

Sini Korpitie

”Hyvä palveluohjaus tarvitsee asiakkaan omaa motivoituneisuutta edetäkseen tavoitteeseen”

Palveluohjaus työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikassa

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Sini Korpitie

Työn nimi: Palveluohjaus työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikassa

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi, lehtori

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 62

Liitteiden lukumäärä: 4

Opinnäytetyö on tutkimus, jossa selvitettiin, mitä on palveluohjaus ja minkälainen on palveluohjauksen prosessi. Yhteistyöorganisaationa toimi Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikka. Tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden käsityksiä ja määritelmiä palveluohjauksesta. Käsitteiden jäsenyyksestä hyöttyä sekä yhteistyöorganisaatio, että tutkimukseen osallistuvat työntekijät.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa työntekijät kuvasivat palveluohjausta kyselylomakkeen avulla ja toivat vapaasti esiin ajatuksiaan palveluohjauksesta. Vaihtoehtoisena aineistonkeruumenetelmänä käytin puhelimen välityksellä tehtävää teemahaastattelua, jonka työntekijät olisivat voineet halutessaan valita. Palveluohjausta ja sen prosessia avataan opinnäytetyössä kirjallisuuden määritelmien kautta. Kirjallisuuden teoriaa pyrittiin käyttämään apuna tuloksien analysoinnissa. Opinnäytetyössä tärkeimpiä käsiteltäviä teemoja ovat palveluohjaus, palveluohjaus työhallinnossa ja TE-toimiston työntekijöiden näkökulmat. Kyselyn aineisto kerättiin Webropol-kyselytyökalun avulla. Kysely lähetettiin asiakastyötä tekeville työntekijöille yhteistyöorganisaatioon Seinäjoen toimipaikkaan. Kyselyyn osallistui 8 työntekijää. Teemahaastatteluun puhelimen välityksellä osallistui 2 työntekijää. Tutkimuksessa saatiin onnistuneesti vastauksia niihin kysymyksiin, mihin haettiin.

Työntekijät näkivät palveluohjauksen asiakkaan ohjaamisena erilaisiin asiakkaalle sopiviin palveluihin. Heistä palveluohjaus on asiakaslähtöistä. Lisäksi heidän mielestään työntekijällä tulee olla tietämystä erilaisista tarjolla olevista palveluista. TE-toimiston palveluohjausprosessin ensimmäisenä vaiheena työntekijät mainitsivat työnhakijaksi ilmoittautumisen. Lisäksi ensimmäisessä vaiheessa selvitetään työttömyysturva-oikeus. Seuraavana askeleena on työllisyysuunnitelman teko kartoituskyselyn pohjalta, ja jos asiakas ei ole työllistynyt kolmen kuukauden sisällä niin tehdään kartoitussoitto tai pyydetään käymään. Tässä vaiheessa päivitetään työllisyysuunnitelmaa. Tämän jälkeen tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluita, töitä tai koulutusta. Palveluohjausprosessin määränpäänä voi olla asiakkaan työllistyminen, palveluun tai koulutukseen pääseminen.

Avainsanat: Palveluohjaus, palveluneuvonta, palveluohjauksellinen työote, ohjaus, palveluohjausprosessi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author/s: Sini Korpitie

Title of thesis: Service Counselling from the Employees' Perspective in South Ostrobothnia Work and Economic Development Office in Seinäjoki

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi, lecturer

Year: 2020

Number of pages: 62

Number of appendices: 4

This thesis is a study that explains service counselling and service counselling process. The study has been made from the employees' perspective in South Ostrobothnia Work and Economic Development Office in Seinäjoki. The purpose of this thesis was to find out, what employees are thinking of and those thoughts could help the organization and workers.

The research method was qualitative work research. Workers participated by answering a survey or a phone interview. Service counselling and its process are explained in this thesis by literature and the previous studies. The literature was used to help with the analysis of the results. The main themes in this thesis were service counselling, service counselling in Work and Economic Ministry, and the perspectives of employees. The survey material was collected using Webropol work tool. The survey was sent to workers that are doing customer work in Seinäjoki office. Eight (n=8) employees participated in the survey and two (n=2) employees in the interview. The study was successful, because this thesis has three main concepts and the study material is answering to those main concepts.

Employees were thinking that the service counselling is customers guidance in the different services. They were also thinking that the service counselling is customer oriented. They were saying that the workers need to know about the different services that they could help the customers to find the suitable services. The first step that the customers are taking in service counselling process in Work and Economic Development Office is to register your self to as a job seeker. Then the customer and the worker are finding out if the customer could get the unemployment security. The next step is to do a plan, how the customer is reaching her or his goals. If the customer is not employed in three months, the worker calls the customer and they will update the customers plans. They can also make an appointment. Then the employees can offer the customer a different services, jobs or educations. The destination is that the customer is getting a job, suitable services or education.

Keywords: Service counselling, case management, guidance, service counselling process

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo	6
1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUKSEN AIHE, TAVOITTEET JA PROSESSI	9
2.1 Opinnäytetyön tärkeimmät teemat	9
2.2 Yhteistyöorganisaatio	10
2.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	11
2.3.1 Tutkimusongelma:.....	12
2.3.2 Tutkimuskysymykset:	12
2.4 Muita tutkimuksia ja hankkeita	13
2.5 Opinnäytetyön ajallinen prosessi.....	15
3 PALVELUOHJAUS	17
3.1 Asiantuntijoiden näkemyksiä palveluohjauksesta	17
3.2 Sosiaalityön linkittyminen palveluohjaukseen	20
3.3 Erilaisia palveluohjausmalleja	21
3.4 Palveluohjauksen prosessi.....	22
3.5 Palveluohjaajan rooli	23
3.6 Palveluohjaus apuna asiakkaalle	24
4 PALVELUOHJAUS TYÖHALLINNOSSA	26
4.1 Palveluohjauksen määrittely työhallinnossa.....	26
4.2 Työhallinnon askel kohti asiakaslähtoisempää työmenetelmää	28
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
5.1 Laadullinen tutkimus	30
5.2 Aineistonkeruumenetelmä.....	31
5.2.1 Teemahaastattelu	31
5.2.2 Kyselylomake	32
5.3 Analyysimenetelmät	33
5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	35

6 TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1 Palveluohjaus.....	39
6.2 Palveluohjauksen prosessi.....	45
6.3 Palveluohjauksen kehittäminen.....	47
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	52
8 POHDINTA	55
LÄHTEET	57
LIITTEET	62

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Opinnäytetyössä käsiteltävät teemat.....	9
Kuvio 2. Tutkimuskysymyksien muodostuminen.....	12
Kuvio 3. Opinnäytetyön ajallinen prosessi	15
Kuvio 4. Palveluohjauksen työtavat	19
Kuvio 5. Sosiaalityön osajärjestelmät.....	20
Kuvio 6. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueet.....	29
Kuvio 7. Teemojen teemoittelu järjestys	34
Kuvio 8. Tutkimuksen teemat.....	38

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on palveluohjaus työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikassa. Yhteistyöorganisaationa toimi Seinäjoen toimipaikka ja tutkimukseen osallistui organisaation työntekijöitä. Työntekijät vastasivat aiheeseen liittyviin kysymyksiin verkkokyselylomakkeella. Lisäksi he olisivat voineet halutessaan valita teemahaastattelun puhelimen välityksellä.

Tavoitteena oli selvittää, miten organisaation työntekijät näkevät palveluohjauksen. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä palveluohjaus on, ja miten sitä toteutetaan. Tässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistuneet työntekijät saivat määritellä vapaasti palveluohjausta ja tuoda esiin käsitteestä nousevia muita käsitteitä. Organisaatiolla on tämän jälkeen mahdollisuus lähteä kehittämään yhteistä ajatusta palveluohjauksesta ja sen prosessista. Yhteistyöorganisaation lisäksi tämä tutkimus hyödyttää TE-toimiston kanssa yhteistyössä olevia yrityksiä, jotka toteuttavat myös palveluohjausta. Verkostot ja TE-toimiston yhteistyökumppanit voivat kehittää palveluohjausta omassa yrityksessään entistä paremmaksi ja löytää uusia keinoja asiakkaiden kohtaamiseen sekä yhteistyöhön yritysten kanssa. Myös asiakkaat hyötyvät tutkimuksesta, sillä palveluohjauksen kehittämisellä saadaan entistä parempia tuloksia työttömien työllistymisessä. Lisäksi hyvä palveluohjaus parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Suominen ja Tuominen sanovat palveluohjauksen olevan opastusta, neuvontaa ja tukemista sekä asiakaslähtöistä ja -keskeistä asiakaspalvelua (Suominen & Tuominen 2007, 13). Monissa määrittelyissä usein mainitaan asiakaslähtöisyys, osallisuus, opastus, neuvonta sekä tukeminen. Palveluohjaus nähdään sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakastyönä, jossa vahvistetaan ja tuetaan asiakasta elämänhallinnassa sekä yksityisessä verkostossa huomioiden asiakkaan voimavarat (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020).

Tässä opinnäytetyössä käydään läpi palveluohjausta ja sen prosessia sekä sitä, mikä on palveluohjaajan rooli menetelmässä. Lisäksi kerrotaan, mitä kaikkea palveluohjaukseen kuuluu ja tuodaan esiin työ- ja elinkeinoministeriön määritelmiä käsit-

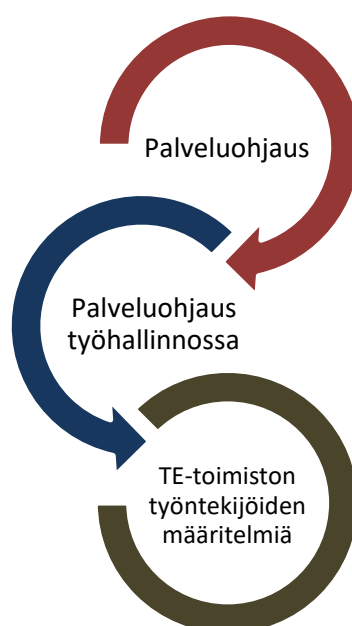
teestä. Tässä työssä käsitellään myös sitä, miten palveluohjaus linkittyy sosiaalityöhön. Opinnäytetyön tärkeimpiä teemoja ovat palveluohjaus, palveluohjaus työhallinnossa ja TE-toimiston työntekijöiden näkökulmat.

2 TUTKIMUKSEN AIHE, TAVOITTEET JA PROSESSI

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen prosessia, tavoitteita sekä taustoja. Yhteistyökumppanina tässä opinnäytetyössä on Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikka. Yhteistyökumppaniksi valikoitui TE-toimisto, koska olen ollut siellä työharjoittelussa ja kiinnostuin siellä toteutettavasta asiakastyöstä. Aihe opinnäytetyöhön muodostui vierailulla olleen opettajan ja ohjaajana työharjoittelussa toimineen palveluesimiehen keskusteluista. Opinnäytetyössä haluttiin enemmän tietoa siitä, miten palveluohjaus toteutuu TE-toimistossa, ja miten työntekijät näkevät sen sekä löytyykö organisaation sisäisiä näkemyseroja aiheesta. Palveluohjaus on paljon tutkittu ja esillä ollut aihe, josta löytyy paljon materiaalia ja se helpottaa tutkimista.

2.1 Opinnäytetyön tärkeimmät teemat

Opinnäytetyössä käsiteltäviä teemoja ovat palveluohjaus, palveluohjaus työhallinnossa ja TE-toimiston työntekijöiden määritelmiä palveluohjauksesta (kuvio 1). Näitä teemoja käydään läpi teoriassa ja tulososiossa. Näin saamme mahdollisim-



Kuvio 1. Opinnäytetyössä käsiteltävät teemat

man kattavasti tietoa ja erilaisia näkemyksiä, joiden avulla palveluohjauksen kehittäminen entistä paremmaksi organisaatiossa on mahdollista. Palveluohjauksen kehittäminen on tärkeää, koska hyvä ja onnistunut palveluohjaus voi muuttaa asiakkaan elämää niin, että hän ei välttämättä tulevaisuudessa tarvitse palveluohjausta. Kosonen ja Peronmaa (2013, 7) kertovat palveluohjauksen tarkoituksena tai määränpäänä olevan, että asiakas ei tarvitse enää palveluohjausprosessin päätteeksi palveluohjausta. Tutkimuksen toteuttaminen hyödyttää myös muita yrityksiä, joissa toteutetaan palveluohjausta. Palveluohjauksen kehittäminen parantaa asiakastytyväisyyttä ja edistää asiakaspalvelun toimivuutta. Suominen ja Tuominen (2007, 13) kuvaavat palveluohjausta asiakaslähtöiseksi toiminnaksi.

Palveluohjauksen kehittäminen vaatii uusien ja erilaisten näkemysten esille tuomista ja parhaiten erilaisia ideoita voidaan saada palveluohjausta toteuttavilta työntekijöiltä. Palveluohjaukseen liittyy monesti erilaisia käsitteitä, kuten asiakaslähtöisyys, palveluneuvonta, palveluohjauksellinen työote, osallisuus ja voimavarakeskeinen sekä intensiivinen palveluohjaus. Tässä työssä näitä käsitteitä tuodaan esiin asiantuntijoiden kautta ja selvitetään, kuinka he yhdistävät näitä edellä mainittuja käsitteitä palveluohjaukseen.

2.2 Yhteistyöorganisaatio

Tutkimukseen yhteistyöorganisaatioksi valittiin Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikka, koska TE-toimistot pyrkivät asiakaslähtöisyyteen ja siellä toteutetaan palveluohjausta. Tutkimukseen haluttiin valita organisaatio, jonka palveluista ja toiminnasta moni ihminen ei välttämättä tiedä paljoa. Työharjoittelun kautta huomio kiinnittyi siihen, että asiakkaille ei ollut välttämättä tietoa siitä, minkälaisia palveluja he voivat saada TE-toimistosta ja ketä kaikkia TE-toimisto palvelee. Huomio kiinnittyi myös siihen, että työharjoittelun aikana tuli selittää TE-toimisto monelle läheiselle ja se, mitä TE-toimistossa tehdään. Suurin osa tiesi, että siellä autetaan työttömiä.

TE-toimistot palvelevat työnhakijoita, työnantajia, yrityksiä ja yhteistyökumppaneita. Toiminnan tavoitteena on tukea ja edistää työmarkkinoita ja lisäksi tarjota työmarkkinoille osaavaa työvoimaa sekä edistää ja auttaa osatyökykyisiä pääsemään

osaksi työelämää. TE-toimistot tarjoavat ammatinvalinta- ja uraohjausta sekä koulutusneuvontaa, erilaisia hankkeita ja valmennuksia sekä ohjaamotoimintaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.)

Etelä-Pohjanmaan TE-toimistoon kuuluu kolme eri toimipaikkaa Alajärvi, Seinäjoki ja Kauhajoki, jotka toimivat Etelä-Pohjanmaan alueella. TE-palveluverkostoon kuuluvat myös Etelä-Pohjanmaan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), yhteispalvelupisteet Kurikan Jurvassa, Alajärven Lehtimäellä, Vimpelissä, Teuvalla, Kauhavan Alahärmässä, Kauhavan Ylihärmässä sekä Kauhavan Korttejärvellä, Kuortaneella ja Ähtärissä. Lisäksi seudulliset yrityspalvelut Alajärvellä, Alavudella, Kauhavalla, Kauhajoella ja Seinäjoella kuuluvat TE-palveluverkostoon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.) Työllistymistä edistävä yhteispalvelu (TYP) on työttömille suunnattu palvelu, jossa työ- ja elinkeinotoimisto toimii yhdessä Kelan ja kunnan kanssa saman katon alla ja arvioivat työttömien palvelun tarvetta sekä suunnittelevat palvelukokonaisuuden, joka edistää työllistymistä. He vastaavat yhdessä myös työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 28.)

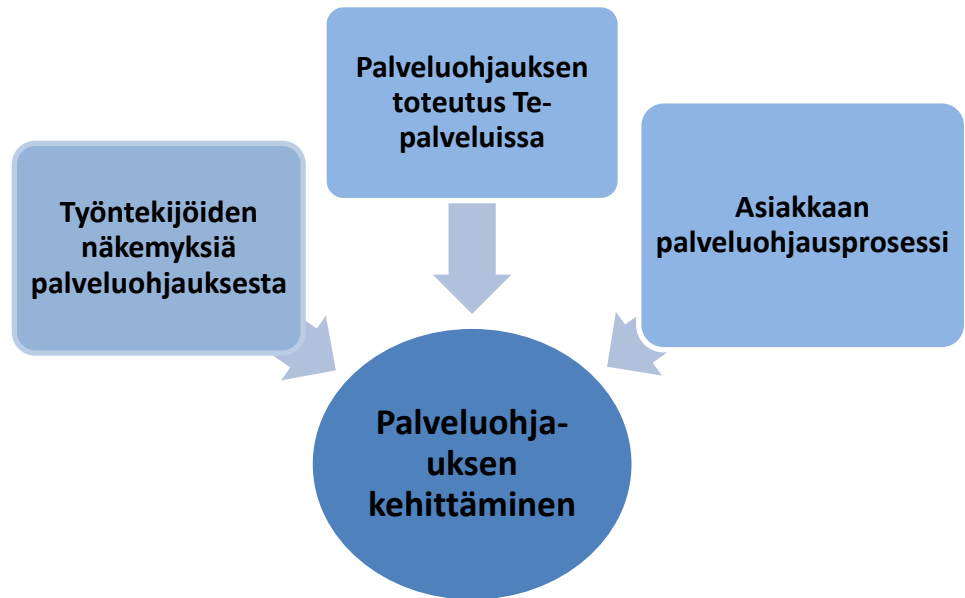
2.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Kananen sanoo, että ongelman tulee olla ratkaistavissa. Hän nimeää seuraavia asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota tutkimusongelmaa määriteltäessä: aineiston-saanti, aihealueen tuntemus, ongelman ratkaisuun tarvittavien menetelmien hallinta, ongelman ratkaistavuus ja oma mielenkiinto sekä motivaatio. (Kananen 2015, 41.)

Ennen tutkimuksen toteutusta aihe vaati perehtymistä ja aiheen muodostuessa tuli miettiä sitä, että miten saadaan mahdollisimman kattavasti aineistoa kerättyä. Lisäksi tutkimuksen onnistumiseen vaadittiin myös mielenkiintoa ja motivaatiota aiheetta kohtaan. Mielenkiinto ja motivaatio tähän työhön löytyi työharjoittelusta TE-toimistossa ja organisaation tarpeesta tämän tapaiselle tutkimukselle.

