

Petri Helmi

TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS REITIN  
YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN  
KOKEMUKSET YHTEISTYÖSTÄ JA  
OHJAUSTOIMENPITEISTÄ

Opinnäytetyö  
Sosiaalialan koulutusohjelma


Huhtikuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

|  |  |                       |            |
|--|--|-----------------------|------------|
| <br><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br>Mikkeli University of Applied Sciences  | <b>Opinnäytetyön päivämäärä</b><br><br>12.04.2013  |                       |            |
| <b>Tekijä(t)</b><br><br>Petri Helmi  | <b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b><br><br>Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)  |                       |            |
| <b>Nimeke</b><br><br>Työvoiman palvelukeskus Reitin yhteistyökumppaneiden kokemukset yhteistyöstä ja ohjaustoimenpiteistä.   |  |                       |            |
| <b>Tiivistelmä</b><br><br><p>Opinnäytetyössäni selvitan Mikkelissä toimivan Työvoiman palvelukeskus Reitin yhteistyökumppaneiden työkokemuksia ja ohjaustilanteen onnistumista asiakasprosessin aikana. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Mikkelin sosiaalitoimen, Mikkelin TE- keskuksen sekä Esedun ammattioppilaitoksen työntekijät. Haastatteluun osallistuneet henkilöt ovat olleet ohjaamassa asiakkaita Reittiin ja sen palveluihin usean vuoden ajan. Tutkimusmenetelmänä käytin kvalitatiivista tutkimustapaa. Haastattelut analysoin sisällön analyysin avulla.</p> <p>Haastattelussa oli tarkoitus haastatella kuutta henkilöä, lopulta haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelut tehtiin marraskuun 2012 ja tammikuun 2013 välisenä aika. Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että Reitin palvelut on parhaiten hahmotettu ohjausprosessin aikana. Reitin toiminta sekä yhteistyön sujuminen koettiin yleisesti ottaen myönteisenä. Perusteena tälle pidettiin joustavaa ja moniammatillista työtettä. Ohjaustilanne kaipasi asiakaskriteerien osalta täsmennystä, mutta tiedonvaihto työntekijöiden välillä koettiin riittäväksi. Ohjaajan vuorovaikutustaitoja pidettiin asiakkaan elämänhallintaa ja tukemista edistävästä tekijöistä merkittävimpinä. Verkostojen käyttö yhteistyön aikana koettiin hyödylliseksi, mutta niiden käyttämisessä tulisi ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen huomioiminen.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista on hyötyä Työvoiman palvelukeskus Reitin toiminnan kehittämiseksi. Työn tuloksia pystyy hyödyntämään asiakkaan ja työntekijöiden tiedonvaihdon osalta. Pitkäaikaistyöttömyys sekä nuorisotyöttömyys ovat tämän hetken ja tulevaisuuden haasteita. Näkisin, että opinnäytetyö antaa myös vinkkejä näiden ongelmien ratkaisuun.</p> |  |                       |            |
| <b>Asiasanat (avainsanat)</b><br><br>Työvoiman palvelukeskus, ohjaus, palveluohjaus, moniammatillisuus, verkostot, dialogisuus   |  |                       |            |
| <b>Sivumäärä</b><br>71 s. + liitt. 2 s.  | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><b>Kieli</b><br/>Suomi</td> <td style="width: 50%; border: none;"><b>URN</b></td> </tr> </table> | <b>Kieli</b><br>Suomi | <b>URN</b> |
| <b>Kieli</b><br>Suomi  | <b>URN</b>   |                       |            |
| <b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>   |  |                       |            |
| <b>Ohjaavan opettajan nimi</b><br><br>Mauno Saksio   | <b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b><br><br>Työvoiman palvelukeskus Reitti  |                       |            |

