimisvaikeuksien tunnistaminen, niiden huomioon ottaminen jatko-ohjaamisessa ja työhön suuntaamisessa sekä

terapeuttisen ja oppimiseen liittyvän erityisen tuen järjestäminen niin opiskelussa kuin työssä. Sen selvittäminen, miten tuki olisi mahdollista järjestää oppilaitoksissa ja miten työpaikoilla, voisi avata työllistymisen solmuja tämän asiakasryhmän kohdalla.

Asiantuntijoiden koulutus, menetelmien ja erilaisten palveluiden kehittäminen tai yksittäisten työntekijöiden nimeäminen vastuuhenkilöiksi tai yksittäiset kehittämistoimenpiteet eivät riitä. Erityistä tukea tarvitseville asiakkaille tulisi olla hyvin kohdentuvia, julkisesti tuettuja palveluita ja taloudellista tukea esim. sosiaalivakuutusjärjestelmän avulla. Nykyisin monen kuntouttavan palvelun ehtona on riittävä lääketieteellinen diagnoosi. Kuitenkin sosiaaliset riskit, työelämästä syrjäytymisen uhkatekijät liittyvät työelämässä tapahtuviin muutoksiin, elämäntapaan, sukupolvimuutoksiin ja muihin uusiin yhteiskunnallisiin riskeihin. Yhteiskunnallisen kehityksen muutokset, esimerkiksi ammattien ja koulutuksen vastaamattomuus, ovat tehneet epävarmuudesta yksilöllisen ongelman – väärä koulutusvalinta ei mahdollistakaan työuraa. Näin oli esimerkiksi Ahon (2004) tutkimuksessa, jossa havaittiin pitkään työttömänä olleiden erottuvan muista työttömistä työkontonsa heikkouden tai ammatillisen kokemuksensa ja koulutuksensa vanhentuneisuuden suhteen. Monilla Wiren asiakkailla oli samat taustaongelmat ja heidän tukitoimenpiteensä jatkoon ohjauksessa päättyivät, koska toimenpiteille ei voitu osoittaa rahoittajaa. Näyttäisi siltä, että työllistymisen väliinpuotoajat ovat liian ”heikkoja” työhön mutta liian ”vahvoja” kuntouttavaan tukeen.

Näihin syrjäytymisen riskeihin lähdetään etsimään ratkaisuja sosiaalisten riskien jakamiseen ja eri osapuolten välisiin sopimuksiin, joilla voidaan turvata yksilön selviytyminen elämäntavan ja työelämän aiheuttamista sosiaalisista riskeistä. Schmid (2006) esittää työllistämisen tehtäväksi kestävien työllistymisratkaisujen etsimisen vahvistamalla työnhakijoiden ammatillista etenemistä muuttuvien taitovaatimusten mukaan. Ajatuksena on se, että sosiaaliset riskit eivät saisi pudottaa työntekijöitä heidän ammatilliselta uraltaan. Uudelleen kouluttautumisen, harjoittelun, ammatillisen kuntoutuksen, työssäoppimisen ja muiden työssä selviytymistä tukevien prosessien pitäisi olla osa normaalia työelämää ja samalla myös sosiaalisesti turvattua. Vastaavasti Suikkanen, Linnakangas ja Martti (2002) esittivät sosiaaliturvajärjestelmän muuttamista vastaamaan nykyisen työelämän muutoksia ja korostivat koulutuksen merkitystä syrjäytymisriskien ennaltaehkäisyssä. Koulutuksen sijoittaminen osaksi työelämän ja työllistämisen politiikkaa sekä kuntoutuksen sitoutuminen sosiaalisen riskin ennaltaehkäisyyn voisivat mahdollistaa räätälöityjen

polkujen toteuttamisen. Myös Arnkil ja muut (2007) esittivät huolensa työllistämispalveluiden reformien etenemisestä. Heidän arvionsa mukaan alueellisesti ja paikallisesti on kehitetty hyviä, verkostoituneita ja moniasiantuntijuuteen perustuvia työllistämisen toimintamalleja. Niiden toteutumisen vaikeutena alkaa olla lainsäädännön jälkeenyys sekä eriarvoistavat palvelu- ja vakuutusjärjestelmät. Hyvien toimintaedellytysten luominen näiden elämänkulun siirtymävaiheiden moninaiselle ja joustavalle toiminnalle edellyttää lainsäädännöllisiä reformeja, jotka tukevat monikeskeistä toimintaa ja asiakkaan tarpeista lähteviä ratkaisuja.

Kiinnostavat käytännöt

Terveystarkastukset, liikuntaryhmät ja monialaiset työllisyysryhmät

Keskeisiä ja kiinnostavia käytäntöjä edustavat muutokset olivat työttömille suunnattujen terveystarkastusten siirtyminen Wirestä kuntien terveysasemille ja kuntakohtaisten ylisektoristen työllisyystyöryhmien vakiintuminen osaksi paikallista työllisyydenhoitoa. Työttömille suunnattuja terveystarkastuksia toteutetaan Jyväskylän kaupungin, Hankasalmen kunnan, Palokan terveydenhuoltokuntayhtymän ja Korpilahti-Muurame kuntayhtymän Korpilahden terveysasemilla.

Liikuntaryhmät ovat toimineet Jyväskylän seudulla jo kymmenen vuotta. Fyysisen kunnon ja jaksamisen kannalta tärkeiksi liikuntamuodoiksi muodostuivat kuntosalityöskentely, rentoutusryhmät ja elämykselliset liikuntatapahtumat. Liikuntaryhmien toimintaa on suunniteltu kiinteässä yhteydessä Kunnossa Kaiken Ikää –hankkeen kanssa. Liikunnan merkitys on jäänyt elämään osana työvoimapolitiittisten koulutusten ohjelmaa ja esim. nuorten työpajan toimintaa. Parhaillaan keskustellaan Jyväskylän kaupungin ja maalaiskunnan kanssa mahdollisuudesta jatkaa liikuntaryhmiä terveyden edistämisen keinona. Tämä olisi yksi tapa vastata kansalliseen huoleen työikäisen väestön fyysisen kunnon laskusta (ks. Laine 2007).

Työllisyystyöryhmät toimivat Hankasalmen, Jyväskylän maalaiskunnan, Korpilahden, Toivakan, Petäjäveden ja Uuraisten kunnissa. Työryhmien kokoonpano on erilainen eri kunnissa ja sen vuoksi toimintakin painottuu eri tavoin asiakasyhteistyöstä poliittisten strategioiden luomiseen. Yhteisenä tehtävänä on kehittää työttömille suunnattuja palveluita ja asiantuntijoiden ohjausta. Tässä työssä on hyödynnetty Wiressä kehitettyä palveluohjauksen ”matkamallia” (ks. Koskimies luku 3), sen avulla kunnat tutkivat alueensa palveluita ja asiakkaiden ohjausta palveluissa.

Lupaavat käytännöt

Yhteistyön tiivistäminen ja valmennuksen tukeminen kolmannella sektorilla

Lupaavaa käytäntöä edustaa erityistyöllistäjien, oppilaitosten, urheilujärjestöjen ja yritysten välinen yhteistyö. Tämä yhteistyö tiivisti välityömarkkinoilta yrityksiin suuntautuvaa työnhakijoiden ohjausta ja paransi työnantajien mielikuvaa työllistämistoimenpiteissä olevien työnhakijoiden työkyvystä. Yrittäjille on luotu kohtauspaiikka (Hurrikaani), jossa he voivat kertoa työvoiman tarpeestaan ja erityistyöllistäjät työvoiman tarjonnastaan. Näiden toimijoiden intressien välittämiseen on rakentunut aktiivisesti eri kentillä toimivan työvalmentajan työkäytäntö. Tämä yritys yhteistyöhön suuntautunut työvalmentaja välitti tietoa ja työllistämispalveluista saatavaa tukea työvoiman tarpeen ja tarjonnan kohtaamiseksi. Näistä ja muistakin Wiren toiminnan yhteydessä kehitetyistä käytännöistä on tarkemmat kuvaukset projektin loppuraportissa.

Huoli työttömyyden polarisoitumisesta ja pitkään työttömänä olevien köyhtymisestä vain kasvaa työnhakijoiden joutuessa noidankehään, jossa tukityöllistämisen- ja työttömyysjaksot vaihtelevat. Kolmannen sektorin työpaikat olivat Wiren asiakkaiden joukossa useimmin naisten ja pidempään työttömänä olleiden työllistymispaikkoja. Asiakkaat ilmaisivat huolensa tulevista eläkkeistään ja köyhyyden loputtomasta jatkumisesta, koska kolmannen sektorin työpaikoissa palkat ovat vähäisiä, eikä varsinaista urakehitystä ole tarjolla. Naiset näyttäisivät tämän aineiston valossa osaavan hakeutua aktiiviseen toimintaan miehiä useammin työttömyydestään huolimatta. Tämä työllistymisen lyhytkestoisuus ja päämäärättömyys asiakkaan kannalta aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä työelämän mahdollisuuksista kuten kansallisessa raportissa sosiaalisen suojelun ja yhteenkuuluvuuden strategioista (2006) todetaan. Välityömarkkinoiden luonne siirtymätyömarkkinoina ei ole vielä ulottunut työnantajien luomiin työllistämiskäytäntöihin sen enempää kolmannella kuin julkisellakaan sektorilla.