2.3.1 Tutkimusongelma:

Tutkimusongelma määrittyi sen mukaan, mitä tutkimuksella haetaan tai mitä halutaan tietää. Tutkimusongelma on selvittää Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikan työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksesta ja sen prosessista.



Kuvio 2. Tutkimuskysymysten muodostuminen

2.3.2 Tutkimuskysymykset:

Tutkimuskysymykset muodostuivat sen perusteella, mitä halutaan tutkia tai mistä tutkimuksessa halutaan tuottaa tietoa. Tutkimuksessa haluttiin tietää, mitä työntekijät ajattelevat palveluohjauksesta, tai miten he määrittelevät sitä. Kuviossa 2 tuodaan esiin aiheita, mistä tutkimuskysymykset muodostuivat. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten työntekijät määrittelevät palveluohjausta?
2. Miten palveluohjausta toteutetaan TE-palveluissa?

3. Millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi TE-palveluissa?

2.4 Muita tutkimuksia ja hankkeita

Palveluohjaukseen liittyviä tutkimuksia ja hankkeita on toteutettu paljon. Aiheesta löytyy opinnäytetöitä, jotka on toteutettu vanhuspalvelutyössä, kuntoutuspalveluissa, mielenterveystyössä, ja lisäksi palveluohjausta on tutkittu yleisesti. Useimmissa tutkimuksissa on tehty kyselyitä asiakastyytyväisyydestä sekä asiakkaiden kokemuksista. Monissa palveluohjausta käsittelevissä opinnäytetöissä nousee esiin asiakkaan hyvä kohtaaminen, jonka mainitsee myös Suominen (2010). Asiakkaan hyvään kohtamiseen usein kuuluu asiakaslähtöisyys ja se myös usein mainitaan, kun halutaan määritellä palveluohjausta. Hännisen (2007, 11) mukaan asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään kumppanina ja hänet nähdään täysivaltaisena jäsenenä, jonka kanssa mietitään ratkaisuja ja päätöksiä hänen tilanteestaan. Asiakas on yksilöllinen persoona, jolla on oma yhteisö, kulttuuri ja jäsenyys yhteiskunnassa.

Osallisuutta on määritelty seuraavanlaisesti: ihminen voi kokea osallisuutta, kun hänellä on tunne siitä, että hän voi vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin. Hänellä on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista ja ilmaista mielipiteensä niistä. Osallisuuteen voi liittyä monia erilaisia puolia, kuten osallistuminen, vaikuttaminen ja merkityksellisyys sekä mahdollisuudet. (Sainio, Ängeslevä & Talvitie-Lamberg, 1). Valtaistaminen on prosessi, jossa ihminen voi parantaa omaa elämänhallintaa ja kontrollia. Valtaistamisesta on apua niille, jotka eivät saa usein ääntänsä kuuluviin. (Kivipelto 2008, 29.)

Kanta-Hämeen Pitsi-hanke (palveluja ja itsenäistä arkea ikäihmisille) on osa Väli-Suomen Ikäkaste II -hanketta. Yhtenä tavoitteena hankkeella oli ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen. Pitsi-hankkeen tehtävä oli koordinoida palveluohjaukseen liittyvää alueellista teemaryhmätyöskentelyä. Tavoitteena oli selkeyttää ja yhtenäistää kuntien palveluohjausprosesseja ja luoda visio ikäihmisten palveluohjauksen toteuttamiselle. Tavoitteena oli myös, että saataisiin aikaan luontevaa verkostoitumista kuntien, eri alueiden sekä työntekijöiden välille. Lisäksi tarkoituksena oli käsitellä esille nousevia kehittämistarpeita ja tarkastella vaikuttavuuden näkökulmaa palveluohjauksessa. Hankkeessa avattiin palveluohjausta toimintana ja sen

historiaa sekä käsitettä case management. (Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011–2013, 4–5.)

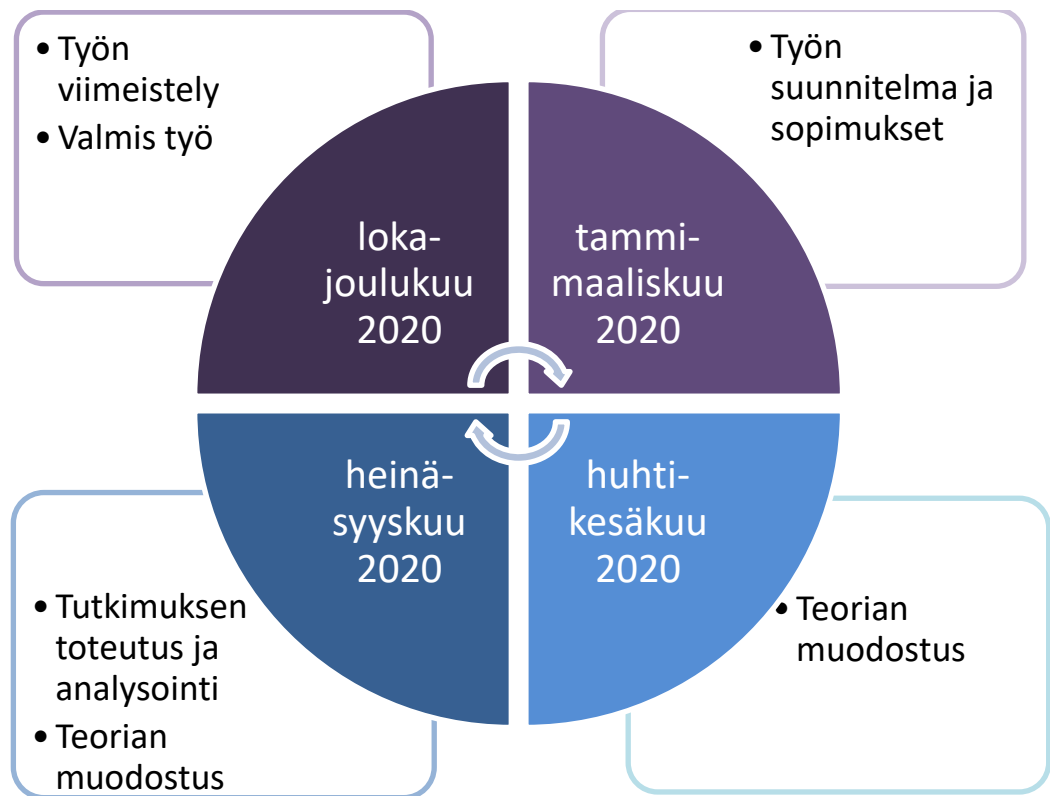
Kanta-Hämeen Pitsi-hankkeella on ollut samanlaisia tavoitteita, mitä nyt tässä opin-
näytetyössä on tavoitteena. Hankkeessa pyrittiin kehittämään palveluohjausta ja
tarkoituksena oli palveluohjausprosessien selkeyttäminen ja yhtenäistäminen. Myös
tässä tutkimuksessa pyritään kehittämään palveluohjausprosessia entistä toimi-
vammaksi. Hanke toi hyvin esiin tärkeää ja mielenkiintoista tietoa palveluohjauk-
sesta.

Kososen ja Peronmaan (2013, 7) aiheena on palveluohjaus toimintatapana nuorten
kuntoutumisyksikössä. He käsittelevät palveluohjauksen taustoja ja käsitteitä opin-
näytetyössään sekä käyvät myös läpi käsitettä case management. Tekijät erottavat
käsitteet case management ja palveluohjaus toisistaan, sillä he pitävät käsitettä pal-
veluohjaus laajempänä käsitteenä sekä siihen liittyy heidän mielestään syvempi
merkitys. Molemmilla käsitteillä on tutkimuksen mukaan sama lähtökohta eli asiak-
kaan tukeminen.

Lempinen pitää käsitteitä case management ja palveluohjaus samana käsitteenä.
Case management eli palveluohjaus on sosiaalityön asiakaslähtöinen työskentely-
muoto. Siinä pyritään selvittämään asiakkaan yksilöllinen palvelutarve ja löytämään
näihin tarpeisiin sopivat palvelut. (Lempinen 2013, 12.) Palveluohjaus tunnetaan
maailmalla käsitteenä Case tai Care management (Rysti 2003, 9).

Käsitteeseen case management liittyy määrittelyeroja, kuten se, tarkoittavatko pal-
veluohjaus ja case management samaa asiaa. Lempinen määrittelee käsitteitä sa-
moin, ja siksi halusin tuoda käsitettä case management esiin. Tässä opinnäyte-
työssä pyritään kehittämään palveluohjausta entistä paremmaksi, että asiakas löy-
täisi helpommin tarpeitaan vastaavat palvelut. Palveluohjauksen kehittäminen vaatii
perusteellista perehtymistä aiheeseen ja erilaisiin määritelmiin käsitteestä. Monelle
ihmiselle käsite palveluohjaus voi olla outo käsite, jota ei ole kuullut koskaan ja he
saattavat miettiä, että mitä tämä käsite tarkoittaa ja mistä se tulee sekä, miksi pal-
veluohjaus on otettu käyttöön. Näitä asioita perustellaan tässä työssä.

2.5 Opinnäytetyön ajallinen prosessi



Kuvio 3. Opinnäytetyön ajallinen prosessi

Tässä osiossa kuvataan opinnäytetyön etenemistä (kuvio 3). Marras-joulukuussa 2019 vielä etsin aihetta työhöni harjoittelussa, mutta pian aiheeksi muodostui palveluohjaus työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikassa. Joului-tammikuussa aloin tehdä suunnitelmaa opinnäytetyöstä ja päätin, että toteuttaisin aineistonkeruun teemahaastattelun avulla. Tämä kuitenkin muuttui maaliskuu-huhtikuussa, sillä koronatilanne vaikeutti tutkimuksen toteutustapaa ja päätin muuttaa aineistonkeruumenetelmän puhelimen välityksellä tehtäväksi teemahaastatteluksi, lisäksi lisäsin kyselylomakkeen (liite 3) toiseksi keruumenetelmäksi. Suunnitelman selkiydyttyä ja sopimusten hoidon jälkeen, aloitin teorian etsinnän ja aloin valmistella saatekirjettä (liite 1). Saatekirjeeseen valitsin kaksi ajankohtaa tutkimuksen toteutukseen, sillä kesä-heinäkuussa työntekijöitä oli vielä kesälomalla. Ensimmäinen tutkimusajankohta sijoittui heinäkuun puoleenväliin ja toinen elokuun puoleenväliin. Tutkimuksen toteutus muuttui kumminkin pelkästään

elokuulle, kun ilmoittautuneita heinäkuulle ei tullut. Teemahaastattelujen ajankohdiksi tuli 18. ja 20.8.2020. Webropol-kyselyn ajankohta oli 10.-28.8.2020. Kyselylomakkeen aineistonkeruuajankohtaa pidennettiin suuremman aineistohankinnan vuoksi, ja jotta työntekijät ehtisivät vastata kiireen keskellä.

Heinäkuussa tarkoitus oli hankkia teoriaa ja valmistautua tutkimuksen toteutukseen tekemällä kyselylomake valmiiksi sekä miettimällä haastattelun teemoja. Lisäksi lupasopimus valmistui (liite 2) haastatteluun osallistuville. Elokuun lopussa aloitin aineiston analysointia ja litterointia, lisäksi varasin syyskuun aineistonkäsittelyyn. Lokakuussa tarkoitukseni oli viimeistellä työtä, johon kuuluu johtopäätösten sekä pohdintaosion teko. Suunnitelmassa ja aikataulussa pysyttiin, ja valmistuminen toteutuu joulukuussa 2020.

3 PALVELUOHJAUS

Tässä luvussa käydään läpi, miten asiantuntijat ovat määritelleet tähän mennessä palveluohjausta, ja lisäksi tuodaan esiin palveluohjaukseen liittyviä menetelmiä sekä työotteita. Tässä luvussa avataan myös palveluohjaajan roolia ja palveluohjauksen prosessia askel askeleelta sekä pohditaan sitä, miksi palveluohjausta tarvitaan. Aiemmat määrittelyt auttavat tutkimustulosten analysoinnissa ja pohdinnassa, lisäksi uusien ja vanhojen määrittelyjen vertailusta voimme löytää yhtäläisyyksiä sekä uusiakin asioita.

3.1 Asiantuntijoiden näkemyksiä palveluohjauksesta

Palveluohjaus nähdään asiakaslähtöisenä sosiaali- ja terveysalan asiakastyönä, jossa vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa sekä yksityistä verkostoa hyödyntämällä asiakkaan voimavaroja oman elämänsä haastekohdissa (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020). Suominen ja Tuominen (2007, 13) ovat määritelleet palveluohjausta tavaksi harjoittaa palveluhallintoa, ja lisäksi he näkevät sen menetelmäksi organisoida sosiaali- ja terveyspalveluita.

Kosonen ja Peronmaa (2013, 7) kertovat, että palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen niin, että jatkossa palveluohjaukselle ei ole tarvetta. Palveluohjaus ei ole nimensä mukaisesti pelkkää palveluihin ohjaamista, vaan se on myös hyvää kohtaamista sekä luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Myös Suominen (2010) painottaa hyvää kohtaamista.

Vähäkangas ym., Hammar, Orava ja Kivimäki (2018, 19) kertovat tutkimuksessaan, että palveluohjauksen perustana on palvelutarpeen arviointi. Se voi olla keveimmillään ohjausta ja neuvontaa, vaativampana pidempiaikaista ja intensiivistä sekä monialaisempaa.

Suomen palveluohjausyhdistyksen sivuilla palveluohjaus jaettiin kolmeen työtapaan palveluneuvonta, palveluohjaus ja palveluohjauksellinen asiakastyö tai työote (Suo-

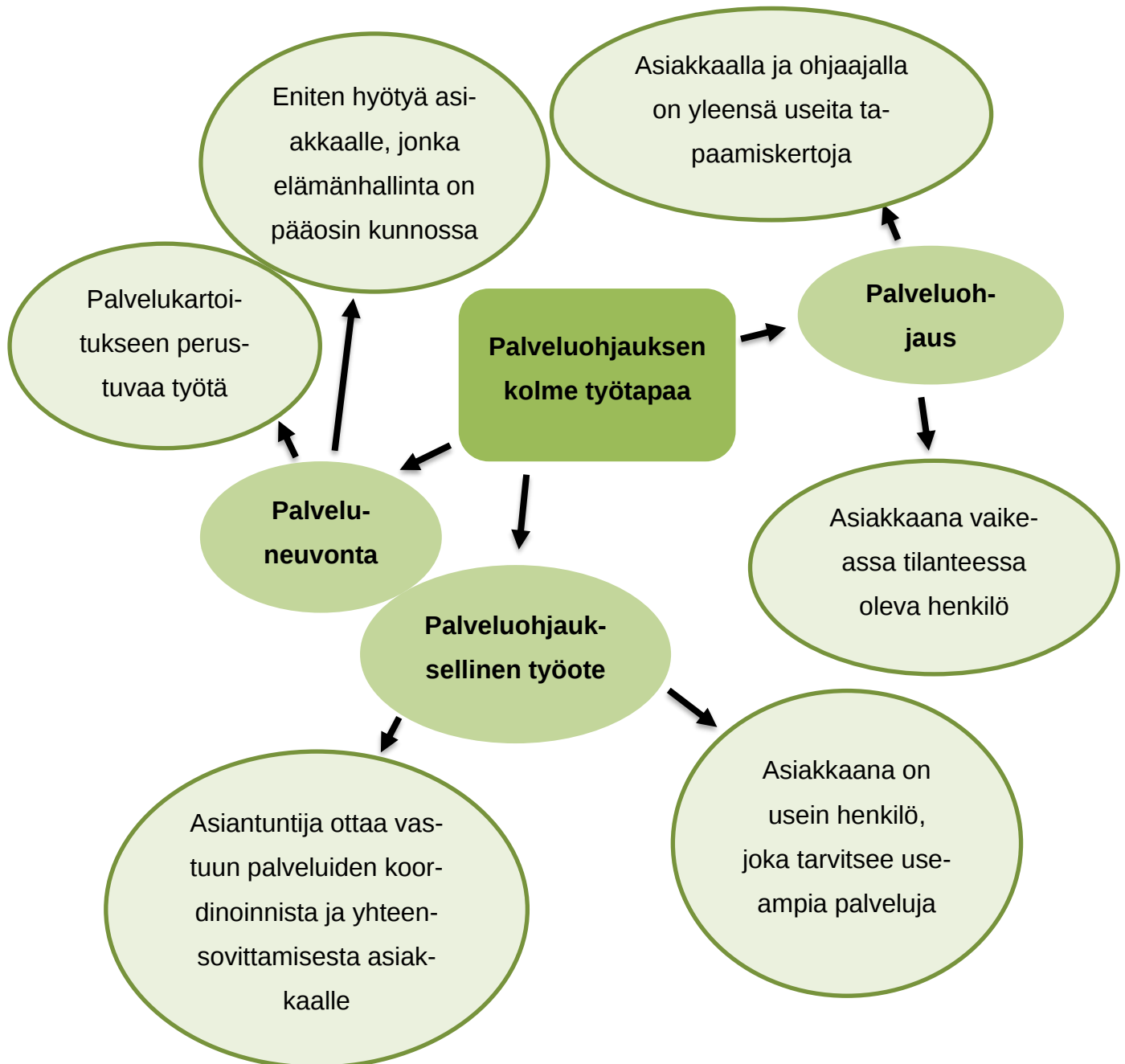
men palveluohjausyhdistys ry 2020). Myös Suominen ja Tuominen (2007, 16) mainitsevat kolme työtettä eli varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova työote eli palveluneuvonta.

Palveluohjauksellinen työote on asiakkaan palveluiden varmistamista, yhteensovittamista ja koordinoitua asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaana on usein henkilö, joka tarvitsee useampia palveluja sekä hänen oma elämänhallinta ja toiminnanohjaus ovat heikentyneet. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.) Vestu (2017, 27) näkee palveluohjauksellisen työotteen kokonaisvaltaisena, laaja-alaisena, asiakkaan tarpeista lähtevänä elämäntilanteen kartoittamisena, johon tulee käyttää riittävästi aikaa. Työotteen avulla työntekijällä on mahdollisuus hahmottaa laajasti osa-alueet, joilla asiakas apuja ja tukea tarvitsee. Työntekijä koordinoi, ohjaa ja valvoo, että asiakas saa tarvitsemiaan apuja, tukia ja palveluja.

Palveluneuvonta voi olla esim. palvelukartoitukseen perustuvaa työtä, jossa asiakassuhteella ei ole usein merkitystä. Työtapa voi olla myös palvelujen asiantuntijana toimimista ja asiakkaan kysymyksiin vastaamista. Parhaiten palveluneuvonnasta hyötyy henkilö, jonka oma elämänhallinta on kunnossa ja joka tarvitsee apua lähinnä itselle parhaiten sopivan palvelun löytämisessä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.). Palveluneuvonta on neuvontaa ja ohjausta, jota saada palveluneuvojalta, internetsivuilta tai puhelimitse. Neuvonta ei välttämättä edellytä paneutumista kokonaistilanteeseen tai asiakastietojen kirjaamista eikä luottamuksellista asiakassuhdetta. (Mäkelä 2012, 15.)

Palveluohjaus mahdollistaa asiantuntijan tutustumisen asiakkaaseen tarkemmin ja paremman vuorovaikutussuhteen sekä luottamuksen luonnin. Työtavassa kartoitetaan asiakkaan voimavaroja, tavoitteita ja toiveita sekä etsitään mahdollisia palveluita tukemaan näitä tavoitteita. Asiakkaana on yleensä henkilö, jolla on vaikea elämäntilanne, ja hän tarvitsee monien palveluiden yhteistoimintaa itsenäisen elämän vahvistamiseksi. Palveluohjaus on asiakkaalle maksuton. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.). Palveluohjauksen tehtävänä on asiakkaan yksilöllisten palvelutarpeiden määrittäminen ja niitä vastaavien palveluiden järjestäminen. Lisäksi tehtävänä on muodostaa kokonaisuus, jossa asiakkaan tarpeet ja palvelujärjestelmän palvelut sekä yhteiskunnan asettamat taloudelliset ja hallinnolliset vaatimukset koh-

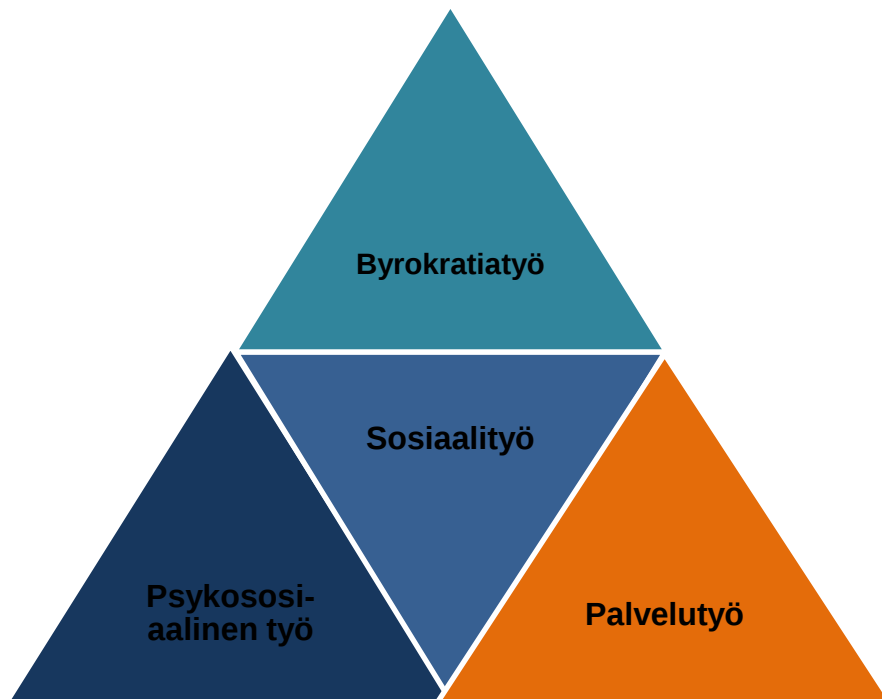
taavat. Palveluohjaus voidaan nähdä palveluhallinnon toteuttamistapana ja asiakastyön menetelmänä. (Honkakoski ym., Kinnunen, Vuorijärvi, Raappana 2015, 7.). Härkönen (2014, 4) puhuu myös palveluohjauksen erilaisista työotteista ja kertoo siihen kuuluvan neuvonnan sekä ohjauksen tason, palveluohjauksellisen työotteen ja yksilökohtaisen työotteen eli varsinaisen palveluohjauksen.



Kuvio 4. Palveluohjauksen työtavat

Palveluohjauksen kolmesta työtavasta on kuvattu lyhyesti tärkeimmät asiat kuviossa 4. Tässä kuviossa tuodaan esiin asioita, mistä nämä työtavat tunnistetaan parhaiten. Kuvio auttaa myös erottamaan käsitteet toisistaan.

3.2 Sosiaalityön linkittyminen palveluohjaukseen



Kuvio 5. Sosiaalityön osajärjestelmät (Sipilä 1996, 213).

Sipilä jakaa sosiaalityön asiakastyön kolmeen osajärjestelmään (kuvio 5.) byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Palvelutyötä voidaan tehdä erilaisissa palvelupisteissä, joissa voi saada neuvontaa ja ohjausta. Terapeuttisissa organisaatioissa tehdään psykososiaalista työtä ja tietenkin byrokratioissa byrokratiatyötä. (Sipilä 1996, 213.)

Suurin osa sosiaalityöstä on palvelutyötä, jossa annetaan asiakkaalle tarvittavaa neuvontaa ja ohjausta. Tarkoituksena voi olla sopivien palveluiden etsiminen asiakkaalle tai erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen ja löytäminen inhimilliseen ongelmaan. Palvelutyössä ero byrokratiatyöhön on siinä, ettei hallinnolliset säädökset tai organisaatio määritä työn suorittamisen tapaa. (Sipilä 1996, 218–219.)

Palvelutyö on laajempi käsite kuin palveluohjaus. Sosiaalityön palvelutyöhön yhdeksi työmenetelmäksi kuuluu palveluohjaus. Palveluohjauksessa määritellään asiakkaan yksilöllinen palvelun tarve ja ohjataan asiakasta hänelle sopiviin tukipalveluihin. Palveluohjauksessa asiakas saa vastuutyöntekijän, joka on vastuussa asiakastyöprosessista. Tarkoitus on saada asiakkaalle kuuluvat etuudet, palvelut tai hoitoon liittyvät asiat kuntoon. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa ei ole lainkaan kontrollia. (Willadsen 2014, 25.)

Sipilä nimeää erilaisia sosiaalityön työmuotoja, kuten kontrolli, tuki, sosialisatio, suojelu ja terapia. Kontrollissa tai sosialisatiossa asiakasta pyritään ohjaamaan tai palauttamaan osaksi yhteiskuntaa. Tuessa asiakkaalle luovutetaan käyttöön lisäresursseja tai annetaan asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa. Suojelussa asiakasta tuetaan kontrolloimalla kolmatta osapuolta (yleinen perheväkivaltatapauksissa). Terapian avulla pyritään rakentamaan asiakkaan sisäistä toimintarationaliteettia, tarkoituksena kehittää asiakkaan kommunikaatiokykyä. (Sipilä 1996, 63–64.)

3.3 Erilaisia palveluohjausmalleja

Voimavarakeskeinen palveluohjaus kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan voimavaroihin ja lisäksi hänen omiin tavoitteisiinsa. Tässä menetelmässä korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan kumppanuus, asiakkaan oikeuksien puolustaminen, palveluiden puutteiden osoittaminen ja asiakkaan tukeminen sekä neuvominen. Tarvittaessa palveluohjaaja toimii myös asiakkaan edunvalvojana. (Hänninen 2007, 15.) Asiakkaan tukeminen ja neuvominen sekä hänen edunvalvojanaan toimiminen korostuvat voimavarakeskeisessä mallissa (Heinonen-Kiiski 2018, 25). Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa hyödynnetään palveluohjauksellista työtettä (Hänninen 2007, 16). Myös Rätty kertoo, että voimavarakeskeinen palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote linkittyvät toisiinsa. Hänestä voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa on tarkoitus keskittyä asiakkaan kuntoutumista häiritseviin tekijöihin ja poistaa näitä, lisäksi tarkoituksena on asiakkaan integroituminen yhteiskuntaan paremmin. (Rätty 2011, 12.)

Intensiivinen palveluohjaus painottaa luottamuksellista suhdetta, intensiivistä tukemista ja motivointia asiakkaan tarpeiden mukaan. Intensiivistä palveluohjausta ei voi toteuttaa viranhaltija, jolla on valtaa tehdä asiakasta koskevia viranomaispäätöksiä. (Hänninen 2007, 15.). Asiakasta ohjataan, neuvotaan ja motivoidaan tiiviisti. Lisäksi palveluiden yhteen linkittäminen on tärkeää. Palveluohjaaja voi tehdä asiakkaan kanssa kuntouttavia toimenpiteitä, kuten harjoitella sosiaalisia taitoja yhdessä asiakkaan kanssa. (Heinonen-Kiiski 2018, 25.). Yksilökohtaista palveluohjausta käytetään intensiivisessä palveluohjauksessa (Hänninen 2007, 16). Intensiivisessä palveluohjauksessa vaaditaan intensiivistä työtettä, jolloin palveluohjaajan asiakasmäärä ei voi olla suuri. Palveluohjaaja toteuttaa asiakkaan kanssa omia hoitoja kuntoutustoimenpiteitä. Intensiivisen palveluohjauksen kanssa työotteeksi sopii yksilökohtainen työote. (Räty 2011, 12.)

3.4 Palveluohjauksen prosessi

Argillanderin mukaan palveluohjauksen voi jakaa vaiheisiin, johon kuuluu aloitus-, työskentely- ja lopetusvaihe. Työllisyydenhoidon toimijat työskentelevät yhteistyössä ja tuottavat kukin oman palveluprosessinsa. Tavoitteena jokaisella on työttömän työllistymisen edistäminen. Työttömällä saattaa olla eri palveluprosesseja julkisissa palveluissa, kolmannella sektorilla, yrityksissä, työnantajalla ja koulutuspalveluissa. (Argillander 2006, 18.). Seuraavassa on havainnollistettu, miten palveluohjausprosessi etenee Argillanderin mukaan.

1. Asiakkaiden valikoituminen
2. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi
3. Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen
4. Tavoitteiden toteutumisen seuranta ja järjestelyjen korjaaminen
5. Palvelukokonaisuuden korjaaminen
6. Palveluohjauksen päättäminen

Ensimmäisessä vaiheessa asiakas ajautuu palvelunpiiriin ja hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi. Arviointiin ja palvelujen suunnitteluun osallistuu myös asiakas yhteistyössä työntekijän kanssa. Tämän jälkeen tavoitteiden toteutumista seurataan työntekijän toimesta ja tarvittaessa voidaan tehdä asiakkaan kanssa korjauksia järjestelyissä. Tarpeen tullessa voidaan myös palvelukokonaisuutta korjata tai muuttaa. Lopuksi on palveluohjauksen päättäminen, tai joskus se voidaan myös käynnistää uudelleen. (Argillander 2006, 18.)

Eloranta mainitsee palveluprosessin ensimmäiseksi askeleeksi asiakkuuden valikoitumisen. Kenelle palveluohjaus on tarpeen, kuka siitä hyötyy ja kenelle se sopii? Nämä ovat tärkeitä kysymyksiä asiakkaiden valikoitumisessa. Hän nimeää yhdeksi tärkeäksi asiaksi myös palveluohjauksen oikea-aikaisen aloittamisen. On tärkeää myös huomata, milloin palveluohjaukselle ei ole tarvetta tai se ei ole oikea vaihtoehto. (Eloranta 2006, 39.)

Hänninen (2007, 15) kertoo, että yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa on olemassa vaiheet asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekeminen ja toteutuksen seuranta, yhteydenpito palveluiden tuottajiin ja viranomaisiin, palvelujärjestelmän osaaminen ja sen hallinta sekä palveluiden yhteensovitus ja linkitys. Asiakassuhde ei ole terapeutin tai kuntouttava, asiakkaita on useita ja kysymyksessä voi olla siirtymävaiheen palveluohjaus. Koskimiehen (2007, 108) mukaan palveluohjausprosessi voi olla pitkäänkin kestävä yhteistyösuhde, joka päätetään asiakkaan kanssa yhdessä arvioiden. Yhteistyösuhde voi olla myös välillä ”lepovaiheessa” ja aktivoitua myöhemmin uudelleen.

3.5 Palveluohjaajan rooli

Kun asiakas ottaa yhden askeleen eteenpäin, palveluohjaaja ottaa kaksi askelta taaksepäin (Tuominen 2020). Palvelukoordinaattorin ja palveluohjaajan rooli on huolehtia työllisyydenhoidon yhteistyöverkostojen eri palveluprosessien linkittymisestä työnhakijan tarpeita vastaaviksi (Argillander 2006, 19). Palveluohjaajan tulee tarkastella maailmaa aina kokonaisvaltaisesti asiakkaan silmin. Tämä voi vaatia palveluohjaajalta epävarmuuden sietokykyä, luovaa ongelmanratkaisutaitoa, itsenäistä

työotetta ja neuvottelutaitoja. Palveluohjaajan tulee varata reilusti aikaa asiakkaaseen ja hänen arkeensa tutustumiseen. Palveluohjaaja ja asiakas ovat tasa-arvoisia rintarinnan kulkijoita. Ohjaajan toimeksiantaja on asiakas eikä palvelujärjestelmä tai viranomainen. (Palveluohjausyhdistys ry 2020.). Palveluohjaaja ottaa kopin asiakkaasta ja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa, miten asiakas saisi vahvistettua elämänhallinnan tunnetta (Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2019). Ohjaajan tulee kohdata asiakas lähtien asiakkaan omasta tilanteesta ja tavoitteista. Asiakkaan hoputtaminen johtaa vain näennäisiin ja kestäättömiin vaikutuksiin. (Kajanoja 2018, 277.)

Palveluohjaajalta vaaditaan oman mukavuusalueensa ulkopuolelle menoa. Lisäksi vaaditaan itsensä johtamisen ja työn organisoimisen taitoja, jotta hän voisi pitää asiakasmäärät sellaisina, että kaikille palveluohjauksen tarpeessa oleville asiakkaille riittäisi tarpeeksi aikaa. Palveluohjaajalta myös odotetaan asiakaslähtöistä ajattelutapaa ja hyvää kohtaamisen taitoa. Lisäksi ohjaajan tulee osata neuvottelutaitoja, kokonaisvaltaista työskentelytapaa, tietämystä palvelujärjestelmästä sekä kykyä tehdä moniammatillista yhteistyötä. (Nukarinen 2017, 24.)

3.6 Palveluohjaus apuna asiakkaalle

Palvelujärjestelmä on monelle asiakkaalle hyvin hajanainen ja oikean palvelun löytäminen vaatii hyviä elämänhallinnan sekä toiminnanohjauksen taitoja. Vaikeassa elämäntilanteessa olevalla tällaisia voimavaroja ei välttämättä ole. Asiakkaalla saat-
taa myös olla useita asiakkuuksia eri palveluissa, mutta kenelläkään ei ole palvelujärjestelmässä minkäänlaista kokonaiskuvaa asiakkaasta tai hänen tilanteestaan. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.). Palveluohjauksessa selvitetään asiakkaan kanssa, mitkä palvelut ja tuen yhdistelmät hyödyttävät parhaiten asiakasta. Näistä muotoillaan asiakasta palveleva kokonaisuus. Lähtökohtana on aina se, mitä asiakas tarvitsee eikä se, mitä yhteiskunnalla on tarjota. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.)

Palveluohjauksella on samanlaisia tavoitteita kuin sote-uudistuksella: asiakaslähtöisyys, palvelujen hajanaisuuden vähentäminen, niiden vaikuttavuuden parantaminen, lisätä asiakkaan omaa mahdollisuutta valita ja vapautta liittyen omaa elämää koskeviin palveluihin (Nukarinen 2017, 29). SOSTE (2016) on todennut, että:

Oikea-aikaisen hoidon ja siten osaltaan hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisen sekä kustannusten hallinnan kannalta palveluohjaus nousee aivan keskeiseen rooliin. Asiakas- ja palveluohjaus on myös paljon muuta kuin pelkkää tiedon välittämistä palveluista tai niiden äärelle ohjaamista. Se on asiakkaan kuulemista ja ohjaamista ratkaisemaan myös itse eteen tulevia ongelmia, tukemista vaikeissa tunnekokemuksissa, joita vaikea sairaus, vammautuminen tai elämäntilanne tai nämä kaikki yhdessä aiheuttavat. Ohjauksessa olennaista on orientoida asiakasta selviytymään ja oppimaan elämäänsä uudenlaisen tilanteen kanssa sen lisäksi, että hänet ohjataan oikean palvelun äärelle. (Nukarinen 2017, 30.)

Nukarisen (2017) nostamassa SOSTE-lainauksessa kerrotaan siitä, kuinka palveluohjaus ei ole pelkkää palveluihin ohjaamista, vaan se on myös asiakkaan kuuntelemista ja tukemista vaikeissa tilanteissa sekä ohjaamista ratkaisemaan eteen tulevia ongelmia itse. SOSTE näkee palveluohjauksen keskeisessä roolissa oikea-aikaisen hoidon ja hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisessa sekä kustannusten hallinnassa. Kosonen ja Peronmaa (2013, 7) kertovat, kuinka he näkevät myös palveluohjauksen asiakkaan hyvänä kohtaamisena ja luottamuksellisen suhteen luomisena asiakkaan ja palveluohjaajan välille.

Palveluohjausta tarvitaan myös ennaltaehkäisevässä mielessä. Palveluohjauksen käynnistyessä varhaisessa vaiheessa, voidaan löytää ongelmiin ratkaisut ennen, kuin ne kasaantuvat tai ennen kuin asiakkaasta tulee ns. väliinputoaja. Varhaista puuttumista voi olla myös se, että asiakaskunnasta poimitaan palveluohjauksesta hyötyvät asiakkaat ja heidät ohjataan palvelujärjestelmässä palveluohjauksen piiriin. (Hänninen 2007, 12.)