Yhtenä mahdollisuutena vaikuttaa työllistämisen negatiivisen kierteen katkaisemiseen nähtiin erityistyöllistäjien aseman vahvistaminen lisäämällä järjestöissä toimivien työvalmentajien ammatillista osaamista

valmentajakoulutuksen avulla. Tämän koulutuksen ajatus oli lähtöisin erityistyöllistäjien vertaiskoulutushankkeesta. Valmentajakoulutusta suunniteltiin ja arvioitiin yhteistyössä erityistyöllistäjien ja TYP:en edustajien kanssa. Projektin puitteissa toteutettiin koulutuksen pilottijakso keväällä 2007 ja toinen koulutusjakso järjestetään syksyllä 2007. Jakson tavoitteena oli luoda perustaa yhteisille käytännöille työvalmennuksessa, kehittää työvalmentajien ohjauksellisia taitoja ja korostaa valmennettavien ohjausta avoimille työmarkkinoille. Lupaava alku, yhteistyö, valmentavan työn huolten jakaminen ja ratkaisujen kehittäminen yhdessä vaatii vielä koulutuksen sisältöjen ja kohderyhmien eriyttämistä sekä järjestöjen ja säätiöiden johdon osallistumista tähän kehittämistehtävään.

Viestejä palvelujärjestelmän kehittämiseen

Palveluprosessin kehittäminen:

- Tarvitaan systemaattisempi, moniasiantuntijuuteen perustuva, varhaisen puuttumisen malli, joka tukee palvelujen oikea-aikaista kohdentamista. Vastaavaa ns. vahvaa alkua on esitetty myös STAKES:n työvoimapalveluita käsittelevässä väliraportissa (Arnkil ym. 2007).
- Palvelujen jatkuvuutta varmistaa yhteinen, asiakaslähtöinen palvelusuunnitelma, jonka sisällöstä, käytöstä ja vastuusta tulee sopia työllisyyttä edistävien toimijoiden kesken.
- Työhön valmennukseen ja työssä valmennukseen tarvitaan selkeä prosessi, joka lähtee kokonaisvaltaisesta, moniammatillisesta työkyvyn arvioinnista sekä määrätietoista, tavoitteellista työkyvyn kehittämistä.
- Aikuisille, joilla on oppimisvaikeuksiin liittyviä erityisen tuen tarpeita, tulisi mahdollistaa palveluiden jatkuvuus ja (diagnosointi, palvelut, koulutuksen tai valmennuksen aikainen tuki). Heidän tunnistamiseensa ja tukemiseensa tarvitaan erityistä osaamista ja ”matalan kynnyksen palveluita”.

Palveluohjaus:

- Työttömien henkilöiden palveluohjausta tulee edelleen kehittää. Niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on laaja-alaiset ja moninaiset tuen tarpeet, palveluohjauksen tulee toteutua kokonaisvaltaisena elämänsuunnitteluna. Työvoiman palvelukeskukset ovat vastanneet osaltaan työttömien palvelutarpeiden monimuotoistumisen haasteisiin toteuttamalla intensiivistäkin palveluohjausta. Työvoiman palvelukeskukset eivät voi kuitenkaan vastata kaikkeen tähän intensiivisen ohjauksen tarpeeseen, vaan niiden tehtävän kuva on selkeytettävä. Tarve on selkeä (asiakasmäret ja resurssit ovat epätasapainossa), mutta se mitä kaikkea palvelut ovat ja kenelle palvelut kuuluvat, on epäselvää. Tähän onkin ehdotettu valtakunnallisia kriteerejä (Arnkil ym. 2007). Monimuotoisiin

tarpeisiin vastataan monimuotoisilla palveluilla ja alueellisten toimijoiden on ryhdyttävä tätä yhdessä ratkaisemaan.

- Kun TYP ja mahdolliset uudet palvelut vastaavat laaja-alaisiin tuen tarpeisiin intensiivisellä palveluohjauksella, niin palveluohjauksellisen työotteen vahvistamista tarvitaan muissa työttömän henkilön käyttämissä sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluissa. Näin työtön henkilö saa tarvitsemaansa tukea ja ohjausta muuttuvissa elämätilanteissaan siltä ammattilaiselta, jonka hän kulloinkin kohtaa tai henkilökohtaisessa palveluohjauksessa nimetyltä palveluohjaajalta.

Osaamisen kehittäminen:

- Palveluiden hajanaisuuden vähentämiseksi tarvitaan dialogia työvoimapalveluiden ja muiden palveluiden välillä. Dialogisen vuorovaikutuksen osaamista tarvitaan myös asiakastyöhön. Tällaisessa kumppanuusperustaisessa moniasiantuntijuudessa korostuu työntekijöiden asiantuntijatiedon ja asiakkaiden kokemusperäisen tiedon dialogi sekä eri toimijoiden välisen asiantuntijatiedon ja kokemustiedon dialogi.
- Olemassa olevien asiantuntijapalveluiden määrän ja osaamisen laajentaminen niin, että peruspalvelut, erityisesti terveydenhuolto ja sosiaalityö ovat aktiivisesti mukana haasteellisten asiakkaiden palveluohjauksessa ja työssä valmennuksessa.
- Erityistyöllistäjien valmiuksia työttömien henkilöiden ohjauksessa ja valmennuksessa tulee lisätä ja vahvistaa. Heidän tuottamansa palvelut tulee tehdä näkyväksi niin, että tiedetään kuka mitäkin palvelua ja millaisille asiakasryhmille tuottaa.
- Työnantajille tulee tarjota rekrytointipalveluita tukijärjestelmien hyödyntämisessä, työvoimatarpeen ennakoinnissa, työnhakijoiden työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa ja työssä tukemisessa. Erityisesti tulee rakentaa kumppanuuksia vajaakuntoisten työntekijöiden tukemiseksi. Yhteistyössä tulee etsiä ratkaisuja, joilla tuetaan työhön osallistumista purkamalla työhön ja työympäristöön liittyviä esteitä.

Lähteet

Taina Era & Helena Koskimies: Työttömyyden haasteet ja Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus

Aho, S. 2004. Kroonisen työttömyyden laajuus, rakenne ja syntytausta. Helsinki: Hakapaino

Ala-Nikkola M. ja Sipilä J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case-management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. <http://www.omaistepsyusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/po-sipila.pdf>, Viitattu 15.1.2006.

Arnkil, R. 2004. Yhteispalvelun/palvelukeskusten reformistrategia. Teoksessa: Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti (toim.) Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen S-M. & Spangar, T. Työhallinnon julkaisu 339. Työministeriö.

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

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väli­raportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö.

Forsander, A. 2003. Maahanmuuttajat ja työllistyminen – kenen ongelmia? Janus 1, 58-65.

Hämäläinen, H. 2006. Rekrytointiongelmat työvoimatoimistoon ilmoitettujen paikkojen osalta. toukokuu 2006. Työministeriö. Toimeenpano-osasto, Työnvälitys ja työvoiman rekrytointi. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/rekryongelmat_toukokuu2006.pdf. Viitattu 6.7.2006

Hämäläinen, K. & Tuomala, J. 2006. Työvoimapoliittisten toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi. Työpoliittinen tutkimus 315. Työministeriö. Helsinki. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt315.pdf. Viitattu 2.8.2006.

Hummasti, A. 2002. Vajaakuntoiset työnhakijat, työllistyvyys ja projektitoiminta. Teoksessa S. Mannila , A. Forsander, A. Hummasti & J. Vehviläinen: Työelämäkynnykset ja haasteelliset ryhmät työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Euroopan sosiaalirahasto 2000-2006. Oy Edita Ab. Helsinki. 34-42.

Julkunen, R. 2004. Yhteiskunta vakuutuksena, vakuutus yhteiskuntana. Teoksessa T. Hellne, S. Hänninen & J. Karjalainen, J. (toim.) Seis yhteiskunta – tahdon ulos. SoPhi. Jyväskylä.

Julkunen, R & Nätti, J. 1997. Työn jakaminen. Moraali, talous, politiikka. Vastapaino. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Juvonen-Posti, P., Kallanranta, T., Eksymä, S-L., Piirainen, K. & Keinänen-Kiukaanniemi, S. 2002. Into work, through tailored paths: a follow-up of the return-to-work rehabilitation and re-employment project. International Journal of Rehabilitation Research. 313-330:25.

Kansallinen raportti sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista 2006. Sosiaali- ja terveysministeriö. http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2006. Viitattu 12.2.2007

Keski-Suomen hyvinvointistrategia 2005. Keski-Suomen Liitto. www.keskisuomi.fi/filebank/. Viitattu 10.11.2006.

Koivula, U-M. 2004. Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa: Työkalupakkityöllisyydenhoidon palveluprosesseista, U-M. Koivula & S. Koskinen (toim.) Työn tiet –projekti, Tampereen seutukunta, julkaisuja 2 / 2004.

Koistinen, P. 1999. Työvoimapolitiikka. WSOY, Juva.

Kortteinen, M. & ja Tuomikoski, H. 1998. Työtön: tutkimus pitkäaikaisyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Hanki ja jää.

Lairio, M.& Puukari S. 1999. Opinto-ohjaajan toimenkuva muuttuvassa yhteiskunnassa. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylä .

Lehmijoki, P. 2000. Työhallinnon tärkeä rooli ammatillisessa kuntoutuksessa. Kuntoutus. 34-45:4.

Moisio P.2004. Köyhyyden pitkittäinen rakenne. Tilapäis-toistuvais- ja pitkäaikaisköyhyys Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 4, 341-360.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Juva: WS Bookwell

Peavy, R.V. 2004. Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen, & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy.

Pensola, T., Järvikoski, A & Järvisalo, J. 2006. Työttömyyden ja muiden syrjäytymisriskien yhteys työkykyyn. Teoksessa: Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000-tutkimuksen tuloksia. (toim.) Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J., ja Koskinen, S. Hakapaino Oy. Helsinki.

Perttinä, P. & Suuronen, N. 2004. Laatuwirettä pitkäaikaistyöttömille. Työllistämismallin arviointi ja kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 32. Jyväskylän yliopistopaino.

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

Sosiaalibarometri 2006. Viitattu 20.4.2007. http://www.stkl.fi/tiedote_4.4.2006.html

Suikkanen, A., Martti, S. & Linnakangas, R. 2004. Homma hanksaan: nuorten kuntoutuskokeilun arviointi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suikkanen, A., Linnakangas R., Harjajärvi, M. & Martin, M. 2005. Kokeilusta KIPINÄÄ. Keski-ikäisten pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskokeilun arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 8. Helsinki.

Suominen, S. (toim.) 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry. Helsinki.

Tukea itseksi-Palveluohjauksen kehittämisohjelma. Tutkimus. 2006. Viitattu 20.4.2007 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/palveluohjaus/>.

Työllisyystyöryhmän loppuraportti 2003. <http://www.vnk.fi/julkaisut/julkaisusarjal/julkaisu/fi.jsp?oid=130758>. Viitattu 20.4.2007.

Työvoima 2025. Väliarvio. Työvoimapolitiittinen tutkimus 289. Työministeriö. ”http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt289.pdf. Viitattu 7.12.2006.

Työllisyyskatsaus 20.3.2007. Työministeriö. www.mol.fi. Viitattu 20.4.2007.

Työllisyyskatsaus 21.4.2007. TE-keskus. <http://www.te-keskus.fi/Public/>. Viitattu 24.4.2007.

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo : WSOY.

Vehviläinen, S. 2003. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.

Taina Era & Anu Pelkonen: Työhönvalmennus - tasapainoilua rajapinnoilla

Ala-Kauhaluoma Mika ja Kristiina Härkäpää: Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä. Työvoimapolitiittinen tutkimus 312. Työvoimaministeriö. Helsinki. 2006. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt312.pdf. Viitattu 1.8..2006

Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Aho, Simo & Lahti, Tuukka & Lyytinen Sanna-Mari & Spangar, Timo: Yhteispalvelusta palvelukeskus-konseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Työministeriö 2004.

Brotkin, E., Korhonen, M. ja Virta, H. 2002. KEHITTYVÄ –hankkeen väliraportti 1.1.-30.6.2002. Juvan työvoimatoimisto. Moniste.

Era Taina: Riskittömämpään rekrytointiin pienyrityksissä. Teoksessa: Wirettä työttömien palveluihin (toim.) Era Taina ja Koskimies Helena. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Jyväskylän yliopistopaino. 2007.

Lähteet

Hassinen, Jukka 2005: Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä – näkökulmia 2000-luvun työpajojen palveluihin. Valtakunnallinen työpajayhdistys r.y. Edita Prima Oy. Helsinki.

Heikkilä Tuula: eteenpäin erikoissairaanhoidon työtoiminnasta -3TEE-projekti. Teoksessa: Työn tekeminen kuntouttaa – kun on töitä jaksaa paremmin. VASTES – KIRJAT Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.2003.

Koskimies Helena: Palvelut ja ohjaus työttömän työnhakijan tukena. Teoksessa: Wirettä työttömien palveluihin (toim.) Era Taina ja Koskimies Helena. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Jyväskylän yliopistopaino. 2007.

Kuusonen Tiina : Projekti viestii. Wire-projektin viestinnän tehokkuus. Opinnäytetyö. Bioalat ja liiketalous. Turun ammattikorkeakoulu. 2007

Lehmonen Esa: Maatilavalmennus pedagogisena toimintaympäristönä. Opinnäytetyö. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2006.

Lehmonen Esa: Väliraportti Hankasalmen kuntahankkeen etenemisestä 2005-2006. Moniste. Wire-projekti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2006.

Lehto, Pekka: Mahdollisuuksien työpajassa jokainen kykenee tekemään jotakin. Teoksessa: Työn tekeminen kuntouttaa – kun on töitä jaksaa paremmin. VASTES – KIRJAT Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.2003

Lindström, Katri. Wire-projektin työvalmentaja Hankasalmella 2003-2004. Tiedonanto 15.4.2007.

Mannila Simo, Ala-Kauhaluoma Mika ja Valjakka Sari: Työelämäkynnysten ylittäminen: ESR-projektin hyvät käytännöt.. Stakes julkaisu. 1999.

Moxley David P: Practice of Case Management. Sage. Newbury Parkk (CA). 1989.

Mäki, Maire: Välityömarkkinat – mahdollisuusko? Esitelmä. Valtakunnalliset työpajapäivät. Iisalmi. 18.4.2007. Saatavana: http://www.tpy.fi/tiedoston_katsominen.php?dok_id=140. Viitattu 30.5.2007.

Pekkala, Terho: Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. Valtakunnallinen työpajajyhdistys ry. Edita Prima Oy. Helsinki. 2005

Purhonen ja Komonen: Työpajojen kehittäminen Etelä-Savossa – Tavoitteista tuloksiin. teoksessa: Työpajatoimintaa kehittämässä. työtapojen kehittäminen Etelä-Savossa – hankkeen kokemukset. Mikkelin ammattikorkeakoulu. A Tutkimuksia ja raportteja - research Reports 8. Interkopio Oy. Mikkeli. 2006.

Räsänen Juhani: Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys. Ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Suomen työvalmennusakatemian julkaisu. Päijät-Paino Oy. Lahti. 2002

Saloviita, Lehtinen ja Pirttimaa 1997, VATES – esite. Saatavana: www.vates.fi. Viitattu 22.1.2007.

Suikkanen, Asko, Linnakankangas Ritva, Harjajärvi Minna ja Martin Maria: Kokeilusta KIPINÄÄ. Keski-ikäisten pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskokeilun arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, 2005:8. Helsinki. 2005. Saatavana: <http://www.stm.fi/Resource.phpx/publishing/documents/3580/index.htm>. Viitattu 15.1.2006.

Suni Arja ja Vallo, Pirjo: Kotikuntoutuksella toimintakykyä ja valmiutta työhön paluuseen. Teoksessa: Työn tekeminen kuntouttaa – kun on töitä jaksaa paremmin. VASTES – KIRJAT Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 2003.

Takanen Raili, puhelinkeskustelu 19.9.2006 Jyväskylän Työvoimatoimiston Metallipoolin työvoimaneuvojan kanssa.

TUPO 2 työryhmän mietintö: Väyliä työhön. Työhallinnon julkaisu 361. Työministeriö. Helsinki. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj361.pdf. Viitattu 30.5.2007

Lähteet

Wire –palvelutuotteet 2004. Moniste. Wire-projekti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Wiren työnantajaesite 2006. Wire-projekti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Välimaa Anne: Työ- ja yksilövalmennuspalvelujen tuotteistaminen. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Edita Prima. Helsinki.2006

Ylinampa, Minna: Kuntouttava, valmentava ja työllistävä valmennus. Teoksessa. Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä – näkökulmia 2000-luvun työpajojen palveluihin. (toim.) Jukka Hassinen. Valtakunnallinen työpajayhdistys.ry. Edita Prima Oy. Helsinki. 2005

Ylipaavalniemi Pasi, Sariola Leena, Marniemi Janne ja Pekkala Terho: Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet. VATES - KIRJAT 2005. Saatavana: <http://www.vates.fi/service.cntum?serviceType=document&documentName=116285/Sosiaalisen+tyollistamisen+toimialan+kasitteet.pdf> . Viitattu 22.1.2007.

Työpajayhdistys ry. Saatavana: http://demo.vilmamedia.fi/tpy_uusi/sivu.php?artikkeli_id=7 Viitattu 22.1.2007.

Klubitalo, Fountain House-liike. Saatavana: www.fountainhouse.org Viitattu 22.1.2007.

VATES –säätio. Saatavana: www.vates.fi Viitattu 22.1.2007.

Helena Koskimies: Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena

Argillander, J. 2006 WIRETTÄ PALVELUOHJAUKSEEN. Julkisen hallinnon ja kolmannen sektorin työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksen kehittämishaasteista. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Arnkil, T., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalveluiden uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu.

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-paino

Arnkil, T., Arnkil, R., Eriksson, E. 2004. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Saarijärvi: Gummerus

Era, T. & Suuronen, N. 2005. Tutkimussuunnitelma Wire 3-projektin tavoitteiden toteutumisesta. Wire-projekti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. FinSoc työpapereita. Stakes. Viitattu 4.9.2006. <http://sosiaaliportti.fi>

Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla: palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Hämäläinen, K. & Tuomala, J. 2006. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikutusten arviointi. Työpoliittinen tutkimussarja 315 /2006. Työministeriön julkaisu.