4 PALVELUOHJAUS TYÖHALLINNOSSA

Tässä luvussa esitellään työ- ja elinkeinoministeriön määritelmiä palveluohjauksesta ja siihen liittyvistä muista käsitteistä. Määritelmät auttavat myös aineiston analysoinnissa, pohdinnassa ja työntekijöiden ajatuksia sekä määritelmiä voidaan vertailla myös ministeriön määritelmiin. Työ- ja elinkeinoministeriö ohjaa Suomen TE-toimistojen toimintaa.

4.1 Palveluohjauksen määrittely työhallinnossa

Palveluohjaus nähdään asiantuntijan tai ammattihenkilön antamana ohjauksena, jonka tarkoitus on varmistaa, että asiakas saa tarpeitaan vastaavat palvelut. Palveluohjausta annetaan erityisesti asiakkaille, jotka tarvitsevat laaja-alaisesti yhteensovitettavia palveluja tai paljon palveluja. Lisäksi palveluohjauksesta on hyötyä erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Palveluohjaus voidaan nähdä eräänlaisena asiakasohjauksena. Asiakasohjaus on asiakkaalle annettavaa yleistä neuvontaa ja ohjausta tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävää palveluohjausta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 20.)

Palveluohjaus on hyvä erottaa kumminkin sosiaalihuollon antamasta sosiaaliohjauksesta. Sosiaaliohjaus on sosiaalipalvelu, jossa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaan palveluiden tarvetta ja ohjataan asiakas tarpeen tullessa palveluihin. Lisäksi sosiaalihuollon asiakasta tuetaan palvelujen käytössä, elämänhallinnassa ja tehdään yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi. Sosiaaliohjauksesta tehdään aina erillinen päätös, kun taas palveluohjauksesta ei tehdä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 20.).

Työ- ja elinkeinoministeriön (2019, 20) mukaan palveluprosessilla tarkoitetaan yhden tai useamman palvelun ja tuen muodostamaa suunnitelmallista toimintasarjaa. Palvelupolku koostuu suunnitelmallisesti eri palvelujen vaihteellisesti etenevästä kokonaisuudesta. Eri toimijoilla on erilaisia palveluprosesseja, mutta usein prosessiin kuuluu asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus.

Palveluohjaukseen liittyy myös muita käsitteitä, jotka ovat olennainen osa palveluohjausta. Työ- ja elinkeinoministeriön mielestä **palveluntarve** on asiakkaan kokemaa tarvetta tai todettua tarvetta saada palveluja, jotka tukevat asiakasta ammattihenkilön, asiakkaan tai asiantuntijan mukaan. **Palvelutarpeen arviointi** määrittelyä taas toiminnaksi, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lisäksi mietitään yhdessä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan parhaiten. Näissä käsitteissä asiakkaan ja asiantuntijan tai ammattihenkilön välillä on assosiatiivinen suhde. **Assosiatiivinen suhde**: asiakas ja ammattihenkilö arvioivat yhdessä tämän palvelutarvetta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 17.)

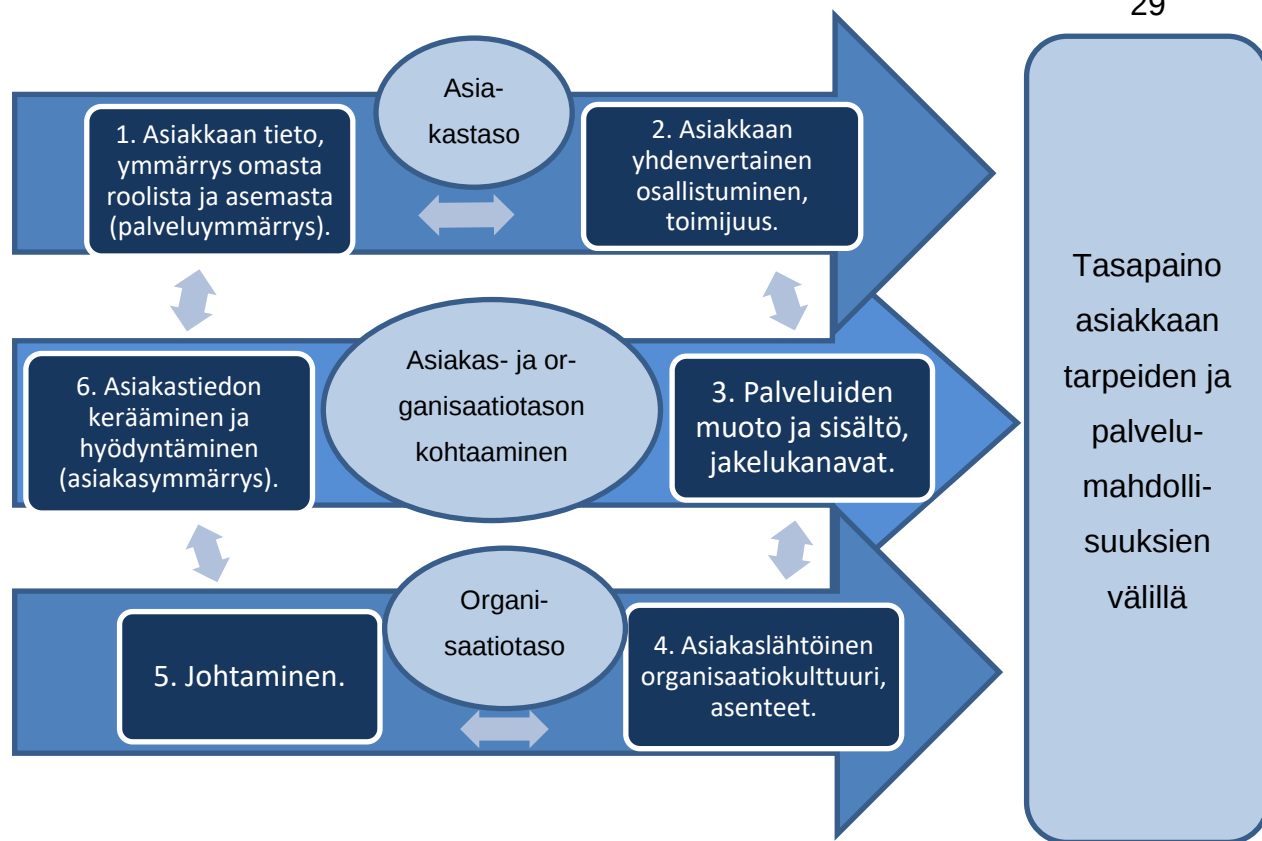
Palvelukokonaisuus on asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva ja useista palveluista koostuva kokonaisuus. Sen järjestämiseen, tuottamiseen ja toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi organisaatio. Palvelukokonaisuus voidaan suunnata jollekin tietylle asiakasryhmälle, kuten iäkkäille. **Palvelupolku** perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen, ja se toteutetaan suunnitelmallisesti sekä yksilöllisesti. Se on eri palvelujen vaiheittain etenevä kokonaisuus. Palvelupolkuun kuuluvien palvelujen ohjauksesta ja seurannasta vastuu nimetään yhdelle taholle. **Palveluprosessi** on yhteen tai useampaan palveluun tai tukeen liittyvä suunnitelmallinen toimintasarja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 17.)

TE-toimistoissa työtä tehdään erilaisilla koulutustaustoilla. Uudet työntekijät perehdytetään ensiksi hallinnolliseen puoleen ja työttömyysturva-asioihin, minkä jälkeen voidaan lähteä kerryttämään ohjausosaamista kollegoiden avulla sekä työn ohella. TE-asiantuntijan oleellista osaamista ovat työvoimapolitiittisten edellytysten tunteminen, asiakasprosessi ja palvelutarjonta sekä vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Lisäksi asiantuntijoilta vaaditaan maahanmuutto- ja kotoutumisprosessin sekä -palveluiden tuntemusta ja monikulttuurista tuntemusta ja lisäksi kykyä toimia tulkin välityksellä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 34.)

4.2 Työhallinnon askel kohti asiakaslähtöisempää työmenetelmää

Työmarkkinoiden muutokset haastavat työpoliittista palvelua uudelleenmääriteltäväksi. Uusina haasteina tulee palvelutarpeiden moninaistuminen ja nopeat muutokset vaativat asiakaslähtöisempää palvelumallia, yksilöllisempiä palveluratkaisuja sekä joustavampaa kohdentamista. Julkinen palvelu on käynyt pitkän kehityspolun viranomaiskontrollin vaiheesta asiakaslähtöisempään vaiheeseen. Julkisen palvelun kehityskulku on vääjäämätön, jota ei voida estää. Julkisen palvelun ensimmäisessä kehityskulun perusvaiheessa korostui viranomaisrooli ja kontrolli suhteessa kansalaisiin. Toisessa vaiheessa alkoi itse tekeminen ja kanssakäyminen kansalaisen kanssa erottumaan viranomaisasemasta, ja julkista palvelua alettiin jäsentää toimenpiteinä (interventioina). (Tonttila 2015, 23–24.)

Kontrollirooli jatkoi vähentymistään ja vuorovaikutus taas jatkoi lisääntymistään, joten siirryttiin kolmanteen vaiheeseen palvelun (tuotteen) kehitysvaiheeseen. Tässä vaiheessa huomio kiinnittyi asiakaspalveluun, asiakaspalautteeseen sekä erilaisiin tarvepohjaisiin palvelutuotteisiin. Neljäntenä vaiheena tuli prosessikeskeinen vaihe, jossa julkista palvelua jäsennetään palveluntarvekokonaisuuksien ja vastaavien palvelupolkujen tai -moduulien mukaan. Työpoliittisessa palvelujärjestelmässä prosessikeskeinen vaihe on tämänhetkinen vallitseva tai rakentuva kehitysvaihe. Viidenntenä vaiheena tulisi asiakaslähtöisyyden kehitysvaihe. Tässä vaiheessa asiakkaan tilanne ja asiakkuuden hoito on palvelutoiminnan ja -kehittämisen keskiössä ja palvelumallilla ohjataan tarkoituksenmukainen asiantuntemus yksilöllisiin palveluratkaisuihin asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Asiakkaan rooli muuttuu tässä vaiheessa objektista subjektiksi eli aktiiviseksi toimijaksi, joka osallistuu aktiivisesti oman palvelutapahtuman ja -kokemuksen luomiseen. (Tonttila 2015, 23–24.)



Kuvio 6. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueet (Tonttila 2015, 27).

Kuviossa 6 on kuvattu, mitä asiakaslähtöinen toiminta vaatii kehittyäkseen. Asiakaslähtöisyyden peruspilareiksi määritellään asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana, ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohtana, asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja on työntekijän tai viranomaisen kanssa tasavertainen kumppani. Asiakaslähtöisyys näyttäytyy palveluntarjoajalle kehittämisenä, organisoimisena sekä johtamisena. Asiakkaalle taas asiakaslähtöisyydessä on kyse palvelukokemuksesta sekä mielikuvasta. (Tonttila 2015, 26).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerrotaan tämän tutkimuksen toteutus menetelmistä ja perustellaan sitä, miksi nämä toteutustavat ovat valittu. Aineistoa kerättiin Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikan työntekijöiltä. Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja kyselylomaketta. Teemahaastattelun tarkoitus oli toimia kyselylomakkeen aineistoa täydentävänä.

5.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä ja tutkimuksessa on kyse aineiston tarkastelusta ja argumentoinnista empiirisen analyysin tavoin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27). Laadullisessa tutkimuksessa hyödynnetään aiempia samaa aihetta käsitteleviä tutkimuksia ja kirjallisuutta. Menetelmässä pyritään aina ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään käyttäytymistä sekä päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustapauksien määrä on yleensä pieni, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksessa ei pyritä myöskään tilastollisiin yleistyksiin ja tutkittavat valitaan harkinnanvaraisesti. Menetelmä sopii hyvin toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen sekä sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Laadullisessa tutkimuksessa vastataan kysymyksiin miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2008, 16.)

Laadullisella tutkimuksella voidaan selvittää ihmisen elämän kulkua tai elämässä pidemmällä aikajaksolla tapahtuvia asioita. Tavoite on selvittää ihmisen omia kuvia koetusta todellisuudesta. Nämä omat kuvat voivat sisältää asioita, joita ihminen koee elämässään merkityksellisiksi tai tärkeiksi. (Vilkkä 2015, 118.). Tutkija pyrkii koamaan ilmiöstä monilähteisesti laajan ja kattavan aineiston ymmärryksen saamiseksi. Aineiston keruu loppuu ratkaisun löydyttyä. Aineisto voi olla tekstiä, kuvia tai nauhoitusta ja aineisto muutetaan käsittelyn sekä analysoinnin helpottamiseksi tekstin muotoon. (Kananen 2015, 128–129.)

Tässä tutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään osallistujia ja heidän näkökantojaan palveluohjauksesta. Laadullisen tutkimuksen tapaan tässä tutkimuksessa tutkimustapauksien määrä on pieni. Laadullisesta tutkimuksesta aineistonkeruumenetelmiksi tähän tutkimukseen valittiin teemahaastattelu puhelimitse ja Webropol-kyselylomake. Teemahaastattelu puhelimitse ja kyselylomake nähtiin turvalliseksi vaihtoehdoksi vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Tutkimuksen osallistujat valittiin harkinnanvaraisesti. Opinnäytetyössä hyödynnettiin saman suuntaisia aiheita käsitteleviä tutkimuksia ja hankkeita sekä artikkeleita teorian muodostamiseksi. Tämän tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli palveluohjauksen kehittäminen TE-toimistoissa, ja siksi tähän sopi hyvin laadullinen tutkimus. Aineistoista pyritään löytämään vaihtoehtoisia keinoja ja menetelmiä palveluohjauksen toteuttamiseen.

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tässä luvussa esitellään aineistonkeruumenetelmät ja kerrotaan näiden menetelmien valikoitumisesta sekä rakentumisesta. Lisäksi kerrotaan tutkimuksen etenemisestä ja toteutusajankohdista.

5.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on yksi suosituimmista laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. Teemat ovat keskustelujen aiheita, jotka ovat usein laaja-alaisia ja niihin ei voi vastata lyhyesti. Haastattelu taas tarkoittaa tutkijan ja tutkittavan kasvokkaista kontaktia keskustellen. Tarkoituksena on, että kun ilmiöön liittyvistä eri aihealueista keskustellaan, nousee uusia asioita tai kysymyksiä keskusteltavaksi. (Kananen 2015, 148.)

Teemahaastattelusta käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet ja teemat, joita tulee hyödyntää haastateltaessa tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Teemahaastattelu ei ole vain laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetodi, vaan sitä voi hyödyntää myös määrällisessä tutkimuksessa. Teemahaastattelulla kerätty aineisto on

mahdollista muuttaa tilastollisen analyysin edellyttämään muotoon. (Vilkkä 2015, 124.)

Teemahaastattelua voidaan pitää suosittuna aineistonkeruumenetelmänä siksi, että haastattelussa on vastaamisen vapaus, joka antaa oikeuden haastateltavien puheelle. Lisäksi teemahaastattelua on helppo analysoida, sillä analyysissä voidaan edetä teemoittain. Sitä voidaan analysoida myös kokonaan kvantitatiivisesti tai kvantitatiivista ja kvalitatiivista yhdistellen. Haastateltavat valitaan aina harkiten teemahaastattelussa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu puhelimitse. Teemahaastattelun tarkoitus oli täydentää kyselylomakkeesta saatua aineistoa ja tehdä aineistosta kattavampi. Haastattelua alettiin suunnittelemaan heinäkuussa 2020 ja haastatteluun muodostui teemahaastattelurunko (liite 4), jotta pysyttäisiin samoissa aiheissa molemmissa haastatteluissa. Haastattelurunko muodostui tutkimuskysymysten kautta ja miettimällä, mitä halutaan selvittää tai tietää. Lisäksi tuli pohtia, miten päästään opinnäytetyön tavoitteisiin. Lopulta haastattelurunko muodostui niin, että se myös täydentäisi kyselylomaketta. Haastattelussa oli enemmän käsitteitä määriteltävänä ja jatkokysymyksiä pystyi esittämään, kun haluttiin enemmän tietoa. Haastatteluissa käytettiin avoimia kysymyksiä, jotta osallistujat pystyisivät määrittelemään tai vastaamaan mahdollisimman vapaasti ja tuomaan esiin omia ajatuksiaan. Haastattelu toteutettiin anonyyminä kyselylomakkeen tavoin ja lisäksi haastattelut äänitettiin. Tämä helpotti osallistujien vastauksiin palaamista ja litterointia sekä analysointia. Haastattelut toteutettiin elokuussa kahtena päivänä 18.8 ja 20.8.2020.

5.2.2 Kyselylomake

Kyselylomaketta käytetään tässä tutkimuksessa yhtenä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruutapoina. Kysely voi olla postikysely, informoitu kysely tai joukkokysely riippuen siitä, miten kysely toteutetaan. Kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, joka viittaa kyselyyn, joka on standardoitu eli vakioitu. Vakioiminen tarkoittaa, että kaikilta tutkimuksen kyselyyn osallistuvilta kysytään sama asiasisältö ja täysin samalla tavalla. Vastaaja lukee itse kirjallisesti kysymyksen ja vastaa siihen

kirjallisesti. Kyselylomakkeen etu on se, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi. (Vilkka 2015, 94.)

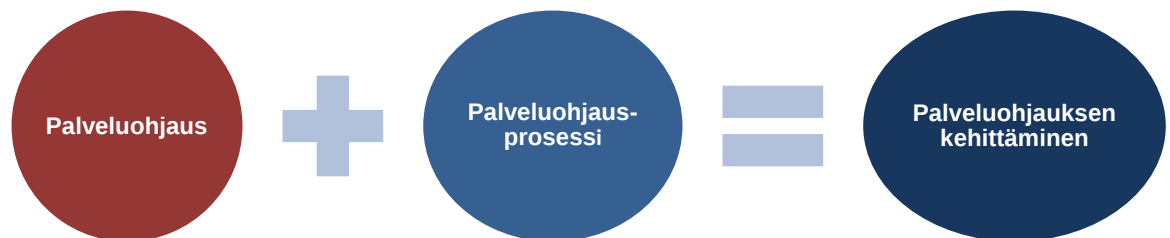
Verkkokyselyyn tarvitaan pohjaksi ”kyselylomake”, koska internet on vain väline kyselyn toteuttamiseksi. Verkkokysely voi antaa erilaisia ominaisuuksia kyselyn tekniseen toteuttamiseen ja eri vaiheiden integrointiin, mikä voi nopeuttaa sekä helpottaa aineistonkeruuta ja analysointia. (Kananen 2015, 207.)

Kyselylomakkeen työstäminen alkoi heinäkuussa 2020, ja kyselyyn kerättiin vastauksia elokuun lopussa 10.-28.8.2020. Syyskuussa alkoi kyselylomakkeen vastauksien litterointi ja analysointi. Tässä tutkimuksessa kyselylomake tehtiin Webropol-kyselytyökalun avulla, ja osallistujat vastasivat heille jaetun verkkolinkin kautta. Kyselyn toteuttaminen verkkokyselynä helpotti aineistonkeruuta ja myös sen analysointia, sillä Webropolissa vastaukset olivat selkeässä järjestyksessä. Kyselyssä käytettiin avoimia kysymyksiä, koska tutkimuksen tarkoituksena oli, että osallistujat määrittelevät ja vastaavat vapaasti ja tuovat esiin omia ajatuksiaan. Verkossa tehtävän kyselyn etuna on se, että voit myös valita, toteutatko kyselyn anonyymisti vai et. Anonyyminä toteutetussa verkkokyselyssä tutkija ei näe osallistujia tai tiedä osallistujista mitään.

5.3 Analyysimenetelmät

Analyysillä pyritään supistamaan ja selkeyttämään litteroitua aineistoa siten, ettei sen informatiivisuus kuitenkaan vähenisi vaan kasvaisi (Tala 2019, 39). Haastattelut äänitetään ja aineistot litteroidaan tarkasti, sillä niin voidaan mahdollistaa totuudenmukainen aineisto analysoitavaksi. Litteroinnissa tarkoituksena on aineiston muuttaminen tekstimuotoon, jotta sitä olisi helpompi hallita ja analysoida. (Vestu 2017, 36.) Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Teemoittelu on sopiva tapa analysoida teemahaastattelun aineistoa, sillä sen avulla aineistosta etsitään kaikista haastatteluista vastaukset, jotka vastaavat samaan kysymykseen, ja joissa puhutaan samoista ennalta määritellyistä teemoista (Ketola & Piikkilä 2018, 35). Tulossiossa teemoja on teemoiteltu samalla tavalla kuin ne esiintyvät teemahaastattelurungossakin. Eteneminen teemahaastattelurungon teemojen mukaan oli selkeää,

ja lisäksi kyselylomakkeen aineistoa oli helppo lähteä analysoimaan samassa järjestyksessä. Analysointi sujui myös nopeammin, kun noudatti samaa kaavaa teemojen käsittelyssä, kuin tutkimuksessa. Teemahaastattelurunko ja kyselylomake sekä tulosten analysointi etenee palveluohjauksesta palveluohjausprosessiin ja lopuksi palveluohjauksen kehittämiseen. Kuviossa 7 kerrotaan, miksi on edetty tässä järjestyksessä. Tutkimuksessa osallistujat pohtivat ensiksi, mitä käsitteet tarkoittavat, ja mitä niihin kuuluu, jonka jälkeen heidän oli helpompi miettiä, mitä haluaisivat muuttaa toiminnassa tai menetelmässä.



Kuvio 7. Teemojen teemoittelu järjestys

Haastattelut kestivät 20-30 minuuttia ja haastateltavia oli kaksi. Aineiston litterointia ja analysointia helpotti äänitteet, joihin oli helppo palata. Litterointivaiheessa äänitteistä otettiin myös suoria lainauksia, jotta aineiston analysoinnin todenmukaisuutta pystyttiin todistamaan. Molemmissa haastatteluissa kysymyksiä oli 15. Kyselylomakkeissa litteroitavaa ja analysoitavaa oli 8 lomakkeen verran. Litterointia ja analysointia kuitenkin helpotti Webropol-työkalu, joka numeroi saman henkilön vastaukset. Seuraavassa kysymyksessä henkilöiden vastausten numeroinnin avulla oli helppo huomata saman osallistujan vastaukset. Kyselylomakkeessa kysymyksiä oli

5. Analysoinnissa etenin haastattelun ja kyselylomakkeen mukaan teema kerrallaan.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tässä työssä on tehty tarkasti taustatyötä aiheesta palveluohjaus ja pyritty tuomaan siitä kokonaiskuvaa. Teorian muodostuksessa on kiinnitetty huomiota lähteiden ajantasaisuuteen, laadukkuuteen ja monipuolisuuteen. Lähteistä löytyy erilaisia tutkimuksia, ministeriöiden raportteja, hankkeita, artikkeleja sekä teoksia. Teoriaosuutta on tehty myös aineiston analysoinnin jälkeen ja aineiston hankinnan yhteydessä aiheista, joita nousi haastattelujen ja kyselylomakkeen pohjalta. Tuomi ja Sarajärvi kertovat, että on tärkeää viitata hyvin aiempiin tutkimustuloksiin ja tulosten sekä käytettyjen menetelmien hyvä raportointi on erittäin tärkeää. Lisäksi he kertovat, että hyvään tieteelliseen tutkimukseen ei kuulu aiempien tutkijoiden tai tutkittavien tiedon määrittelyn vähättely. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150–156.)

Tämän opinnäytetyön luvussa 2.6 Opinnäytetyön ajallinen prosessi on kerrottu tarkkaan opinnäytetyön ja tutkimuksen eteneminen alusta loppuun saakka. Ajallisen prosessin kuvaaminen tarkkaan tuo luottamusta lukijalle siitä, että tutkimus on oikeasti toteutettu.

Ennen tutkimuksen aloittamista osallistujia tiedotettiin saatekirjeen (liite. 1) ja lupasopimuksen (liite. 2) avulla. Heille kerrottiin, että tutkimukseen osallistutaan anonymiminä, ja että teemahaastattelut äänitetään sekä kerrottiin, että miksi näin tehdään. Osallistuneille kerrottiin myös, että he saavat tuoda esiin omia näkemyksiään asioista ja saavat vapaasti määritellä käsitteitä. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kertovat myös, että tutkijan tulee aina varmistaa osallistujan tietoisuus siitä, mihin on osallistumassa ja hänellä on tiedossa, mitä tutkitaan. Tutkimustulokset ovat luottamuksellisia eikä niitä saa luovuttaa ulkopuolisille. Tulosten tulee myös pysyä nimettöminä, ellei osallistuja erikseen anna lupaa nimen paljastamiseen.

Tutkimustulosten litteroinnissa tulee olla tarkkana, sillä liika vastausten soveltaminen voi muuttaa tuloksia niin, että ne eivät tarkoita enää samaa asiaa. Tutkijan on

hyvä tunnistaa, milloin on hyvä soveltaa ja milloin on hyvä pitää vastaukset sellaisina kuin ne ovat eli käyttää suoria lainauksia. Suoria lainauksia ei saa olla myöskään liikaa, vaan tutkijan tulee osata kertoa osallistujan sanoma selkeästi ja lyhyesti. Näin tutkija osoittaa myös osallistujalle, että hän on ymmärtänyt, mitä osallistuja sanoi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Yhteistyöorganisaatio oli tutkijalle ennestään työharjoittelusta tuttu, mutta osallistujien nimet eivät näkyneet kyselylomakkeen vastauksissa. Lisäksi tutkimuksessa teemahaastatteluun osallistui kaksi työntekijää, joista toinen oli tuttu. Tutkija ei kokenut tilannetta kumminkaan ongelmalliseksi, sillä henkilökohtaisessa yhteydessä työntekijän kanssa tutkija ei ole ollut. Teemahaastattelunrunko oli molemmille osallistujille samanlainen ja kysymykset olivat avoimia, joten heidän tuli itse määritellä ja vastata. Haastattelun eteneminen ja aiheet riippuivat myös osallistujan vastauksista.

Opinnäytetyön pohdintaosiossa kerrotaan tutkimuksen toteutuksen aikataulusta, ja siitä, miten sen toteutumisaikajankohda muuttui vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Tutkimuksen toteutus sujui kumminkin hyvin.

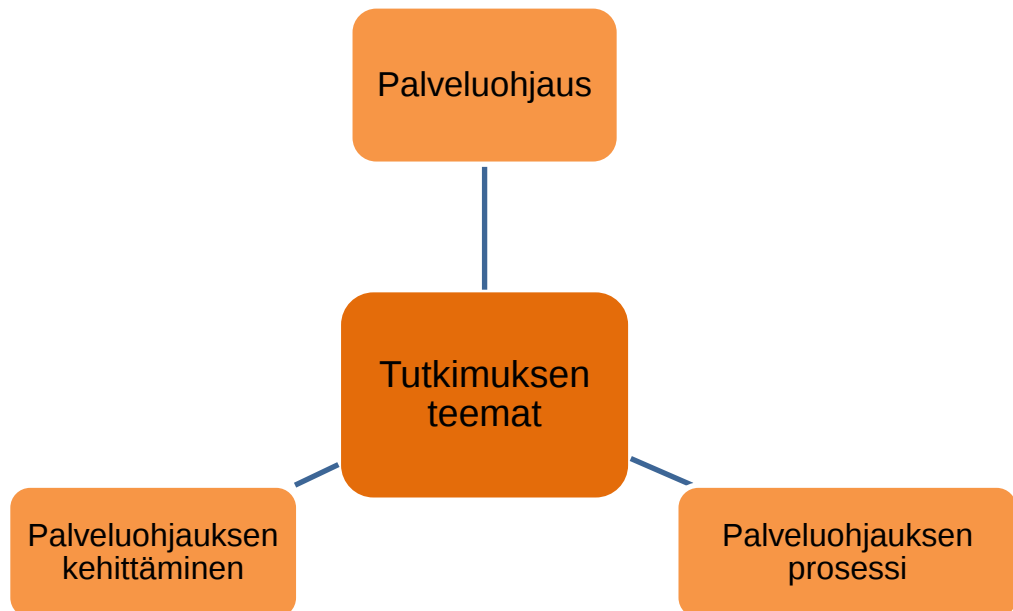
Tutkimuksen validiteetti nähdään hyvänä, sillä tekijä on valinnut tutkimukseen kohderyhmän tarkkaan, lisäksi kysymykset tutkimukseen on mietitty tarkkaan, että ne vastaisivat siihen, mitä tutkimuksella haetaan. Tutkimuksen toteutuksen jälkeen huomattiin kysymysten olevan hyviä ja saatiin sellaisia vastauksia, mitä haettiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikan työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksesta, ja siksi kohderyhmäksi valikoitui Seinäjoen toimipaikan työntekijät. Heille suunnattiin kysymyksiä koskien palveluohjausta. Lisäksi tarkoituksena oli palveluohjauksen kehittäminen organisaatiossa ja hyviä kehitys- ja parannuskeinoja saatiin heiltä. Hiltusen mielestä validiteetti nähdään silloin hyvänä, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Sisältövaliditeetin arviointi kuuluu laadulliseen tutkimuksen moniin sisällönanalyysin menetelmiin. Tutkimusprosessin tulee olla niin selvä, että se on arvioitavissa ja arvioija kykenee seuraamaan tutkijan päättelyä. Arvioijan tulee nähdä tuloksista, ettei tutkijan tulokset perustu vain hänen omaan henkilökohtaiseen intuitioonsa. (Hiltunen 2009, 3.). Aineiston suorat lainaukset on nimetty niin, että voidaan tunnistaa saman henkilön vastaukset. Vastaukset on nimetty K1, K2, K3 ja niin edelleen. Suorat lainaukset puoltavat tutkijan analysointia ja tulkintaa. Tutkija on käynyt

jokaisen henkilön vastaukset läpi ja etsinyt aineistosta vastaukset, joissa tuodaan esiin samankaltaisia asioita. Jos samoja ajatuksia on tuonut esiin useampi kuin yksi, niin tutkijan helpompi todeta sen olevan yksi tärkeä ajatus osallistujien mielestä, ja silloin se on hyvä nostaa esiin aineistosta. Tutkija on pyrkinyt hyödyntämään kaikkien henkilöiden vastauksia, että mahdollisimman monen ajatukset tulisivat esiin.

Reliabiliteetissa kaksi osatekijää stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteetissa tarkoitus on seurata mittarin tai menetelmän ajassa pysyvyyttä. Epästabiilissa mittarissa tai menetelmässä näkyy helposti olosuhteet ja vastaajan mieliala sekä muiden satunnaisvirheiden vaikutukset. Huono reliabiliteetti kerroin voidaan usein selittää ajassa tapahtuneilla todellisilla muutoksilla kuin epästabiililla mittarilla. Konsistenssissa eli yhtenäisyydessä jaetaan useista väittämistä koostuva mittari kahteen joukkoon väittämiä, kumpikin joukko mittaa samaa asiaa. Molempien väittämäjoukkojen kokonaispistemäärien välinen korrelaatiokerroin saa suuren arvon. (Hiltunen 2009, 9). Tutkimuksen stabiliteetti on hyvä, sillä osallistujien mielialat eivät näy vastauksissa ja uudestaan tutkittaessa saisin todennäköisesti samansuuntaisia vastauksia. Ainoastaan ajassa tapahtuvat muutokset voivat muuttaa vastauksia. Tutkimuksen konsistenssissa vastaukset ovat yhtenäisiä, sillä monella osallistujalla oli samoja ajatuksia aiheista, joten jakamalla osallistujien vastaukset kahtia saisimme samanlaisia tuloksia, jotka mittaisivat ja vastaisivat samaan asiaan.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa käydään aineistoa läpi litteroiden ja analysoiden. Haastattelun ja kyselylomakkeen aineistot ovat yhdistetty analyysissä. Osallistujia tutkimuksessa oli yhteensä 10, joista 8 vastasi kyselylomakkeeseen verkossa ja 2 osallistui teemahaastatteluun puhelimen välityksellä. Kyselylomakkeen osallistujien suorissa lainauksissa on käytetty tunnistemerkkejä K1, K2, K3 ja niin edelleen, jotta voidaan tunnistaa saman henkilön vastaukset. Teemahaastattelun suorista lainauksista on käytetty T1 ja T2 tunnistemerkkejä erottamaan haastateltujen vastaukset toisistaan ja kyselylomakkeen vastauksista. Webropol -kyselylomakkeeseen vastauksia kerättiin 10-28.8 ja teemahaastattelut toteutettiin 18.8 ja 20.8.2020.



Kuvio 8. Tutkimuksen teemat.

Kuviossa 7 on kuvattu tutkimuksen kyselyssä ja teemahaastattelussa käsiteltäviä teemoja. Näiden teemojen pohjalta lähdettiin muodostamaan kysymyksiä tutkimukseen.

6.1 Palveluohjaus

Ensimmäinen tehtävä kyselylomakkeessa oli määritellä ja kuvailla käsitettä palveluohjaus. Monissa osallistujien vastauksissa nousee esiin asiakkaan ohjaaminen hänelle sopiviin palveluihin ja hänen tarpeidensa tunnistaminen. Palveluohjaus nähdään asiakastyön työtapana. Vastauksissa myös korostuu, että päämääränä palveluohjauksella on asiakkaan työllistyminen.

Palveluohjaus on tapa tehdä työtä, palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja tarkoittaa sitä, että ohjataan hänelle oikeaan/sopivaan palveluun. (K2)

Osallistujista yksi myös kertoo, ettei näe palveluohjaus -käsitettä hyvänä käsitteenä kuvaamaan tekemäänsä työtä. Osallistuja ei kerro, miksi käsite ei kuvaa hyvin hänen tekemäänsä työtä. Hän kuvailee, miten näkee käsitteen omassa työssään. Hän tuo paljon esiin samoja asioita palveluohjauksesta, mitä muutkin osallistujat nimeävät.

Palveluohjaus – käsite ei ole hyvä. Ymmärrän sen niin työssäni, että neuvon/esittelen palveluitamme asiakkaan tilanteen mukaan, myös tilanteen muuttuessa/kehittyessä, niihin palveluihin, jotka hänelle sillä hetkellä sopivat ja auttavat häntä tavoitteisiinsa. (K4)

Haastattelut kestivät 20-30 minuuttia. Haastattelu sisälsi samoja kysymyksiä, mitä oli kyselylomakkeessa, mutta haastattelussa oli myös muita lisäkysymyksiä. Haastattelun eteneminen riippui siitä, mitä haastateltava vastasi. Ensimmäisenä kysymyksenä oli kyselylomakkeen tavoin, että määrittele ja kuvaile käsitettä palveluohjaus. Haastateltava kertoo, että palveluohjaukseen kuuluu asiakkaan palvelutarpeen ja kokonaiskuvan selvittäminen. Toinen haastateltavista kertoi kyseessä olevan organisaation palvelut, joista työntekijällä tulee olla tuntemusta, ja palveluohjauksessa käydään niitä läpi yhdessä asiakkaan kanssa sekä tarjotaan palveluja ja ohjataan asiakasta hänelle sopiviin palveluihin. Molempien vastauksissa tulee esiin, että palveluohjauksessa lähdetään asiakkaan tarpeista ja tilanteesta. Toinen heistä vielä lisää, että sitten tarjotaan tai ohjataan niihin palveluihin, mitkä asiakkaalle sopii.

Minä ajattelisin, että siinä on kyse siitä kyseisen työpaikan tai organisaation palveluista, joista työntekijällä tuntemusta. Palveluohjauksessa

sitten käydään niitä läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja tarjotaan tai ohjataan asiakasta niihin hänelle sopiviin palveluihin. (T1)

Asiakkaan yksilöllinen palvelutarve ja koko kokonaistilanne huomioidaan. (T2)

Kyselylomakkeen toisena kysymyksenä oli, miten ja millaista palveluohjausta toteutetaan TE-palveluissa. Vastauksissa nousi esiin asiakkaan ohjaaminen palveluohjauksen mukaisesti, hyödyntämällä asiakaslähtöistä tapaa ohjata asiakas oikean palvelun piiriin. Lisäksi osallistujat kertoivat, että asiakkaan kanssa käydään läpi työllistymissuunnitelmaa ja tarjolla olevia palveluita, ja mikä palvelisi parhaiten asiakkaan tarpeita. Asiakasta myös pyritään motivoimaan ja yhdessä sopimalla varataan aina aikaa sitten tiettyyn palveluun. Asiakkaalle voidaan lähettää myös työvoimakoulutus ja työtarjouksia virkailijan harkinnan varaisesti, riippuen aina siitä, palvelevatko ne asiakkaan tarpeita.