Hänninen, S. 2006. Tilastot eivät riitä. Palkkatyöläinen 28.2.2006. Ajan-kohtaista. www.palkkatyolainen.fi.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Porvoo: WSOY.

Koivula, U-M. 2004. Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa: U-M. Koivula & S. Koskinen (toim.) Työn tiet –projekti. Työkalupakki työllisyysenhoidon palveluprosesseista. Tampereen seutukunta, julkaisuja 2 / 2004.

Korteniemi, P. 2004. Mikä palveluohjauksessa toimii, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa? Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti 11.12.2003. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2004:1.

L 785/1992. Potilaslaki. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. www.finlex.fi. Viitattu 15.11.2006.

L 811/2000. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta. www.finlex.fi Viitattu 15.11.2006.

Lähteet

L 812/2000. Asiakaslaki. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. *www.finlex.fi*. Viitattu 15.11.2006.

L 189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. *www.finlex.fi*. Viitattu 15.11.2006.

L 566/2005. Kuntoutuslaki. Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista. *www.finlex.fi*. Viitattu 15.11.2006.

Linnossuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen?: arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. KELA, tutkimusosasto. Helsinki.

Mattila, H. 2007. WIRETTÄ ASIAKASLÄHTÖISYYTEEN. Asiakaslähttöisyys sosiaalialan työntekijöiden palveluohjauksellisessa työtöteessä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Martikainen, M. & Suomi, A. 2005. Kumppanuus ja moniasiantuntijuus erityispäivähoidon kehittämiskohteena. Teoksessa Korkalainen, P. (toim.) Kumppanuus ja moniasiantuntijuus erityispäivähoidon kehittämiskohteena. Verkostoituvaa erityispäivähoitohanke. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Ojanen, S. 2003. Ohjauksesta oivallukseen – ohjausteorian kehittelyä. Teoksessa R. Silkelä (toim.) Tutkimuksia opetusharjoittelun ohjauksesta. Verkkooversio E. Savolainen.

Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteellisiä julkaisuja 91. Joensuu.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2004. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3: Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Palveluohjaus 2007. *www.sosiaaliportti.fi*. Viitattu 30.4. 2007.

Peawy, V. 2005. Sosiodynaaminen ohjaus. Helsinki: Työministeriö

Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot – Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjaukskokeilun arviointitutkimus. FinSoc arviointiraportteja 2/2003. Stakes.

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

Ruotsalainen, P. 2000. Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 7 – 32.

Saloviita, T., Lehtinen, R. & Pirttimaa, R. 1997. Tie auki työelämään. Tuetun työllistämisen käyttäjakeskeiset työtavat. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

Siitonen, J. 2000. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos.

Sosiaalibarometri 2006. *www.stakes.fi*. Viitattu 16.10.2006.

Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaamien 'sisältä ulos'. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Juva: WS Bookwell

Suominen, S. (toim.) 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Kokemäki: Satakunnan painotuote.

Suuronen, N. 2005. Esitelmä 26.10.2005.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Yliopistopaino.

TYP:n esite 2007. *www.jkl.fi/palvelut* . Viitattu 20.4.2007.

Irmeli Matilainen, Tanja Kumpulainen & Irene Hartikainen: Palveluohjauksellinen työote terveysalan ammattilaisen työssä

Hakulinen, A., Matilainen, I., Hartikainen, I., Suuronen, N. ja Siukonen, H. 2006. Terveystarkastus pitkäaikaistyöttömän työllistymisen ja terveyden edistämisen lähtökohtana. *Terveydenhoitaja* 2/2006, 38 – 41.

Hirvonen, E., Petilä, A-M. & Eirola, R. 2002. Terveyskeskustelu - tavoitteena dialogi terveyden edistämiseksi. Teoksessa A-M. Pietilä, T. Ha-

kulinen, E. Hirvonen, P. Koponen, E-M. Salminen & K. Sirola (toim.)
Terveyden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät. Helsinki: WSOY,
219-242.

Kettunen, T., Poskiparta, M. & Karhila, P. 2002. Voimavarakeskeinen
neuvontakeskustelu. *Hoitotiede* 14, 213–222.

McGough, G. 2004. Using health psychology to support health educa-
tion. *Nursing Standard* 18, 46-52, 54-55.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja orga-
nisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Rimpelä, M. 2005. Kunnan kansanterveystyö terveyden edistäjänä. Kan-
santerveysvastuu ja ydintehtävät. *Suomen Lääkärilehti* 45.

Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A. & Londén, P. 2007. Hyvinvointi,
palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Hakapaino Oy. Helsinki.

STM 2001. Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015-kansanterveys-
ohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Edita Prima
Oy. Helsinki.

STM 2006a. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiat 2015 – kohti sosiaa-
lisesti kestävä ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. Sosiaali- ja
terveysministeriön julkaisuja 2006:16. Yliopistopaino. Helsinki.

STM 2006b. Terveyden edistämisen laatusuositus. Sosiaali- ja terveystie-
tteen julkaisuja 2006:19. Yliopistopaino. Helsinki.

STM 2007. Pitkäaikaistyöttömien terveyden ja työkyvyn edistäminen.
Sosiaali- ja terveysministeriön kirje kunnille 14.3.2007.

Tones, K. & Tilford, S. 2001. Health promotion. Effectiveness, efficiency
and equity. Third Edition. United Kingdom: Chapman & Hall.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyö-
dyntäminen. Edita Prima Oy. Helsinki.

L 928/2005. Kansanterveyslaki. *www.finlex.fi*. Viitattu 21.3.2007

Taina Era, Riikka Turunen & Aino Vuopala: Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa

Karjalainen V. ja Saikku P. 2007. Työvoiman palvelukeskukset. Teoksessa: Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta (toim.) Arnkil R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar T., ja Pitkänen, S. Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö.

Kuusonen, Tiina 2005. Kysely Wiren liikuntapalveluiden asiakkaille. Moniste. Wire-projekti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä. Saatavana: http://www.wire.jypoly.fi/julkaisut/Liikuntatutkimus_2005.pdf

Perttinen P. ja Suuronen N. 2004. Laatuwirettä pitkäaikaistyöttömille. Työllistämismallin arviointi ja kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 32. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä.

Lahti T. 2007. Asiakastyytyväisyys ja palvelukokemukset. Teoksessa: Yhteispalvelusta palvelukonseptin kehittämiseen (toim. Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lyytinen, S-M., ja Spangar, T.). Työhallinnon julkaisu. 339. Työministeriö.

Schmid, 1998. Transitional labour markets. a new European Employment strategy. Discussion Paper: FS I 98.206. Saatavana: <http://skylla.wzb.eu/pdf/1998/i98-206.pdf>. Viitattu 7.5.2007.

Schmid, 2006. Sharing Risks. On Social Risk Management and the Governance of Labour Market Transitions. Discussion Paper: SP I 2006. 101. Saatavana: <http://skylla.wz-berlin.de/pdf/2006/i06-101.pdf>. Viitattu 7.5.2006.

Siltaniemi A., Perälähti, A., Eronen, A., ja Londen, P. 2007. Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Hakapaino oy, Helsinki.

Toikko T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työvoimapolitiittinen aikakauskirja 13-22:3.

Turunen R. 2006. Kysely Wiren liikuntapalveluiden käyttäjille 2006. moniste. Wire-projekti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Taina Era: Riskittömämpään rekrytointiin pienyrityksissä?

Ala-Kauhaluoma Mika ja Kristiina Härkäpää: Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä. Työvoimapolitiittinen tutkimus 312. Työvoimaministeriö. Helsinki. 2006. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt312.pdf. Viitattu 1.8..2006.

Ala-Kauhaluoma Mika, Hanna-Mari Lempola ja Kristiina Härkäpää: Kokonaisvaltaista tukea yksilölle. Equal-ohjelman kansallisessa teema-työssä kerätyjä käytäntöjä, kokemuksia ja tuloksia. Kuntoutussäätiön työselosteita. 30/2005. Saatavana: http://www.kuntoutussaatio.fi/majakka-beacon/teematyolkokonaisvaltaista_tukea_yksilolle.pdf . Viitattu 30.10.2007.

Hietala Kari: Työllistämistukien käyttö yrityksissä ja kunnissa. Työpolitiittinen tutkimus 278. Työministeriö. Helsinki.2005. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt278.pdf. Viitattu 1.8. 2005.

Hämäläinen Hanna: Työvoiman rekrytointi toimipaikoissa vuonna 2005. Selvitys työvoiman hankintakanavista, rekrytointiongelmista ja toimipaikkojen tulevaisuuden näkymistä. Työministeriö. Helsinki. 2006. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/rekrytointi2005.pdf. Viitattu 26.6.2006.

Hämäläinen Kari ja Juha Tuomala: Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi. Työpolitiittinen tutkimus 315. Työministeriö. Helsinki. 2006. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt315.pdf. Viitattu 2.8.2006.

Kauhanen, Merja, Reija Lilja ja Eija Savaja: Työvoimapolitiittisen koulutuksen vaikuttavuus kysynnän näkökulmasta. Työpolitiittinen tutkimus 313. Työministeriö, Helsinki.2006. Saatavana: [http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/Tyoevoimapolitiittisen_koulutuksen_vaikuttavuus_kysynnaen_naekoekulmasta_\(pdf\).pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/Tyoevoimapolitiittisen_koulutuksen_vaikuttavuus_kysynnaen_naekoekulmasta_(pdf).pdf). Viitattu 1.7.2006.