Asiakaskontaktoinnissa käydään läpi asiakkaan työllistymiseen tähtäävä prosessi ja tarkistetaan siihen liittyvät ajankohtaiset palvelut. Asiakasta ohjataan TE-toimiston tarjoamiin palveluihin tai muihin verkostojen tarjoamiin palveluihin. (K3)

Virkailijan tekemää asiantuntevaa asiakaspalvelutyötä, jossa tunnistetaan työnhakijan tarve palvelulle, jota on esim. työnhakuvalmennus, uravalmennus, työvoimakoulutus, avo- ja koulutuspalvelut, yritysneuvot, työtarjoukset, hankkeet ja terveydenhuolto. (K5)

Myös haastattelun osallistujilta kysyttiin, miten ja minkälaista palveluohjausta toteutetaan TE-palveluissa. Ensimmäinen haastateltava vastasi, että eri linjoilla toteutetaan erilaista palveluohjausta, sillä heillä on kolme eri palvelulinjaa. Näitä palvelulinjoja on tuetun työllistymisen palvelut, koulutuspalvelut ja peruspalveluneuvonta työttömille, lisäksi heillä on työllistymistä edistävä yhteispalvelu. Jokaisella linjalla on erilaiset ohjaukselliset prioriteetit, mutta jokaisella linjalla hyödynnetään ohjauksellista otetta ja neuvontaa asiakkaan kanssa. Jokaisella linjalla vaaditaan myös asiakkaan huomiointia ja asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa keskustelemista.

Eri linjoilla erilaista. Meillähän on kolme eri palvelulinjaa ja sitten myös moniammatillinen yhteistyölinja. Jokaisella linjalla on erilainen ohjauksellinen prioriteetti, mutta jokaisella linjalla koen, että tarvitaan ohjauksellista otetta/neuvontaa. Jokainen linja vaatii asiakkaan huomiointia ja asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa keskustelua. (T2)

Toinen haastateltava kertoi heillä olevan todella paljon erilaisia palveluita, mutta prosessi alkaa yleensä siitä, että määritellään asiakkaan palvelun tarve ja asiakas ohjautuu sähköisen palvelun kautta heidän asiakkaakseen. Palvelun tarpeen määrittelyn jälkeen asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö, joka on sitten yhteyksissä asiakkaaseen puhelimitse tai kasvokkain. Asiakkaan tarpeen mukaan tarjotaan palveluita, koska heillä on asiakkaita, jotka pyrkivät suoraan työelämään ja sitten niitä, jotka tarvitsevat enemmän tukea osaamisen kehittämiseen. Asiakkaille on tarjolla tuetun työllistymisen palveluita. Näitä usein tarjotaan, jos on asiakkaalla muitakin haasteita, kuin pelkät työllistymiseen liittyvät haasteet. Heiltä myös löytyy työnantajille tarkoitettuja palveluita. Tärkeää on tunnistaa, millainen asiakas on kyseessä ja mitä asiakas oikeasti tarvitsee. Asiakkaan tilanne määrittelee, millaista palveluohjausta tarjotaan.

Meillähän on tosi paljon palveluita ja sehän alkaa siitä, että määritellään asiakkaan palvelun tarve ja asiakashan ohjautuu meille sähköisen palvelun kautta. Sitten siitä eteenpäin meillä on aina työntekijä, joka on yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse tai kasvokkain tapaamisissa. Asiakkaan tilanteen mukaisesti tarjotaan niitä palveluita. TE-toimistossa meillä on asiakkaita, jotka ovat menossa suoraan työelämään ja sitten on asiakkaita, jotka tarvitsevat enemmän tukea osaamisen kehittämiseen. Sitten meillä on myös tuetun työllistymisen palveluita, jos on tilanteessa muitakin haasteita kuin pelkkiä työllistymiseen liittyviä asioita. Tärkeintä on tunnistaa, että millainen asiakas on ja palvelun tarve. (T1)

Kolmantena kysymyksenä kyselylomakkeessa oli, millaisissa tilanteissa ja kenelle tarjotaan palveluohjausta TE-palveluissa. Suurin osa osallistujista vastasi, että palveluohjausta tarjotaan kaikille asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan. Lisäksi mainittiin, että viimeistään työllistymissuunnitelman yhteydessä tarjotaan palveluohjausta ja palveluohjausta tarjotaan ihmiselle, jolla on pitkä työura takanaan ja on jäämässä työttömäksi. Yksi osallistujista lisäsi, että palveluohjausta ei toteuteta heidän kanssaan, jotka ovat hetkellisesti lomautettuna, koska heillä ei nähdä olevan palveluntarvetta, sillä todennäköisesti työllistyvät uudestaan. Nämä henkilöt saavat usein automaattisesti työttömyysturvaa.

Kaikille asiakkaille jossain mittakaavassa. Aina työllistymissuunnitelman yhteydessä kartoitetaan asiakkaan tarpeita ja pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa, mikä olisi soveltuva palvelu siihen hetkeen. (K6)

Kyllä miellän, että kaikkien asia tutkaillaan. Paitsi ne, jotka verkossa ilmoittavat määräaikaisen, lyhyen lomautuksen. Heillä ei katsota olevan palveluntarvetta ja yleensä automatiikka hoitaakin heidän kohdallaan työttömyysturvalausunnonkin. (K7)

Seuraavana kysymyksenä haastattelussa oli, toteutetaanko palveluohjausta jokaisen asiakkaan kanssa. Haastateltava kertoi, että palveluohjausta ei toteuteta jokaisen asiakkaan kanssa, koska on niitä asiakkaita, jotka eivät heillä kovin pitkään asiakkaina edes ole. Sellaiset asiakkaat toimivat usein hyvin itsenäisesti ja omatoimisesti. Toinen haastateltavista vastasi, että ainakin toteutetaan sitä palveluneuvontaa jokaisen asiakkaan kanssa, koska heidän järjestelmänsä on rakennettu siihen. Asiakas määrittelee sähköisen asioinnin kautta aluksi itse palveluntarvettaan ja lähtee myös rakentamaan itse omaa suunnitelmaansa. Heillä on myös tekoäly, joka sitten jakaa asiakkaan työntekijälle, joka voi tarjota sellaisia palveluita, joita asiakas tarvitsee. Heillä myös katsotaan asiakkaan tilanteen mukaan, tarvitseeko asiakas millaista ohjausta tai neuvontaa. Jotkut asiakkaat pääsevät pienemmällä ohjauksella ja neuvonnalla tilanteessaan eteenpäin. Kaikkia ei asiakkaita ei voida neuvoa samalla tavalla eikä kaikki myöskään tarvitse samanlaisia palveluita.

No tavallaan toteutetaan tai ainakin se, että toteutetaan sitä palveluneuvontaa. Meidän järjestelmämme on rakennettu siihen, että asiakkaat ilmoittautuvat sähköisen asioinnin kautta ja määrittelevät itse sitä palveluntarvettaan ja lähtee itse rakentamaan sitä suunnitelmaansa. Meillä on siellä se sähköinen asiointi tai tekoäly, joka tekee jo siellä sitä palveluohjausta ja sitä kautta asiakas voi jo ohjautua eri työntekijälle. Sitten sen tilanteen mukaan, että jotkut toiset asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea ja toiset asiakkaat pienemmällä palveluneuvonnalla tai palveluohjauksella pääsevät eteenpäin. (T1)

Haastateltavilla oli myös määriteltävänä lisäkäsitteitä. Heidän tehtävänä oli määritellä käsite asiakaslähtöisyys. Haastateltava vastasi, että asiakaslähtöisyydessä tulee huomioida asiakkaan tilanne inhimillisesti ja myös asiakkaan ammatillinen osaaminen sekä asiakkaan työkyvyn rajoitteet. Toinen haastateltavista vastasi, että

siinä lähdetään asiakkaan omasta elämästä ja omista tarpeista. Molemmat haastateltavat liittävät asiakaslähtöisyyden asiakkaan huomiointiin ja siihen, että asiakas on tilanteen keskipiste.

Asiakkaan tilanne inhimillisesti huomioiden, myös asiakkaan ammatillinen osaaminen huomioiden ja asiakkaan työkyvyn rajoitteet huomioiden. (T2)

Seuraavaksi haastattelussa tuli määritellä käsitettä osallisuus. Haastateltava määritteli käsitettä niin, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja asiakas määrittelee omat tavoitteensa ja reunaehdot. Työntekijät ovat apuna auttamassa ja tuomassa esiin erilaisia vaihtoehtoja. Toisen haastateltavan mielestä osallisuudessa on kyse asiakkaasta itsestään. Hän näkee, että osallisuus on sitä, että asiakas on osallisena omassa elämässään, yhteiskunnassa ja palveluissa sekä tekemisissä muiden ihmisten kanssa. Haastateltavien vastauksissa nähtiin hieman määrittelyeroja, mutta niistä löytyi myös samanlaisuuksia. Molemmat näkevät, että osallisuudessa asiakas osallistuu. Toisessa määritelmässä oman prosessinsa suunnitteluun organisaatiossa ja toisessa taas katsotaan kokonaisvaltaisesti osallisuutta koko yhteiskunnassa.

Osallisuudessa on kyse ihmisestä itsestään. Osallisena voi olla omassa elämässään, osallisena yhteiskunnassa, palveluissa ja tekemisissä muiden ihmisten kanssa. (T1)

Seuraavaksi osallistujat saivat tehtäväkseen määritellä käsitettä palveluneuvonta. Haastateltava kertoi, että palveluneuvonnassa työntekijä tarvitsee hyvää tietämystä erilaisista palveluista ja neuvotaan asiakasta niissä sekä kerrotaan, minkälaisia palveluita on. Haastateltava käsittää, että ohjauksessa on kyse pidempiaikaisesta prosessista, kun taas neuvonnassa voi olla yksittäinenkin tapaaminen ja asiakkuus voi päättyä siihen. Toinen osallistujista näki palveluneuvonnan asiakkaan tilanteen ennakoivana neuvontana/ tiedonantona. Asiakkaalle tulee kertoa erilaisia vaihtoehtoja tai syy- ja seuraussuhteita. Osallistuja näkee palveluneuvonnan myös ennakoivana palveluna, että asiakas löytäisi oikeat palvelut ajoissa. Osallistuja tarkoittaa syy- ja

seuraussuhteilla sitä, että kerrotaan asiakkaalle, mitä mikäkin tilanne tarkoittaa esimerkiksi, mitä tukia voi saada ja minkälaisissa tilanteissa.

Palveluneuvonnassa tulee työntekijällä olla tietämys erilaisista palveluista ja neuvotaan niissä. Ohjauksessa on kyse sellaisesta pidempi aikaisesta prosessista. Palveluneuvonta voi olla ehkä sellainen yksittäinenkin, neuvotaan eri asioissa ja ehkä se asiakkuus voi päättyä siihen, mutta palveluohjaus on sitten vähän pidempi kestoista. (T1)

Ennakoivaa asiakkaan tilanteen neuvontaa/tiedonantoa. Huomioitavaa piirteenä, että asiakkaalle pitää hyvän asiakaspalvelun kannalta kertoa syy- ja seuraussuhteista, että jos toimit näin, ja jos olet toiminut näin niin, siksi tapahtuu näin. Asiakas hyötyy siitä, että hänelle selkokielellä selvitetään, että miksi näin on käynyt tai tulee käymään, niin asiakas hyväksyy sen paremmin. (T2)

Osallistujat määrittivät myös käsitettä palveluohjauksellista työtettä. Haastateltavan mielestä heidän työnsä perustuu palveluohjaukselliseen työotteeseen suurelta osin. Siinä huomioidaan asiakkaan tilanne asiakaslähtöisesti ja katsotaan asiakkaan tilannetta palvelevat palvelut sekä ohjataan sitten niihin. Toinen haastateltava kertoi, että asiakkaalle tulee aina olla jokin ohjauksellinen vaihtoehto esitettävänä, sillä joku ohjauksellinen työote ei välttämättä sovi kaikille asiakkaille tai ne eivät ole sopivia joihinkin elämäntilanteisiin. Hänestä se on asiakkaan kokonaistilanteen ymmärrystä. Osallistujilla oli eroavat määritelmät palveluohjauksellisesta työotteesta. Toinen osallistujista määritteli, että käsite tarkoittaa asiakaslähtöistä ohjausta asiakkaan tarpeiden mukaisesti, ja toinen kertoi sen tarkoittavan erilaisten ohjauksellisten vaihtoehtojen etsimistä asiakkaan tilanteen mukaisesti.

Kyllä minä näen, että meidän työmme siihen aika pitkälti perustuu. Siinä tietenkin huomioidaan asiakaslähtöisesti asiakkaan tilanne. Sitten palveluohjauksellinen työote on sitä, että etsitään hänen tilanteeseensa sopivia eri palveluvaihtoehtoja ja käydään niitä läpi sekä ohjataan asiakasta niihin. (T1)

6.2 Palveluohjauksen prosessi

Seuraavassa tehtävänannossa kyselylomakkeen osallistujan tuli kuvailla, millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi. Esimerkiksi, miten asiakkuus etenee asiakkaaksi tulosta sen päättämiseen. Moni osallistuja sanoi, että ensimmäiseksi työtön ilmoittautuu TE-toimiston asiakkaaksi, josta häneen otetaan yhteyttä ja aletaan kartoittamaan asiakkaan palveluiden tarvetta ja tekemään yhteistä työllistymissuunnitelmaa. Tämän jälkeen asiakkaalle tarjotaan töitä tai palveluja, mistä seuraa työllistyminen tai palvelun aloittaminen, jos työllistymistä ei suunnitelmasta huolimatta tapahdu, niin päivitetään suunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa.

Työnhakijaksi ilmoittautuminen (sähköisesti/ paperilomakkeella), kartoitussoitto, palvelujen tarjoaminen, suunnitelman päivittäminen ja työllistyminen/palvelun aloittaminen. (K1)

Verkossa asiakkaan ilmoittautuminen on yleensä kolmivaiheinen. Hän laittaa työnhaun voimaan. Rastittaa palveluntarve kyselyn ja laatii sen pohjalta suunnitelman. Virkailija hyväksyy suunnitelman, ja jos siitä tai asiakkuustiedoista ilmenee jotain kiireellistä tarvetta selvittää jonkin palvelun tarve, kontaktoidaan heti. Muussa tapauksessa 3 kk kuluttua yhteys, jos vielä asiakkaana. Silloin varsinainen haastattelu palveluita esitellen ja motivoiden. Työtarjouksia voi lähteä hetikin, niitä voi lähettää myös työnvälittäjät -ei vain vastuuvirkailijat. (K7)

Haastateltavat saivat tehtäväkseen myös kuvailla asiakkaan palveluohjausprosessia TE-palveluissa, eli miten se etenee asiakkuuden aloittamisesta sen päättämiseen. Yksi haastateltavista vastasi, että se alkaa asiakkaan ilmoittautumisesta TE-toimiston asiakkaaksi sähköisesti, ja lisäksi selvitetään työttömyysturva-oikeus eli onko asiakkaalla mahdollisuus saada työttömyysturvaa. Tämän jälkeen asiakas tekee itse omaa työllistymissuunnitelmaansa ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua, jos ei ole työllistynyt tai ratkaisua ei ole löytynyt, asiakkaaseen otetaan yhteyttä. Yhteyttä voidaan ottaa puhelimitse tai sopia tapaaminen kasvotusten ja niissä lähdetään kartoittamaan tarkemmin asiakkaan tilannetta sekä voidaan tarjota asiakkaalle sopivia palveluja. TE-toimiston omia tai yhteistyöorganisaation palveluja. Lisäksi voidaan tarjota asiakkaalle sopivia avoimna olevia työpaikkoja. Asiakkaan kanssa voidaan myös sopia työllistymissuunnitelmaan sopivia välitehtäviä, jotka veisivät asiakasta eteenpäin tai kohti suunniteltua tavoitetta. Välillä voidaan myös

tehdä suunnitelman korjaamista tai katsoa, mihin on edetty suunnitelmassa. Asiakkaan kanssa säännöllinen yhteydenpito jatkuu niin kauan, kunnes asiakas työllistyy.

Se alkaa siitä, että asiakas ilmoittautuu sähköisesti asiakkaaksi ja aivan ensiksi selvitetään työttömyysturva-oikeus. Se on tärkeä osa meillä asiakkaana oloa. Sen jälkeen asiakas laatii itse sen ensimmäisen suunnitelman ja viimeistään sitten kolmen kuukauden kuluttua, jos ei ole työllistynyt tai ratkaisua ei ole löytynyt, niin sen jälkeen asiakkaaseen ollaan yhteydessä. Tällä hetkellä me toimimme puhelimitse, mutta on sitten mahdollista, että myös kutsumme asiakkaan tapaamiseen ja niissä sitten lähdetään vielä tarkemmin kartoittamaan sitä asiakkaan tilannetta. (T1)

Toinen haastateltava myös mainitsi, että asiakas usein hakeutuu heille asiakkaaksi sähköisen asioinnin kautta ja työttömyysturvalausunnon kanssa menee kahdesta viikosta yhteen kuukauteen, kunnes asiakkaalle tulee vastuutyöntekijä, joka on yhteydessä sitten asiakkaaseen ja ohjaa asiakasta tarvittaviin palveluihin.

Asiakas tulee meille sähköisen asioinnin kautta asiakkaaksi ja se alku on työttömyysturvalausunnon käsittelyä 2 vk-1kk. Sen jälkeen oma asiantuntija lähtee asioita tarkistelevaan ja sitä kautta sitten palveluihin ohjaamaan. (T2)

Seuraava kysymys haastattelussa oli, että millaisia palveluita asiakkaalla on mahdollisuus saada palveluohjauksen aikana. Ensimmäinen haastateltava sanoi, että palveluohjauksen aikana on mahdollisuus saada erilaisia valmennuksia, kuten uravalmennusta, työhönvalmennusta ja lisäksi työkoulutustarjouksia sekä työkykykoordinaattorin palveluita. Toinen haastateltava mainitsi, että heillä on hyvin laaja palveluvalikoima, sillä heillä on uravalmennuksia, työnhakuvalmennuksia ja henkilökohtaista työvalmentajapalvelua. Heillä on myös työllistymistä tukevia erilaisia projekteja ja hankkeita. Lisäksi löytyy työvoimakoulutusta, työttömyysetuudella tuettua opiskelua ja on eri tavalla toteutettuja sekä rahoitettuja koulutuksia. Sitten löytyy yhteistyötahoilta terveystalvet, kuten työttömien terveystarkastukset, aikuissosiaalityön palveluja ja monialaista yhteispalvelua (TYP). Monialaisessa tehdään tarkemmin yhteistyötä Kelan, etsivän nuorisotyön ja sosiaalityön kanssa. Ensiksi on tärkeää miettiä, kun asiakas tulee TE-toimistoon, mistä TE-toimiston palveluista asiakas hyötyy ja sitten miettiä myös niitä muiden organisaatioiden palveluja.