Kuusonen, Tiina. 2007. Projekti viestii. Wire-projektin viestinnän tehokkuus. Turun ammattikorkeakoulu, bioalat ja liiketalous. Tradenomin tutkinto.

Korkeamäki ja ja Tomi Kyyrä: Aktiivinen työvoimapolitiikka yritysten näkökulmasta. Työpoliittinen tutkimus 270. Työministeriö, Helsinki. 2005. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt270.pdf Viitattu 20.6.2005.

Meriläinen, Tarja: Kaupanalan työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimus. Keski-Suomen TE-keskuksen julkaisuja C6. Keski-Suomen työvoima- ja elinkeinokeskus. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 2005. Saatavana: <http://www.te-keskus.fi/keski-suomi>.

Tekijä tarpeeseen. Wiren esite yrittäjille. 2006.

Perttinä, P. & Suuronen, N. 2004. Laatuwirettä pitkäaikaistyöttömille. Työllistämismallin arviointi ja kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 32. Jyväskylän yliopistopaino.

Yrittäjäyyskatsaus 2006. Kauppa- ja teollisuusministeriön elinkeino-osasto. Saatavana http://www.ktm.fi/files/16517/Yrikatsaus_Pekkapohja_2006_UUSI.pdf. Taina Era

Taina Era & Helena Koskimies: Työllistämisen pulmia ja kiinnostavia käytäntöjä

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T., Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö. Helsinki. Halonen 2007.

Halonen, J-P., Hämäläinen, A., Karppi, S-L., Kaukinen, J., Kervilä, A., Mere, E., Puukka, P., Siitonen, V., Silvennoinen, S. & Talo, S. 2007. Syrjäytymisvaarassa olevien vajaakuntoisten nuorten kuntoutustarpeen arviointi. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 73.

Koivula, U-M. 2004. Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa: U-M. Koivula & S. Koskinen (toim.) Työn tiet -projekti. Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Tampereen seutukunta, julkaisuja 2 / 2004.

Laine, P. 2007. Miehet kuntoon! Kansalaiskunnon lasku ja korjaavat toimenpiteet. EVA:n raportti. Yliopistopaino. Helsinki. Saatavana: <http://>

Lähteet

www.eva.fi/files/1986_miehet_kuntoon.pdf. Viitattu 31.5.2007.

Linnakangas, R., Suikkanen, A., Savtshenko, V. ja Virta L. 2006. Uuden alussa vai umpikujassa? Vammaiset matkalla yhdenvertaiseen kansalaisuuteen. STAKES:n raportteja 15/2006. Valopaino Oy. Helsinki. Saatavana: *http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R15-2006-VERKKO.pdf*. Viitattu 31.5.2007.

Schmid, 2006. Sharing Risks. On Social Risk Management and the Governance of Labour Market Transitions. Discussion Paper: SP I 2006. 101. Saatavana: *http://skylla.wz-berlin.de/pdf/2006/i06-101.pdf*. Viitattu 7.5.2006.

Suikkanen A., Linnakangas, R. ja Martti, S. 2002. Työllisyyden muutos ja koulutuksen merkitys. Aikuiskasvatus. 114-123:2.2002.

Liitteet

Liite 1 – Asiantuntijahaastatteluiden kysymykset

Haastattelurunko:

(Nauhalle kerrotaan:

- haastateltavan nimi:
- organisaatio:
- päivämäärä:
- haastattelijan/ haastattelijoiden nimet):

Tämä haastattelu on osa tutkimusta, jossa selvitetään työttömien palveluketjujen toimivuutta ja asiakkaiden polkuja eri palveluiden piirissä. Tutkimusta toteuttavat Wire-projekti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut. Haastattelijoina toimivat ammattikorkeakoulun opiskelijat. Haastattelut tulevat tutkimuskäyttöön ja ovat siten luottamuksellisia. Tulokset raportoidaan yhteisesti niin, ettei yksittäisen vastaajan vastauksia voi erottaa.

Saako haastattelun nauhoittaa?

(Jos jostain syystä ei saa, kerrotaan, että haastattelussa menee siinä tapauksessa hieman pidempään, koska täytyy tehdä muistiinpanoja.)

1) Taustatiedot

Ammatti/tehtävä: _____

Ammatillinen koulutus: _____

Työssäoloaika tässä organisaatiossa: _____ vuotta

Työssäoloaika tässä ammatissa: _____ vuotta

2) Työtön asiakas _____ ssa (esim. Palokan terveystieteiden keskuksessa)

1. Kerro hieman työstäsi. Millaisissa tilanteissa kohtaat työttömiä?
2. Jos asiakas on työtön, eroaako asiakastyö millään tavalla muusta asiakastyöstä? (Tuleeko työttömyys esille asiakastilanteissa?)
3. Oletko miettinyt ennalta jonkin esimerkkitapauksen työttömästä asiakkaasta? Kerro, millainen tapaus se oli.

3) Palveluohjaus

3.1 Asiakkaiden valikointi

4. Miten työtön asiakas tulee sinun asiakkaaksesi?
5. Tuleeko asiakas oma-aloitteisesti vai ohjaako hänet joku muu palvelutaho/organisaatio? Mikä? Miten hänet siinä tapauksessa ohjataan tänne? (esim. lähete, työntekijän soitto toiselle työntekijälle jne.)
6. Otatko kaikki tänne hakeutuvat asiakkaiksi, vai valikoituuko osa pois? Mitä heille tapahtuu? Ohjaatko sinä tai ohjaako joku muu heitä esim. johonkin toiseen palveluun?

3.2 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

7. Miten määrittelet asiakkaan palvelutarpeen/ hoidontarpeen?
8. Mitä asioita otat huomioon palvelutarpeen/ hoidontarpeen arvioinnissa?
9. Huomioitko terveyden lisäksi muita asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita?

8esim. työttömien, maahanmuuttajien, vajaakuntoisten jne. kohdalla) Kysytkö esim. asiakkaan sosiaalisesta verkostosta?

10. Syntykö sinun ja asiakkaan välille mielestäsi avoin ja luottamuksellinen suhde? Miten sen syntymistä voisi mielestäsi edistää?

11. Tunnistatko sinä työntekijänä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä palvelutarpeita? Kerro, mitä silloin teit?

3.3 Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen

12. Millaista palveluneuvontaa annat asiakkaille? (Mistä palveluista heille kerrot/ mihin palveluihin heitä ohjaat?)

13. Teetkö asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä ja toteuttamisessa yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa? Minkä?

14. Miten moniammatillista yhteistyötä tehdään/yhteistyön muodot ja yhteistyön välineet? Miten tieto siirtyy organisaatiosta toiseen? (välineitä voivat olla esim. hoito-, kuntoutus-suunnitelmat, yhteiset palaverit, puhelin, sähköposti, kirje...)

15. Onko moniammatillisen yhteistyön tekemisessä mielestäsi ongelmia tai esteitä? Mitä?

16. Mitkä asiat sujuvat hyvin yhteistyössä ja asiakkaan polun suunnittelussa?

17. Onko sinulla mielessäsi jokin esimerkki, jossa yhteistyössä toisen organisaation kanssa suunniteltiin asiakkaan elämäntilanteen kohentamista?

3.4 Palvelutavoitteiden seuranta ja palvelujärjestelyjen korjaaminen

18. Millainen rooli asiakkaalla ja hoitajalla/ lääkärillä on hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa?

19. Kenellä on kokonaisvastuu asiakkaan tilanteen seurannasta? jos asiakas siirtyy jonkin toisen palvelun piiriin, siirtykö myös vastuu sinne?

20. Mistä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvistä kysymyksistä sinulla työntekijänä on mielestäsi vastuuta? (muut kuin terveydelliset asia – onko sinulla vastuuta niistä?)

21. Jos palvelun maksaja vaihtuu, niin vaikuttaako se palvelun järjestämiseen?

22. Jos asiakkuus keskeytyy hoidon ollessa kesken, mitä asiakkaalle sen jälkeen tapahtuu?

23. Nouseeko asiakastilanteissa esiin sellaisia palvelutarpeita, joihin ei tällä hetkellä pystytä vastaamaan?

3.5 Palveluprosessin päättäminen

24. Miten asiakkuus _____ssa päättyy?

25. Mihin vastuu asiakkaan tilanteesta siirtyy, kun asiakkuus tässä palvelussa päättyy?

26. Ohjaatko sinä asiakasta johonkin muihin palveluihin kuin terveystalouteen? Mihin?

27. Onko sinulla mielestäsi riittävästi tietoa niistä palveluista, joihin asiakasta voisi ohjata?

4) Palveluohjauksen kehittäminen

28. Mitä on mielestäsi työttömien palveluohjaus?

29. Pitäisikö työttömien palveluneuvontaa/ palveluohjausta kehittää _____ssa ja miten?

30. Kenelle tarttuminen asiakkaan kokonaiselämäntilanteeseen ja vastuu siitä mielestäsi kuuluu? (Entäs omassa organisaatiossa/ koko palvelujärjestelmässä?)