Meillä on hyvin laaja palveluvalikoima, että meillä on työnhakuvalmennuksia, uravalmennuksia ja henkilökohtaista työvalmentajapalvelua. Meillä on erilaisia työllistymistä edistäviä projekteja/hankkeita. Sitten meillä on koulutusvaihtoehdot, kuten työvoimakoulutusta, työttömyysetuudella tuettua opiskelua, että on eri tavalla toteutettavia ja eri tavalla rahoitettavia koulutuksia. Sitten löytyy toisten organisaatioiden tuottamia palveluita. (T1)

6.3 Palveluohjauksen kehittäminen

Viimeisenä kysymyksenä kyselylomakkeessa oli, mikä palveluohjauksessa mielestäsi toimii, ja missä on mielestäsi vielä kehitettävää. Esimerkkinä osallistujille oli, miten kehittäisit tiedon välitystä TE-palveluiden ja yhteistyökumppaneiden välillä. Monen osallistujan mielestä palveluohjaus on toimiva tapa työskennellä. Hyvinä asioina nähtiin säännölliset yhteydenotot asiakkaisiin ja monipuolinen palvelujen tarjonta. Jotkut kokivat, että omaan työnkuvaan palveluohjaus ei sovi, vaikka asiakastyötä tekeekin, sillä valmennuksissa, projekteissa ja koulutuksissa valikoima palveluista on niin suuri, että se vaatisi jatkuvaa perehtymistä. Kehittämiseen liittyviä ideoita osallistujat kertoivat paljon, kuten joitakin palveluja voisi yhdistellä saman nimen alle, esimerkiksi työhakupalvelut, jotka sisältävät työnhakuvalmennukset ja uravalmennukset ja niin edelleen. Lisäksi tärkeänä koettaisiin säännölliset kokoontumiset yhteistyökumppaneiden kanssa kasvotusten tai teamsilla. Osallistujat näkevät, että säännölliset kokoontumiset lisäisivät luottamusta ja mahdollistaisivat ajatusten ja toiveiden esittämisen.

Moni mainitsi, että asiakastietoja yhteistyökumppaneiden välillä ei voi vaihtaa ilman asiakkaan lupaa, tämä liittyy heidän tietosuojalainsäädäntöönsä. Jotkut sanoivat, että siksi tiedonvälitys yhteistyökumppaneiden kanssa on haasteellista, ja lisäksi asiakastietojärjestelmissä on yhteensopimattomuutta. Osa osallistujista kokee, että palveluohjausta tulisi kehittää heillä enemmän yhtenäiseen suuntaan eri yhteistyökumppaneiden kanssa, etenkin sähköisin palveluin. Lisäksi myös mainittiin, että yhteistyötahoille pitäisi lisätä infoja TE-palveluista, jotta he olisivat mahdollisimman hyvin ajan tasalla. Myös asiakkaille erilaiset palveluprosessit tutuiksi, ja että millaisissa asioissa TE-palveluiden kanssa asioidaan. Asiakkaille yleinen tieto palvelun rakenteesta. Vastauksista kävi myös ilmi, että toivottaisiin, että saataisiin paremmin selville asiakkaan elämään vaikuttavat yhteistyöverkostot. Asiakas voisi esimerkiksi

hahmotella mindmappia saamistaan palveluista tai verkostostaan. Talon sisäisesti myös nähdään olevan tietokatkoa, sillä virkailijoilla ei ole tietoa siitä, minkälaista massapostia lähetetään asiakkaille. Toiveena olisi, että yhdessä keskusteltaisiin, minkälaista tietoa TE-toimiston palveluista olisi hyvä jakaa ja kenelle sitä jaetaan.

Asiakas on omien tietojensa omistaja. Tieto-suoja asiat on aina huomioitava verkostoyhteistyössä eli asiakkaan luvalla ja ensisijaisesti verkostoissa asiakas aina mukana. Palveluohjausta tulee kehittää yhtenäiseen suuntaan eri toimijoiden kanssa -sähköisin palveluin. (K4)

Vielä haastavampaa on pysyä ajan tasalla ja saada kuva asiakkaan elämään vaikuttavasta yhteistyöverkostosta. (K8)

Säännölliset kokoontumiset yhteistyökumppaneiden kanssa, jolloin luottamus syntyy ja saadaan vaihdettua ajatuksia/toiveita jne. (K1)

Seuraavana kysymyksenä haastattelussa oli, mikä palveluohjauksessa mielestäsi toimii ja missä on mielestäsi vielä kehitettävää. Haastateltava näkee, että tärkeää on asiakkaan tilanteen selvittäminen ja sen hahmottaminen, sitten osataan paremmin tarjota oikeanlaisia palveluja. Heillä täytyy olla tuntemus niistä omista palveluista ja lisäksi myös niistä muista muiden tarjoamista palveluista, jotta palveluohjaus olisi mahdollisimman toimivaa.

Tärkeintä mielestäni on asiakkaan tilanteen selvittäminen tai hahmottaminen, koska se on sitten edellytys sille, että osataan tarjota oikeanlaisia palveluita. Meillä täytyy olla myös tuntemus paitsi niistä omista palveluista niin sitten myös niistä muista mahdollisuuksista, jotta se palveluohjaus on toimivaa. (T1)

Toinen haastateltavista sanoi, että kaikki asiakkaat eivät ole niin vastaanottavaisia, ja työntekijöillä on tavoitetilana, että heidän täytyy saada tietty määrä asiakkaita osallistumaan valmennuksiin tietyssä ajassa, ja se luo asiantuntijan työhön painetta. Joskus valmennuksissa ei ole tarpeeksi asiakkaita, ja sitten työntekijälle voi tulla viestiä, että tänne tarvitaan nyt viisi ihmistä lisää. Haastateltava näki, että siinä kärsii asiakastyön laatu ja hän sanoi, että se tuo asiakastyöhön inhottavia tilanteita.

Meillä on paljon, mihin me voimme ohjata, yhteistyöverkostoja ja hanketoimijoita, mutta se, että eihän kaikki asiakkaat ole niin vastaanottavaisia. Sitten meillä on tavoitetila, että meidän täytyy saada tietty määrä

valmennuksiin ihmisiä tietyssä ajassa, niin se tuo vähän siihen asiantuntijan työhön sellaista painetta. Sitten, jos siellä valmennuksissa niitä ontuvia kohtia on, niin sitten voi tulla lyhyellä syklilläkin viesti, että tänne pitää nyt saada viisi ihmistä. Siinä voi asiakastyön laatu jopa kärsiä. Se tuo vähän sellaista inhottavuutta. (T2)

Haastateltavat vastasivat myös kysymykseen, millaista on hyvä palveluohjaus. Haastateltava näkee hyvän palveluohjauksen asiakaslähtöisenä, ja hänestä siinä kartoitetaan ja kerrotaan asiakkaalle niistä eri vaihtoehtoista sekä yhdessä sovitaan suunnitelmaan asioita, jotka veisivät sitä asiakkaan tilannetta eteenpäin. Tarvittaessa otetaan myös mukaan muita tahoja. Toinen haastateltava näki hyvin toteutetun palveluohjauksen sellaisena, että asiakas kokee saaneensa kysymyksiinsä vastaukset, ja että hän sai tuen tai motivaation hakeutua tarvitsemaansa ja haluaansa palveluun, työhön tai koulutukseen. Hyödyllisyystyöllä haastateltava tarkoitti, että työntekijän tulee kertoa asiakkaalle, miten jokin palvelu tai tilanne vaikuttaa tai mitä hyötyä siitä on.

No se lähtee tietysti siitä asiakkaasta, että se on asiakaslähtöistä ja siinä on kartoitettu ja kerrottu asiakkaalle niistä eri vaihtoehtoista sekä yhdessä siihen suunnitelmaan sovittu sellaisia asioita, jotka sitä asiakkaan tilannetta vie eteenpäin. Tarvittaessa voidaan sitten ottaa myös mukaan niitä muita tahoja. (T1)

Kyllä se on sitä, että se asiakas kokee, että hän sai näihin kysymyksiinsä vastausta tai tuen hakeutua häntä kiinnostavaan palveluun. Asiantuntijan tulee tehdä aika paljon sitä motivointi tai hyödyllisyystyötäkin. (T2)

Haastateltavilta myös kysyttiin, näkevätkö he palveluohjauksen toimivana tapana myös tulevaisuudessa. Haastateltava vastasi, että hän näkee ehdottomasti toimivana tapana myös tulevaisuudessa. Hän perusteli vastaustansa, että hänestä palveluohjauksessa on tarpeellista kasvokkaista tapaamista, sähköisiä palveluja sekä voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä. Hänestä ihmisten tilanteet ovat niin erilaisia ja palveluvalikoima on laaja, jotta asiakkaan voi olla vaikeaa löytää itselleen sopivia palveluita. Lisäksi kaikki palvelut eivät ole saman organisaation palveluita, vaan yhteistyötä tehdään paljon, jolloin palveluohjaus enemmänkin korostuu.

Kyllä, ehdottomasti. Näen, että siinä tarvitaan sitä kasvokkaista tapaa-
mista ja varmaan erilaisia menetelmiä tai tällaista sähköistä asiointia.
Ihmisten tilanteet ovat niin erilaisia ja paljon erilaisia palveluvaihtoehtoja,
niin on tärkeää, että ihminen löytää ne hänelle sopivat palvelut,
siinä sitä palveluohjausta ehdottomasti tarvitaan. (T1)

Toinen haastateltava totesi, että heillä on lisääntyneet asiakasmäärät ja tulevat lisääntymään koronan takia, mistä syystä hän näkee uhkakuvana, että myöhemmin jotkut asiakkaat saattavat mennä kokonaan koneiden ohjaamina. Hän näki, että heille saattavat tulla vain ne vahvaa palveluohjausta tarvitsevat asiakkaat. Omatoimisemmat asiakkaat saattavat löytää palvelunsa verkosta ja kevyttä palveluneuvontaa ei ehkä myöhemmin tarvita, vaan tehdään palveluohjausta ja vahvempaa tuke-
mista.

Meillä on lisääntyneet asiakkaat ja varmaan tulee lisääntymään koronan myötä. Jotenkin on uhkakuvana itsellä, että meneekö jotkut asiakkaat tai asiakkuudet koneen ohjaamina jatkossa ja jääkö meille sitten ne todella haasteelliset ja todella aitoa tai syvää asiakaspalvelua vaativat asiakkaat. Löytävätkö ykkös-, ja kakkospalvelulinjan asiakkaat jatkossa palvelunsa verkkosivuilta, ja sitten on vaan ne kolmonen ja nelonen, moniammatillinen. (T2)

Viimeisenä kysymyksenä haastateltavilla oli, onko heillä noussut muita ajatuksia koskien palveluohjausta, jota olisi vielä halunnut jakaa. Osallistuja kertoi, että häntä monesti kiinnostaa myös se, miten asiakkaat näkevät ja kokevat palveluohjauksen. Hän myös lisäsi, että ehkä siinä on jatkotutkimuksen aihe. Hän sanoi, että työntekijät näkevät palveluohjauksen tärkeänä, mutta miten kokevat asiakkaat, kun palveluita on paljon? Kokevatko he ne selkeinä. Työntekijöiden rooli on olla asiakkaille tukena ja ottaa vastuu oikea-aikaisten sekä oikeanlaisten palveluiden tarjoamisesta.

Kyllä on mietityttänyt aina se palveluohjaus, vaikka meillä on yleisellä tasolla kehittämisspäiviä ja kaikkea. Sitten kuitenkin siihen käytännönsä-
son asiakasrajapintaan/asiakastyöhön, että jaettaisiin niitä asiakastapauksia ihan taustatiedot/tilanne huomioiden, ja miten kukin asiantuntija ohjaa asiakasta. Se vähän ontuu. Kolmonen ja moniammatillinen on eri, kun siellä on niitä yhteistyöverkostoja Kela ja sosiaalitoimi. Me ykkös- ja kakkoslinjalla teemme aika pitkälti itsenäisesti duunia asiakkaan kanssa. (T2)

Osallistujista toinen sanoi, että häntä mietityttää palveluohjaus, vaikka heillä on ollut kehittämispäiviä, mutta hänestä heitä ei ole koskaan kunnolla ohjattu siihen, millaista se palveluohjaus sitten on siinä asiakastyössä tai millaista tarkkaan ottaen kohtaamisen tulisi olla asiakkaiden kanssa, vaikka palveluneuvonnassa, jossa asiakkaat eivät tarvitse vahvaa ohjausta tai tukemista. He tekevät kuitenkin asiakastyötä yksin eikä samalla tavalla kuin moniammatillisessa. Hänen mielestään asiakkaasta ei saa samalla tavalla taustatietoa, että tietäisi aina, miten ohjata asiakasta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä johtopäätöksiä osiossa kootaan yhteen osallistuneiden vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksillä pyrittiin selvittämään, miten työntekijät määrittelevät palveluohjausta, miten palveluohjausta toteutetaan TE-palveluissa ja millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi TE-palveluissa. Webropol-kyselylomakkeen ja puhelimen välityksellä tehdyn teemahaastattelun vastaukset vastaavat hyvin näihin kysymyksiin. Johtopäätöksiä tehtäessä etenen teemoittain. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikan työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksesta ja sen prosessista. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli palveluohjauksen kehittäminen entistä paremmaksi TE-toimistoissa ja heidän yhteistyöorganisaatioissaan, joissa palveluohjausta käytetään työmenetelmänä. Tutkimuksessa työntekijöiden vastauksiin vaikutti se, minkälaisia asiakkaita he ottivat vastaan, sillä jotkut tekivät vahvempaa ohjausta ja neuvontaa asiakkaidensa kanssa, ja jotkut taas toteuttivat kevyempää neuvontaa.

Palveluohjaus nähtiin työntekijöiden näkökulmasta asiakastyön työtapana, joka on asiakaslähtöistä ja jossa ohjataan asiakasta erilaisiin hänelle sopiviin palveluihin ja muodostetaan ja selvitetään kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Lisäksi mainittiin, että työntekijällä tulee olla tietämystä erilaisista palveluista, joita on tarjolla, jotta hän osaisi ohjata asiakkaan hänelle sopivaan palveluun. Seuraavana aiheena käsiteltiin palveluohjausta TE-toimistossa. Tähän työntekijät vastasivat, että palveluohjauksen tapaisesti eli asiakaslähtöisesti ohjaamalla asiakas oikeaan ja hänelle sopivaan palveluun. Palveluohjaus nähtiin TE-toimistossa virkailijan tekemänä asiantuntevana asiakastyönä, jossa pyritään myös motivoimaan asiakasta. Asiakkaan kanssa tehdään työllisyysuunnitelma, jota sitten toteutetaan. Työntekijät myös vastasivat, että palveluohjausta tarjotaan jossain muodossa kaikille asiakkaille riippuen asiakkaan tarpeesta. Jotkut sanoivat myös, että ainakin palveluneuvontaa tarjotaan kaikille asiakkaille. Yksi työntekijöistä mainitsi, että heillä on myös erittäin omatoimisia asiakkaita, jotka toimivat pääosin verkon kautta itsenäisesti.

Toivola (2014, 25) näkee yleisen palveluohjauksen asiakaslähtöisenä ohjauksena ja neuvontana. Yleisessä palveluohjauksessa Toivolan mukaan selvitetään asiakkaan palveluntarve ja tarpeen vaatiessa tehdään palvelu- tai hoitosuunnitelma,

jossa sovittelaa erilaisia palveluita yhteen. Hän myös kertoo, kuinka palveluohjaajan tulee tuntee hyvin palvelujärjestelmää. Osallistujilla on hyvin samansuuntaisia ajatuksia palveluohjauksesta kuin Toivolallakin.

Blundo ja Simon (2016, 3) kertovat, että palveluohjauksen tavoitteena on auttaa heitä, jotka tarvitsevat apua selvitäkseen omassa elämässään. Palveluohjaukseen kuuluu ihmisen tukeminen, kun sitä tarvitaan. Lisäksi heidän mielestään palveluohjauksessa on tärkeää kuunnella asiakkaan tahtoa. Asiakas ja työntekijä työskentelevät yhdessä kumppaneina.

Kolmas tutkimuskysymys oli, millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi TE-palveluissa. Ensimmäisenä vaiheena työntekijät mainitsivat asiakkaan ilmoittautumisen työnhakijaksi ja työttömyysturvaoikeuden selvittämisen (mahdollisuutta rahallisen tuen saamiseen). Ilmoittautuminen on kolmivaiheinen, ja siinä asiakas laittaa työnhaun voimaan, vastaa palveluntarvekyselyyn ja tekee sen pohjalta itse suunnitelmaa. Kolmen kuukauden kuluttua, jos asiakas ei ole työllistynyt, asiakkaalle tehdään kartoitussoitto ja tarjotaan palveluja sekä päivitetään hänen tekemäänsä suunnitelmaa. Joidenkin asiakkaiden kanssa se tehdään kasvokkaisissa tapaamisissa ja joillekin riittää puhelu. Määränpäänä prosessissa on asiakkaan työllistyminen tai palvelun aloittaminen.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2019, 20) kertoo palveluohjausprosessiin kuuluvan yhden tai useamman palvelun tai tuen, jotka muodostavat suunnitelmallisen toimintasarjan. Palvelupolku koostuu suunnitelmallisesti eri palvelujen vaiheittaisesti etenevästä kokonaisuudesta. Eri toimijoilla on erilaisia palveluprosesseja, mutta usein prosessiin kuuluu asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus.