Liite 1 – Asiantuntijahaastatteluiden kysymykset

31. Millaisia esteitä (esim. hallinnollisia, työkäytäntöihin liittyviä, asenteisiin liittyviä) työttömien palveluneuvonnan ja kokonaiselämäntilanteen huomioimiselle mielestäsi on?

32. Onko sinulla palveluohjaukseen liittyvää koulutusta tai onko siihen tarvetta? Millaista?

Lopuksi:

Kiitos haastattelusta!

Saako tarvittaessa ottaa yhteyttä, jos tulee vielä jotain kysyttävää?

Lisätietoja tutkimuksesta antaa Niina Suuronen Wire-projektista, puh. 040-520 1825, niina.suuronen@jypoly.fi

Liite 2 – Yrityksiin työllistyneiden haastattelukysymykset

Wiren kautta yrityksiin työllistyneet

Haastattelurunko

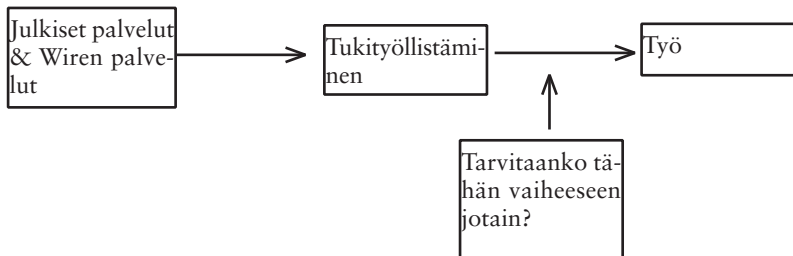
Tämä haastattelu on osa tutkimusta, jossa selvitetään Wire -projektin kautta yrityksiin työllistyneiden kokemuksia julkisista palveluista, Wiren palveluista sekä tukityöstä. Tutkimuksen toteuttaa Wire -projekti ja haastattelijana toimii Wire -projektin tutkimusapulainen. Haastattelut tulevat tutkimuskäyttöön ja ovat siten luottamuksellisia. Tulokset raportoidaan yhteisesti niin, ettei yksittäisen vastaajan vastauksia voi erottaa.

Haastattelurungon eteneminen

- Julkiset palvelut
- Wiren palvelut
- Tukityö
- Kehittämisideat

Taustatiedot:

1. Haastattelijan nimi
2. Päivämäärä
3. Haastateltavan nimi
4. Ikä
5. Sukupuoli
6. Koulutus
7. Työkokemus



Julkiset palvelut

Työllisyyttä edistävien palveluiden käyttö (Noin 2 vuotta ennen Wire-projektiin tuloa)

8. Mitä palveluita käytit ennen Wire -projektiin tuloa?
9. Mitä palveluita käytit Wire -projektin aikana?
10. Käytitkö jossakin vaiheessa jotain koulutuspalveluja (esim. työvoimapoliittinen koulutus, oppisopimus, ammatillinen oppilaitos, aikuiskoulutus)? Jatkuuko oppisopimuksesi edelleen?

Palveluun pääsy

11. Miten tulit tähän palveluun asiakkaaksi?
12. Oliko sinut lähetetty vai menitkö oma-aloitteisesti?

Liite 2 – Yrityksiin työllistyneiden haastattelukysymykset

13. Oliko palvelu mielestäsi helposti tavoitettavissa (esim. sijainti, aukioloaika)?
14. Pääsitkö palveluun riittävän nopeasti?
15. Oliko palvelu/ asiasi hoito joustavaa?

Kokemuksia palvelusta

16. Millaista (palvelu)ohjausta/ -neuvontaa olet saanut? (Mistä palveluista sinulle on kerrottu/ mihin palveluun sinua on ohjattu?)
17. Miten tietosi ovat siirtyneet palvelusta toiseen? (Hyödynnettiinkö esimerkiksi Wiren terveystarkastuksen tuloksia muualla?)
18. Mitkä asiat ovat sujuneet hyvin ”palvelupolkusi” toteutuksessa?
19. Millaisia ”käännepohtia” tunnistat työllistymispolullasi?
20. Tuntuuko sinusta, että tulit kuulluksi palvelussa? Kuunteliko työntekijä sinua? Mistä huomasit sen? (Miltä se tuntui? Mitä siitä seurasi?)
21. Oletko mielestäsi voinut vaikuttaa palvelutarpeesi/ asiasi määrittelyyn/ arviointiin/ hoitoon? Miten?
22. Onko mielestäsi kertomiasi eri asioita huomioitu riittävästi, kun palvelutarvettasi/ asiaasi on määritelty/ arvioitu/ hoidettu? Mitä olisi vielä pitänyt huomioida?
23. Tuntuuko sinusta, että tulit rohkaistuksi palvelussa? (Miten sinua rohkaistiin? Millaista rohkaistusta olisit tarvinnut?)
24. Tuntuuko sinusta, että sait tukea palvelussa? (Millaista tukea sait? Millaista tukea olisit tarvinnut?)
25. Oliko työntekijällä mielestäsi riittävästi aikaa sinulle? (Miltä se tuntui? Mitä siitä seurasi?)
26. Vaihtuiko työntekijä? Montako kertaa?
27. Onko kaikkiin asioihisi/ tarpeisiisi pystytty vastaamaan? Miten?
28. Jäikö jonkin asian selvittäminen kesken?

Palvelusta eteenpäin ohjaaminen

29. Miten/miksi asiakkuutesi tässä palvelussa on päättynyt? Vai onko päättynyt?
30. Onko sinua ohjattu eteenpäin muihin palveluihin/paikkoihin? Minne?
31. Onko työntekijällä ollut riittävästi tietoa ohjata sinua toisiin palveluihin?
32. Kuka ensisijaisesti vastaa tilanteesta, kun asiakkuus tässä palvelussa päättyy? Mikä on oma osuutesi asiassa?
33. Minkälaisia kokonaisuudessaan siirtymät palvelusta/ paikasta toiseen ovat olleet?

Wire-projektin palvelut

34. Miten tulit Wire -projektiin?
35. Mitä Wiren palveluja olet käyttänyt?
36. Mitkä palvelut ovat tukeneet työllistymistäsi/ työssä pysymistäsi?
37. Miten jokin palvelu on konkreettisesti edistänyt työllistymistäsi?
38. Mistä koet erityisesti hyötyneesi? Miksi?
39. Mitkä muut asiat ovat tukeneet työllistymistäsi?
40. Mitä julkisia palveluita olet käyttänyt Wire -projektin jälkeen/ työllistymisen jälkeen?
41. Mitä Wiren palveluja pitäisi saada osaksi julkisia palveluja?

Tukityö

42. Millaiseen työhön pääsit Wiren -projektin kautta?
43. Mitä tukimuotoja oli käytössä?
44. Miten tukityö omasta mielestäsi edisti työllistymistäsi?

45. Miten tukityö vastasi omia ammatillisia tavoitteitasi?
46. Millaista apua/ tukea olet saanut tukityön aikana?
47. Keneltä ja mistä olet tukea saanut?
a. Jos et saanut tukea niin ☐ Olisitko kaivannut sitä? Millaista?
48. Kuinka kauan tukityöjakso kesti?
49. Mitä tukityöjakson jälkeen tapahtui (esim. normaali/ osa-aikatyö)?
50. Millainen asenne/ ajatuksia sinulla oli tukityöllistämistä kohtaan?
51. Millainen asenne/ ajatuksia sinulla oli yritykseen työllistymistä kohtaan?
52. Ovatko asenteesi/ ajatuksesi muuttuneet? Miten?

Kehittämissideat

- Mitä työllistymistä tukevia palveluita tulisi kehittää (Wiren palvelut tai julkiset palvelut)? Miten?
- Tarvitsetko jotakin palvelua/ apua nykyisessä elämäntilanteessasi? Tarvitsetko enemmän tietoa jostakin asiasta?
 - o Millaista? Millainen apu/ tuki vastaisi parhaiten tarpeisiisi?
- Pitäisikö työttömien palveluneuvontaa/-ohjausta kehittää? Miten?
 - o Pitäisikö asioista kertoa tarkemmin? Kenen pitäisi kertoa? Miten (keskustelu/ esite/ tms.)?
- Oletko huomannut jotakin hankalaa palvelussa, joka olisi hyvä muuttaa tai poistaa? Mitä?
- Mikä on ollut parasta tässä palvelussa?
- Muita ideoita ja ajatuksia?

Lopuksi:

Kiitos haastattelusta!

Saako tarvittaessa ottaa yhteyttä, jos tulee vielä jotain kysyttävää?

Lisätietoja tutkimuksesta antaa Wire –projektista Taina Era puh. 040-5786 280, *taina.era@jamk.fi* tai Aino Vuopala puh. 044-5244 288, *aino.vuopala.sre@jamk.fi*



Kyselylomake Wiren yhteistyöyrityksille

TAUSTATIEDOT

1. Yrityksen nimi: _____
 - a. Yrityksen yhteyshenkilö _____
 - b. Yrityksen yhteystiedot _____

2. Yrityksen sijaintipaikkakunta (ympyröi oikea vaihtoehto)
 - a. Hankasalmi
 - b. Korpilahti
 - c. Jyväskylä
 - d. Jyväskylän maalaiskunta
 - e. Petäjävesi
 - f. Toivakka
 - g. Uurainen
 - h. Muu, mikä: _____

3. Yrityksen perustamisvuosi _____

4. Yrityksen henkilöstömäärä: _____

5. Yrityksen toimiala
 - a. Maa-metsä- ja kalatalous
 - b. Kaivostoiminta- ja louhinta
 - c. Teollisuus
 - i. Elintarvikeala
 - ii. Tekstiili, nahka ja vaatetusala
 - iii. Saha- ja puuteollisuus
 - iv. Paperiteollisuus
 - v. Energiateollisuus
 - vi. Kemian teollisuus
 - vii. Kumi- ja muoviteollisuus
 - viii. Metalliteollisuus
 - ix. Koneiden ja laitteiden valmistus
 - x. Elektroniikka- ja sähkötuotteet
 - xi. Kulkuneuvojen valmistus
 - d. Sähkö- kaasu- ja vesihuolto
 - e. Rakentaminen
 - f. Tukku- ja vähittäiskauppa
 - i. Tukku ja vähittäiskauppa
 - ii. Moottoriajoneuvojen myynti- huolto- ja korjaustoiminta
 - iii. Muu tavaroiden huolto- ja korjaustoiminta
 - g. Majoitus- ja ravitsemustoiminta
 - h. Kuljetus- varastointi ja tietoliikenne
 - i. Rahoitustoiminta

- j. Kiinteistö- vuokraus- ja liike-elämän palvelut
 - i. Kiinteistö ja vuokraus
 - ii. Liike-elämän palvelut
- k. Terveystenhoito- ja sosiaalipalvelut

6. Yrityksen liikevaihto vuonna 2004

_____ e/vuosi

TIEDOTUS

7. Mistä saitte tietoa Wire-projektista
- a. Henkilökohtainen yhteydenotto Wirestä
 - b. Lehtimainos
 - c. Wiren tiedote
 - d. Wiren kotisivulta internetistä
 - e. Tilaisuudessa, jossa Wiren edustaja kertoi Wiren toiminnasta, mikä tilaisuus?

 - f. Yrittäjämessuilla
 - g. Jyväskylän kehittämisyhtiö, JYKES Oy:n tilaisuudessa
 - h. Työvoimatoimiston välityksellä
 - i. Ystävä, tuttavain tai toisen yrittäjän kautta
 - j. Jostain muualta, mistä? _____

8. Millaisia mielikuvia teillä heräsi kuullessanne Wire-projektista **ensimmäisiä kertoja**?
Valitkaa seuraavien väittämien kohdalta sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Wire herätti minussa kiinnostusta uuden tyyppisellä toimintamallillaan	1	2	3	4
Wiren toimintamalli herätti minussa luottamusta	1	2	3	4
Wire vaikutti minusta tehokkaalta toimintamallilta	1	2	3	4

TYÖVALMENTAJAN TUKI YRITYKSELLE

9. Mitä tukea/hyötyä/ palveluja sinä tai yrityksesi olette saaneet Wiren työvalmentajalta?
Valitkaa ne palvelut (kohdat a-h), joita yrityksenne on hyödyntänyt ja arvioikaa kuinka tärkeänä piditte saamaanne palvelua ympyröimällä sopiva numero asteikolla 1-5.
- 1. = täysin hyödytön, tarkoittaa, ettette koe palvelua tarpeellisena, pikemmin yrityksen toimintaa häiritsevänä
 - 2. = melko hyödytön, tarkoittaa, ettette koe palvelua tarpeellisena etkä näe siitä mitään hyötyä itsellesi tai yrityksesi toiminnalle.
 - 3. = palvelusta ei ollut hyötyä eikä haittaa teille itsellenne tai yrityksellenne
 - 4. = melko hyödyllinen, palvelu tuki sinua tai yrityksesi toimintaa
 - 5. = erittäin hyödyllinen tarkoittaa, että palvelusta oli käytännöllistä hyötyä itsellesi tai yrityksesi toiminnalle

	Täysin hyödytön			Erittäin hyödyllinen	
a Työvoimatarpeen selvittely	1	2	3	4	5
b Työtehtävään sopivien hakijaehdokkaiden	1	2	3	4	5

Liite 3 – Yrittäjien haastattelukysymykset

c	Työllistämisen tukijärjestelmien selvittely ja soveltaminen	1	2	3	4	5
d	Työsopimus- ja työehtoihin liittyvien asioiden selvittely	1	2	3	4	5
e	Työllistetyn työssä tukeminen ja ohjaaminen	1	2	3	4	5
f	Tiedon ja asiantuntijoiden välittäminen yrityksen kehittämistarpeisiin	1	2	3	4	5
g	Työllistetyn työsuhteen päättäminen ja jatkoon ohjaaminen	1	2	3	4	5
h	Muuta, mitä _____	1	2	3	4	5

10. Millaista palvelua/apua/tukea toivoisitte jatkossa saavanne työvalmentajalta?

YRITYS TYÖLLISTÄJÄNÄ

11. Kuinka monta henkilöä yrityksenne on työllistänyt Wire –projektin kautta?

Henkilöiden lukumäärä: ____

Seuraavat kysymykset koskevat yrityksenne viimeksi työllistettyä henkilöä ja hänen työsuhdettaan.:

12. Mikä oli työllistetyn sukupuoli

1. mies
2. nainen

13. Millaiseen työsuhteeseen työllistetty palkattiin?

1. Määräaikainen työsuhde, kuinka pitkä _____ kk
2. Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde

14. Mikä oli työllistetyn työaika?

1. Osa-aikainen, kuinka suuri osuus normaalista työajasta _____%
2. Normaali, kokoaikainen työaika
3. Joustava kokonaistyöaika

15. Mitä työllistämistukia työllistetyn palkkaamisessa hyödynnettiin?

(Ympyröikää kaikki yrityksen hyödyntämät työllistämistuet viimeiseksi valitun työllistetyn palkkauksen osalta)

1. työkokeilu
2. työharjoittelu
3. työelämävalmennus
4. työllistämistuki
5. yhdistelmätuki
6. rekrytointituki

16. Mihin työhön ja/tai mitä tehtäviä työllistetyllä oli/on?

Nimike ja/tai tehtävät: _____

17. Miten työsuhde on jatkunut työllistämissopimuksen jälkeen?

1. työsuhde ei jatkunut
2. jatkui määräaikaisena työsuhteena, _____kk
3. jatkui toistaiseksi voimassaolevana työsuhteena
4. Jatkui sopimuksena, mikä _____ (esim. OPSO)

18. Millaiseen työvoimatarpeeseen työllistetyn rekrytointi vastasi?

1. Yrityksellä ei ollut varsinaista työllistämistarvetta
2. Eläköitymisestä johtuva tarve
3. Henkilöstön vaihtuvuudesta johtuva tarve
4. Henkilöstön työaikojen joustoista johtuva tarve
5. Liiketoiminnan kasvusta johtuva tarve
6. Liiketoiminnan muuttumiseen liittyvä uuden osaamisen tarve
7. Muu tarve, mikä _____

19. Mitkä olivat työllistetyn rekrytointiperusteet? (Ympyröikää kaikki tärkeät, päätökseen vaikuttaneet perusteet)

1. hakijan osaaminen, tiedot ja taidot tehtävään
2. halu monipuolistaa yrityksen henkilöstön rakennetta (ikä, sukupuoli, etninen ryhmä)
3. välitön taloudellinen hyöty, yrityksen tuottavuuden säilyttäminen tai parantaminen välittömästi
4. halu tukea työllistymistä omalla talousalueella
5. työvoiman saatavuuden turvaaminen jatkossa, vaikka ei välitöntä tarvetta
6. välillinen taloudellinen hyöty (esim. yrityksen maine)
7. yhteisen työllistymisvastuun toteuttaminen
8. Muu, mikä _____

20. Mitkä asiat vaikuttivat päätökseenne rekrytoida Wire:n kautta? Ympyröikää mielestänne sopivin vaihtoehto.

	Ei vaikuttanut lainkaan päätökseeni	Vaikutti jonkin verran	Vaikutti paljon	Vaikutti erittäin paljon päätökseeni
Henkilöstön asiantuntijuus	1	2	3	4
Rekrytointiin tarjottu apu	1	2	3	4
Monipuoliset taloudelliset, työllistämistuet	1	2	3	4
Terveystarkastuksessa käyneet työnhakijat	1	2	3	4
Työkuntotesteissä käyneet työnhakijat	1	2	3	4
Työvalmennukseen osallistuneet työnhakijat	1	2	3	4

KOKEMUKSIA TYÖTTÖMÄN TYÖLLISTÄMISESTÄ

21. Millaisia kokemuksia teillä on ollut työttömien työllistämisestä? Ympyröikää lähinnä kokemuksianne vastaava vaihtoehto.

- a. Hyviä
- b. Huonoja
- c. Sekä hyviä että huonoja
- d. Ette osaa sanoa

22. Millaisia hyviä kokemuksia teillä on ollut?

23. Millaisia huonoja kokemuksia teillä on ollut?

Vielä muutama kysymys...

24. Mitä ajattelette työttömien työllistämiseen kehitetystä tukijärjestelmästä? Seuraavassa on joitakin väittämiä, joihin voitte valita lähinnä omaa mielipidettänne vastaavan kohdan.