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös palveluohjauksen kehittäminen, ja siksi osallistajat saivat tuoda kehittämiseen liittyviä ajatuksia ja ehdotuksia haastattelun tai kyselylomakkeen lopussa esiin. Monen mielestä tapaamisia yhteistyökumppaneiden kanssa tulisi järjestää säännöllisin väliajoin kasvotusten tai teamsilla. Tärkeäksi myös koettiin infot TE-palveluista, jotta yhteistyökumppanit pysyisivät ajan tasalla erilaisista TE-palveluista tarjolla olevista palveluista. Yhtenä kehittämis ehdotuksena tuli, että sähköisiä palveluita ja palveluohjausta muutettaisiin yhtenäisemmiksi

yhteistyökumppaneiden kanssa. Työntekijät haluaisivat olla paremmin selvillä myös asiakkaan elämään vaikuttavista muista palveluista, jotta asiakkaan tilanteesta pystyisi muodostamaan jonkinlaista kokonaiskuvaa. He haluaisivat lisäksi tietää, millaista massapostia asiakkaille lähetetään ja olla enemmän itsekkin päättämässä ja vaikuttamassa siihen.

8 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston Seinäjoen toimipaikan työntekijöiden näkemyksiin palveluohjauksesta. Teemahaastattelussa ja kyselylomakkeella työntekijät vastasivat palveluohjaukseen ja sen prosessiin liittyviin kysymyksiin. Teemahaastattelun tarkoituksena oli täydentää kyselylomakkeen vastauksia. Palveluohjaus on paljon tutkittu, ja siitä löytyy paljon tietoa, siksi sitä oli helppo lähteä tutkimaan. Palveluohjaus on myös koko ajan kehittyvä sosiaali- ja terveysalan työmenetelmä ja tässä työssä haluttiin pyrkiä palveluohjauksen kehittämiseen TE-toimistoissa ja heidän yhteistyökumppaneillaan. Aihe valikoitui myös siksi, koska huomattiin, että työntekijöillä voi olla hyvin eroavia ajatuksia ja käsityksiä siitä, mitä palveluohjaus on.

Palveluohjaus sisältää erilaisia menetelmiä ja eriasteisia työotteita, lisäksi sitä toteutetaan monissa yrityksissä tai organisaatioissa. Hyvä palveluohjaus auttaa asiakastytyytyväisyydessä ja vie asiakasta eteenpäin elämässä. Työttömien kanssa hyvä palveluohjaus auttaa asiakkaita pääsemään kiinni työelämään tai löytämään asiakkaalle sopivan koulutuksen.

Opinnäytetyön teko vaati tutkijalta aiheeseen hieman perehtymistä, sillä aihe ei ollut tutkijalle ennestään tuttu. Lisäksi opinnäytetyön tekoprosessi vaati erittäin paljon kärsivällisyyttä vallitsevan koronatilanteen vuoksi, koska korona vaikutti paljon yhteistyöorganisaatioon ja heillä oli siksi hyvin kiireistä. Opinnäytetyön alkuperäisessä suunnitelmassa tarkoitus oli toteuttaa tutkimus kokonaan teemahaastattelun avulla ja kasvotusten, mutta lopulta se täytyi muuttaa etänä tehtäväksi tutkimukseksi. Tutkimuksen toteutusajankohta muuttui myös suunnitellusta aikataulusta, mutta opinnäytetyön suunnitelmassa oli otettu huomioon pienet myöhästymiset aikataulusta, joten valmistumisajankohta ei muuttunut.

Tutkimuksen aineisto oli sen verran suppea, että määrällisestä tutkimuksesta jouduttiin luopumaan ja toteuttamaan tutkimus pelkästään laadullisena. Tutkimukseen saatiin 10 osallistujaa, joista 2 osallistui teemahaastatteluun ja 8 kyselylomakkeeseen. Tutkimuksessa saatiin riittävästi vastauksia tutkimuskysymyksiin, ja siksi tutkimus oli onnistunut.

Opinnäytetyössä aikaa vievin ja kärsivällisyyttä eniten vaativa osuus oli tuloksien litterointi. Tuloksien analysointia ja litterointia kumminkin hieman helpotti se, että tekijä pystyi palaamaan haastatteluihin äänitteiden kautta. Myös Webropol-työkalun avulla kyselylomakkeen vastaukset olivat järjestyksessä, ja niitä oli helppo analysoida sekä tunnistaa, että mitkä ovat saman osallistujan vastauksia.

Opinnäytetyön aiheen valinnassa aluksi mietin, että tutkinko asiakkaiden vai työntekijöiden näkökulmia. Lopulta päädyin tutkimaan työntekijöiden ajatuksia. Yksi haastateltavista sanoi haastattelun lopussa, että häntä kiinnostaisi myös TE-toimiston asiakkaiden näkemykset aiheesta. Tässä siis yksi hyvä aihe jatkotutkimukseen. Jatkotutkimusta ei kannata kuitenkaan aloittaa ennen koronan laantumista, sillä korona kuormitti yhteistyöorganisaatiota paljon ja heillä on ollut sen takia kiirettä.

LÄHTEET

- Argillander, J. 2006. Wirettä työttömien palveluohjaukseen: Julkisen hallinnon ja kolmannen sektorin työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksen kehittämissaasteista. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen ohjauksen ja suunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 21.7.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17592/TMP.objres.434.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Blundo, R, G. & Simon, J, K. 2016. Solution-focused case management. [Verkkojulkaisu]. New York: Springer Publishing Company. Ebsco eBook Collection. [Viitattu 23.11.2020]. Saatavana: <https://web-a-ebSCOhost-com.libts.seamk.fi/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTEwMjkxNV9fQU41?sid=6c0607c9-32c3-4fa0-a5a7-d65754b195da@sessionmgr4007&vid=0&format=EB&rid=1>
- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen Yliopisto. Terveystieteen laitos Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 21.7.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/93109/gradu00837.pdf?sequence=1>
- Era, T. & Koskimies, H. (toim.). 2007. Wirettä työttömien palveluihin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78. [Viitattu 23.9.2020].
- Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto. 2020. Yhteistyökumppaneille. [Verkkosivu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 9.6.2020]. Saatavana: <http://toimistot.te-palvelut.fi/etela-pohjanmaa/yhteistyokumppaneille>
- Heikkilä, T. (toim.) 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkilä, T. (toim.) 2014. Tilastollinen tutkimus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Edita Prima Oy. [Viitattu 10.6.2020]. Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Heinonen-Kiiski, V. 2018. Asiakasohjaus ja aktivointi työllisyysyksikössä: Tutkimus työllisyysasiantuntijoiden käsityksistä. [Verkkojulkaisu]. Pori: Tampereen Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. [Viitattu 22.7.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104783/1545037278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja Reliabiliteetti. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Graduryhmä. [Viitattu 14.9.2020]. Saatavana: http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

- Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus: Avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. [Verkkojulkaisu]. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Julkaisu 39. [Viitattu 11.7.2020]. Saatavana: http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaa-riin. Stakes raportteja 20/2007. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveys-
alan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. [Viitattu 15.1.2020]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Kajanoja, J. 2018. Työllisyyskysymys. Riika: Dardedze holografija.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. 2011–2013. Palveluohjauksen käsikirja: Artikkeliko-
koelma taustoista ja käytännöistä. [Verkkojulkaisu]. Hämeenlinna: Hämeenlin-
nan kaupunki. [Viitattu 11.7.2020]. Saatavana: <http://www.socca.fi/fi-les/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Ketola, J. & Piikkilä, S-M. 2018. Ammattilaisten näkemyksiä sosiaalihoitolain mu-
kaisten perhetyön määrittelystä ja kriteereistä. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Sei-
näjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Sosionomin tutkinto-oh-
jelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 3.8.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156887/Ketola_Janetta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi: Johdatus periaatteisiin ja
käytäntöihin. Stakes raportteja 17/2008. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja
terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. [Viitattu 24.8.2020]. Saata-
vana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf>
- Kosonen, M. & Peronmaa, S. 2013. Palveluohjaus toimintatapana nuorten kuntou-
tumisyksikössä. [Verkkojulkaisu]. Lappeenranta: Saimaan ammattikorkeakoulu.
Sosiaali- ja terveysala, terveyden edistämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
[Viitattu 9.6.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/han-
dle/10024/64936/Kosonen_Merja.%20Peronmaa_Sanna..pdf?se-
quence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64936/Kosonen_Merja.%20Peronmaa_Sanna..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lempinen, M. 2013. ”Mie aattelen niin, että siellä sitten neuvotaan, miten tässä toi-
mitaan”: Asiakkaiden kokemuksia vanhuksille tarkoitettusta palveluohjauksesta.
[Verkkojulkaisu]. Joensuu: Karelia-Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutus-
ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 5.8.2020]. Saatavana:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56501/Lempinen_Minna.pdf?sequence=1

Mäkelä, M. 2012. Sosiaalineuvontayksikön kehittäminen. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan koulutusyksikkö. Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö. [Viitattu 11.7.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50108/makela-mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nukarinen, R. 2017. Palveluohjaus sote-uudistuksessa. [Verkkojulkaisu]. Hyvinkää: Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. [Viitattu 23.9.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125383/Palveluohjaus%20sote-uudistuksessa_Roni%20Nukari-nen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 27.7.2020]. Saatavana: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/8376/URN_NBN_fi_jyu-2005290.pdf?sequence=1

Räty, R. 2011. Palveluohjauksen ja yhteistyön haasteet: Länsi-Pohjan sairaanhoidopiiriin erityispoliklinikan toiminnassa. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kehittämishanke. [Viitattu 23.9.2020]. Saatavana: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiL08z1qP_rAhWyD2MBHS4PDIQQFjA-NegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tokem.fi%2Flooder.aspx%3Fid%3D8d450d3e-471a-4c20-8c1c-985b2b0b192e&usq=AOvVaw3mJQhFY4EajqO-i_KXa8_I

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Ylläpitäjä ja tuottaja]. [Viitattu 10.8.2020]. Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sainio, T., Ängeslevä, V. & Talvitie-Lamberg, K. Osallisuuden näkökulmia tietopolitiikassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki/Jyväskylä: Opetus- ja kulttuuriministeriö, Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 24.8.2020]. Saatavana: <https://vm.fi/documents/10623/10841416/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf/280af6bf-3c86-2cc5-ba0e-91cef5b0a902/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf>

Sipilä, J. 1996. Sosiaalityön jäljillä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. 2020. Mitä palveluohjaus on? [Verkkosivu]. Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. [Viitattu 20.11.2020]. Saatavana: <https://www.palveluohjaus.fi/>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus- Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Tala, S. 2019. "Olis siinä arjessa jotain tekemistä": Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemukset ja näkemykset osa sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kehittämistä. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Sosionomin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 3.8.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/161759/Tala_Sara.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Toivola, M. 2014. Palveluohjaus päihdetyössä: Kyselytutkimus palveluohjauksen sisällöistä, tavoitteista ja toteutumisesta. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen Yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. [Viitattu: 29.10.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95638/GRADU-1402393458.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tonttila, J. 2015. Työpolitiikan palvelurakennearviointi: "Asiakaslähtöisempää ja tuloksellisempää palvelua". [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ ja yrittäjyys. Loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2015:1. [Viitattu 13.10.2020]. Saatavana: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74959/TEM-jul_1_2015_web_15012015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:67. [Viitattu 12.7.2020]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162038/TEM_2019_67_Yhteisten%20palvelujen%20sanasto.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Kotoutuja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut TE-toimistoissa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:31. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavana: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162302/TEM_2020_31.pdf

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.

Vähäkangas, P., Orava, M., Hammar, M. & Kivimäki, B. 2018. Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon- toimintamalli ja tietojohdamisen tunnusluvut. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 51/2018. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 9.6.2020]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161260/R_51_2018_Palveluohjaus.pdf?sequence=1

Willadsen, R. 2014. Sosiaalityö ihmisten ilmoille: Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 6.10.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74634/willadsen_robert_HELSENKI.pdf?sequence=1

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Lupasopimus haastatteluun

Liite 3. Kyselylomake

Liite 4. Teemahaastattelurunko

Liite 1. Saatekirje

Saatekirje

Hei Seinäjoen toimipaikan työntekijät

Teitä pyydetään osallistumaan tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kuvata palveluohjauksen toteutumista työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan Te-toimiston Seinäjoen toimipaikassa. Tutkimus on osa Seinäjoen Ammattikorkeakouluun tehtävää opinnäytetyötä ja toimeksiantajana toimii Etelä-Pohjanmaan Te-toimisto, Seinäjoen toimipaikka. Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeen avulla tai vaihtoehtoisesti teemahaastatteluna puhelimen välityksellä 10.-28.8 välisenä aikana.

Opinnäytetyössä selvitetään, mitä on palveluohjaus, ja miten sitä toteutetaan, sekä millainen on sen prosessi työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyyn tai teemahaastatteluun vastataan anonyymisti ja osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Lisäksi osallistuminen ei maksa mitään eikä osallistumisesta makseta erillistä korvausta.

Tutkimuksen voi keskeyttää milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Keskeyttämistä ennen kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Kerätty aineisto tullaan tuhoamaan opinnäytetyön valmistuttua eikä niihin pääse käsiksi kukaan ulkopuolinen.

Mahdollisia hyötyjä osallistujalle tutkimuksessa on uuden tiedon saaminen palveluohjauksesta, joka voi innoittaa kehittämään palveluohjausta entistä paremmaksi. Tietoa työntekijöiden näkökulmasta palveluohjaukseen tarvitaan, sillä erilaiset näkemykset voivat tuottaa uutta tietoa palveluohjauksesta ja kehittää palveluohjauksen toimivuutta.

Teiltä pyydetään lupaa kyselylomakkeen lähettämiseen tai vaihtoehtoisesti teemahaastattelun toteuttamiseen. Ilmoitattehan teille sopivan tavan osallistua tai, jos ette halua osallistua tutkimukseen. Alla on yhteystietoni.

Opinnäytetyön tekijän yhteystiedot:

Puh. 040 XXXXXXXX

sini.xxxxxxxx@xxxxx.fi

Opinnäytetyön ohjaajan yhteystiedot:

Puh. 040 XXXXXXXX

mirva.xxxxxxxxxx@xxxxx.fi

Ystävällisin terveisin

Sini Korpitie

Liite 2. Lupasopimus haastatteluun

Tutkimushaastatteluun osallistuminen

Tutkimus Opinnäytetyön tutkimuksen aiheena on palveluohjaus työntekijöiden näkökulmasta Etelä-Pohjanmaan te-toimiston Seinäjoen toimipaikassa

Tutkimuksen tekijä Sini Korpitie, Seinäjoen Ammattikorkeakoulu, Sosionomi (AMK)

Aika Elokuu 2020

Kuvaus

Opinnäytetyössä pyritään tuomaan esiin työntekijöiden mielipiteitä ja näkökulmia palveluohjauksesta Etelä-Pohjanmaan te-toimiston Seinäjoen toimipaikassa. Erilaiset mielipiteet auttavat kehittämään palveluohjausta entistäkin paremmaksi. Tarkoituksena on toteuttaa teemahaastattelu puhelimen välityksellä työntekijöille. Lisäksi toisena vaihtoehtona on osallistua tutkimukseen kyselylomakkeen avulla. Tutkimukseen osallistutaan anonyymisti.

Suostumus haastatteluun

Minulle on kerrottu tutkimuksen aihe ja tarkoitus ja olen saanut mahdollisuuden esittää siihen liittyviä kysymyksiä. Tiedän haastattelijan nauhoittavan haastattelun ja käyttävän äänitteitä litterointiin sekä muistiinpanoja haastattelusta. Suostun, että antamani tietoja voidaan hyödyntää tässä opinnäytetyötutkimuksessa. Tutkimusaineistot käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti opinnäytetyön valmistumiseen asti, kunnes aineistot tuhotaan asianmukaisesti. Osallistun vapaaehtoisesti haastatteluun ja tiedän, että voin vetäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa kertomatta syytä.

Aika / /

Osallistuja

Nimi

Allekirjoitus

Tutkimuksen tekijä

Nimi

Allekirjoitus

Liite 3. Kyselylomake

Kyselylomake

Määrittele/kuvaile vapaasti palveluohjausta. Kerro, mitä ajatuksia käsite sinussa herättää. Kyselylomakkeen saa auki vain yhden kerran ja lomakkeeseen vastataan vain kerran. Lisäksi kyselyssä vastataan anonyymisti. Jokaisen kysymyksen/tehtävän alla on vastauspalkki, johon voit määritellä tai kertoa aiheesta vapaasti.

1. Määrittele/kuvaile käsitettä palveluohjaus.A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there is a small square button.**2. Miten ja millaista palveluohjausta toteutetaan te-palveluissa?**A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there is a small square button.**3. Millaisissa tilanteissa ja kenelle tarjotaan palveluohjausta te-palveluissa?**A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there is a small square button.

**4. Kuvaile, millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi te-palveluissa?
Esim. Miten asiakkuus etenee asiakkaaksi tulosta asiakkuuden päättämi-
seen?**

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small, vertically stacked square buttons with downward-pointing arrows. On the bottom left, there are two small square buttons with left-pointing arrows, and on the bottom right, there are two small square buttons with right-pointing arrows.

**5. Mikä palveluohjauksessa mielestäsi toimii, ja missä on mielestäsi vielä ke-
hitettävää? Miten kehittäisit esim. Tiedon välitystä te-palveluiden ja yhteistyö-
kumppaneiden välillä?**

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small, vertically stacked square buttons with downward-pointing arrows. On the bottom left, there are two small square buttons with left-pointing arrows, and on the bottom right, there are two small square buttons with right-pointing arrows.

Liite 4. Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

Määrittele/kuvaile käsitettä palveluohjaus?

Määrittele nimeämiäsi käsitteitä?

Määrittele:

Asiakaslähtöisyys

Osallisuus

Palveluneuvonta

Palveluohjauksellinen työote?

Miten ja millaista palveluohjausta toteutetaan te-palveluissa?

Toteutetaanko palveluohjausta jokaisen asiakkaan kanssa?

Kenelle palveluohjausta tarjotaan te-palveluissa?

Kuvaile, millainen on asiakkaan palveluohjausprosessi te-palveluissa? Esim. miten asiakkuus etenee asiakkuuden aloittamisesta sen päättämiseen?

Minkälaisia palveluita asiakkaalla on mahdollisuus saada palveluohjauksen aikana?

Mikä palveluohjauksessa mielestäsi toimii, ja missä on mielestäsi vielä kehitettävää? Miten kehittäisit esimerkiksi tiedon välitystä te-palveluiden ja yhteistyökumppaneiden välillä?

Millaista on mielestäsi hyvin toteutettu palveluohjaus?

Näetkö palveluohjauksen toimivana työtapana myös tulevaisuudessa?

Miksi näet tai miksi et näe?

Onko noussut muita ajatuksia palveluohjauksesta?