	Työllistämistukia koskevia väittämiä	Kyllä, olen samaa mieltä	Ei, olen eri mieltä	Olen osittain samaa, osittain eri mieltä
1.	Työllistämistuet auttavat työttömiä saamaan työpaikan.			
2.	Työllistämistuet voisi lopettaa.			
3.	Työllistämistuet vääristävät kilpailua.			
4.	En tunne tukia riittävästi.			
5.	Yrityksemme on kärsinyt siitä, että kilpailijamme on saanut työllistämistukea.			

Liite 3 – Yrittäjien haastattelukysymykset

6.	Työttömän henkilön palkkaamiseen liittyy aikamoinen riski.			
7.	Työttömien työllistymistä edistäisi se, että heitä koulutettaisiin räätälöidysti yritysten tarpeisiin			
8.	Tukityöllistetyt tekevät vähiten osaamista vaativia töitä.			
9.	Tukityö johtaa uusien työntekijöiden palkkaamisen hidastumiseen yrityksessä.			
10.	Työvoima- ja oppisopimuskoulutus tulisi liittää tukityöllistämiseen.			
11.	Tukityöjärjestelmän tulisi olla nykyistä selkeämpi ja joustavampi.			
12.	Tukityöllistämistä yrityksiin voitaisiin lisätä tiedottamalla tuista nykyistä enemmän suoraan yrityksille.			
13.	Tukien kilpailutilannetta vääristäviä vaikutuksia ei tarpeeksi seurata.			
14.	Tukiin liittyy liian paljon paperisotaa.			
15.	Tukityöhön voisi niveltää joustavasti koulutusta siten, että työsuhte säilyisi, mutta palkanmaksu keskeytyisi.			
16.	Työttömien kysyntä yrityksissä lisääntyy tulevaisuudessa, kun/jos työvoimasta tulee pulaa.			
17.	Vähemmän ammattitaitoisen työvoiman kysyntä tulee pienentymään tulevaisuudessa.			

VERKOSTOYHTEISTYÖN KEHITTÄMISTARPEET

25. Mitkä seuraavista verkostoyhteistyön tavoista ja tavoitteista koette mielekkäännä tulevaisuudessa? Ympyröikää kiinnostustanne vastaava kohta.

Verkostoyhteistyön tapoja ja tavoitteita	Ei kiinnosta lainkaan	Kiinnostaa jonkin verran	Kiinnostaa erittäin paljon	En osaa sanoa
Työvoiman rakenteen ja työvoimatarpeen ennakointi	1	2	3	4
Koulutustarpeen alueellinen ja yrityskohtainen ennakointi	1	2	3	4
Työntekijöiden (erityisesti tukityöpaikoissa olevien) työssä ohjaaminen ja valmennus	1	2	3	4
Ammatillisten tötaitojen päivittäminen ja ammatillinen koulutus	1	2	3	4
Työkyvyn ylläpitoon liittyvien palvelujen kehittäminen	1	2	3	4
Työyhteisön toimivuuteen liittyvien palveluiden kehittäminen	1	2	3	4

Liite 3 – Yrittäjien haastattelukysymykset

Yritysten yhteisrekrytoinnin järjestäminen esim. palkkakustannukset ja niitä vastaava työajan käyttö jaetaan useampien yritysten kesken ja työntekijä toimii useammassa yrityksissä osana aikaisesta	1	2	3	4
Yhteistyö sosiaalisen yrityksen tai työpajan kanssa, joka toimii alihankkijana. Näin mahdolliset, tulevat työntekijät voivat harjoitella ammattitaitoja alihankintapaikassa ja edetä sieltä yrityksen työntekijäksi ammattitaidon karttuessa	1	2	3	4
Kiinnostus verkostoyhteistyöhön	1	2	3	4

26. Mitkä ovat oman yrityksenne tämän hetkiset tai tärkeimmät kehittämistarpeet?

27. Mitä organisaatioita näkisit yritys yhteistyöverkostoissa tärkeinä oman yrityksenne kehittämistarpeiden kannalta? Valitkaa tärkeinä näkemänne organisaatiot.

- Jyväskylän ammattiopisto
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Jyväskylän yliopisto
- Jyväskylän tai Laukaan alueiden työvoimatoimistot
- Yrityksen kotikunta
- Yrityksen sijaintikunta (jos eri kuin kotikunta)
- Yrittäjäjärjestöt
- Jyväskylän seudun kehittämissyhtiö, Jykes Oy
- Keski-Suomen TE-keskus
- Alueelliset kehittämisprojektit
- Muu, mikä _____

Kiitos vastauksistanne!

Kirjoittajat

Taina Era

YTM, tutkija

Kirjoittaja toimi Wire-projektin tutkijana. Hän on kouluttajana työyhteisöä ja ryhmiä koskevissa koulutus- ja kehittämishankkeissa sekä opettajana sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Hän toimii myös työnohjaajana.

Irene Hartikainen

TtM

Kirjoittaja on hoitotyön opettaja Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Hän on toiminut kouluttajana terveyden edistämisen ja voimavaroalähtöisen ohjauksen teemoissa. Työttömien terveyspalveluhankkeessa hän on toiminut koulutuksen vastuuhenkilönä sekä koulutustuotteen kehittäjänä.

Helena Koskimies

KL, yliopettaja

Kirjoittaja on erityiskasvatuksen ja vammaistyön yliopettaja Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Hän on toiminut kouluttajana ohjauksen ja palveluohjauksen -teemoissa sekä erikoistumisopinnoissa että perusopetuksessa. Asiantuntijana hän on toiminut Keski-Suomen vammaispalvelujen kehittämishankkeiden ohjausryhmissä.

Irmeli Matilainen

TtM, SHO, TH, SH, gerontologi

Kirjoittaja toimii terveydenhoitotyön lehtorina Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Opetus- ja koulutustehtävän lisäksi hän toimii asiantuntijana terveyden edistämiseen ja ikääntyvän väestön hyvinvointiin liittyvissä hankkeissa. Asiantuntijuusalueena hänellä on terveyden edistäminen ja gerontologinen hoitotyö.

Anu Pelkonen

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Kirjoittaja toimii työnantajayhteistyön koordinaattorina ja hankevastaväna Jyväskylän ammattikorkeakoulun Wire-projektissa ja saattaa parhaillaan päätökseen ylempää ammattikorkeakoulun tutkintoa. Aiemmin hän on toiminut päällikkötehtävissä ja yrittäjänä palvelualalla.

Riikka Turunen

Yhteiskuntatieteen yo, tutkimusapulainen

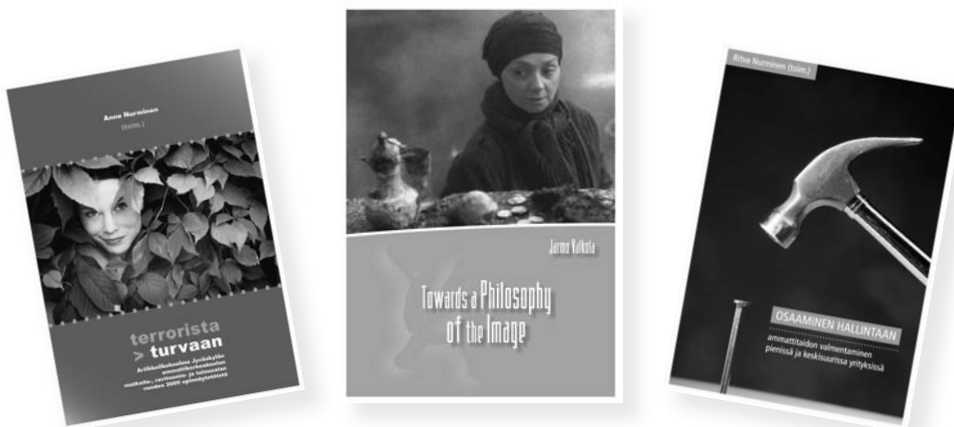
Kirjoittaja on toiminut Wire-projektin tutkimusapulaisena vuoden 2007 alusta lähtien. Hän yhteiskuntapolitiikan ja tilastotieteen kolmannen vuoden opiskelija Jyväskylän yliopistosta.

Aino Vuopala

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK) –opiskelija, tutkimusapulainen

Kirjoittaja on vuonna 2007 valmistuva Kuntoutuksen ohjaaja(AMK) -opiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Hän on aiemmin tehnyt työharjoittelun sekä opinnäytetyön WIRE 3 –projektissa.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun
Julkaisuja



Myynti ja jakelu

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35
40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Faksi (014) 444 6869
Sähköposti: kirjasto@jamk.fi
www.jamk.fi/kirjasto

www.jamk.fi/kirjasto



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JYVÄSKYLÄ UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JYVÄSKYLÄ UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35
40200 Jyväskylä
Puh. (014) 444 6611
Faksi (014) 444 6600
Sähköposti: jamk@jamk.fi

Kulttuuriala
School of Cultural Studies

Liiketalous
School of Business

Tekniikka ja liikenne
School of Engineering and Technology

Informaatioteknologian instituutti
School of Information Technology

Luonnonvarainstituutti
Institute of Natural Resources

Sosiaali- ja terveystieteiden ala
School of Health and Social Care

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
School of Tourism and Services Management

Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Vocational Teacher Education College