## DESCRIPTION

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br/>Mikkeli University of Applied Sciences</p>   |   | <b>Date of the bachelor's thesis</b><br><br>12.04.2013 |
| <b>Author(s)</b><br>Petri Helmi  | <b>Degree programme and option</b><br>Degree programme in Social Work,<br>Bachelor of Social Services |  |
| <b>Name of the bachelor's thesis</b><br>Partners` experiences of co-operation and the guidance operations of Employee Service Centre Reitti  |   |  |
| <b>Abstract</b><br><p>The aim of this thesis was to examine the work experiences and success of guidance situation during the customer process of Employee Service Centre Reitti. The target group of this bachelor thesis were employees of The Social Security Services of Mikkeli, The Employment and Economic Development Office of Mikkeli and The South Savo Vocational College Esedu.</p> <p>The survey was made by using theme interviews and the method was qualitative. The purpose was to make interviews on six persons. Finally five persons participated on the interview. The interviews were analysed with content analysis method.</p> <p>According the thesis results the best way to outline the services of Reitti had been during the guiding process. The habit of working and cooperation style was mainly fluent. Argument for that was flexible and multi- professional form of work. Customer criteria were sometimes incomplete but the exchange of information between workers was sufficient. The most insignificant thing for the customers` life controlling and supporting was the interaction skills of counsellors. Operation of networks was useful during the cooperation. The main point of networking was customers` individual treatment.</p> <p>The thesis results could develop work activities of Employee Service Centre Reitti. The Results would be useful for information process on customers and counsellors. Long term unemployment and youth unemployment will be challenge in a future. The thesis results will give some new tips for handling these topics.</p> |   |  |
| <b>Subject headings, (keywords)</b><br>Employee Service Centre, guidance, case management, multiprofessionality, networks, dialogic  |   |  |
| <b>Pages</b><br>71 p. + app. 2 p.  | <b>Language</b><br>Finnish  | <b>URN</b>   |
| <b>Remarks, notes on appendices</b>  |   |  |
| <b>Tutor</b><br>Mauno Saksio   | <b>Bachelor's thesis assigned by</b><br>Employee Service Centre Reitti                                |  |

## SISÄLTÖ

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | JOHDANTO .....  | 1  |
| 2    | AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....                         | 2  |
| 3    | TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS .....                         | 4  |
| 4    | TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS REITTI.....                   | 6  |
| 5    | KUNTOUTUS .....                                       | 8  |
| 6    | OHJAUS .....  | 10 |
| 6.1  | Ohjaus prosessina .....                               | 10 |
| 6.2  | Ohjaus ja työttömyys .....                            | 12 |
| 7    | PALVELUOHJAUS .....                                   | 14 |
| 7.1  | Palveluohjauksen määritelmä .....                     | 14 |
| 7.2  | Palveluohjaus prosessina .....                        | 15 |
| 7.3  | Palveluohjaaja.....                                   | 17 |
| 8    | MONIAMMATILLISUUS .....                               | 19 |
| 9    | VERKOSTOT .....                                       | 21 |
| 10   | DIALOGISUUS .....                                     | 24 |
| 11   | OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA.....       | 28 |
| 11.1 | Taustaa .....   | 28 |
| 11.2 | Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....     | 29 |
| 12   | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....                            | 30 |
| 12.1 | Tutkimusmenetelmä .....                               | 30 |
| 12.2 | Aineiston analyysi .....                              | 31 |
| 13   | TULOKSET .....  | 32 |
| 13.1 | Reitin palvelut.....                                  | 32 |
| 13.2 | Työkokemukset Reitistä .....                          | 36 |
| 13.3 | Yhteistyön vaikutus ohjaajan omaan työskentelyyn..... | 38 |
| 13.4 | Ohjaustilanne .....                                   | 42 |
| 13.5 | Tukeminen ja elämänhallinnan huomioiminen .....       | 46 |
| 13.6 | Dialogisuuden syntyminen ohjauksessa .....            | 47 |
| 13.7 | Haasteet ohjauksessa .....                            | 49 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 13.8   | Oman roolin onnistuminen moniammatillisesti.....                         | 50 |
| 13.9   | Kehittäminen.....  | 51 |
| 13.9.1 | Positiiviset ja negatiiviset asiat palveluohjausprosessissa .....        | 52 |
| 13.9.2 | Tieto Reitin toiminnasta.....  | 53 |
| 13.9.3 | Kehittymiskohteet Reitti yhteistyössä.....                               | 54 |
| 13.9.4 | Kokemukset verkostojen käytöstä .....                                    | 55 |
| 13.9.5 | Moniammatillisen työn vaatimukset.....                                   | 56 |
| 13.9.6 | Vuorovaikutustaidot.....   | 57 |
| 14     | JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUSTULOKSISTA .....                                  | 58 |
| 14.1   | Reitin palveluiden tiedostaminen .....                                   | 58 |
| 14.2   | Työkokemukset Reitistä .....   | 59 |
| 14.3   | Ohjaustilanteen onnistuminen .....                                       | 60 |
| 14.4   | Toimenpiteet työttömän tai työttömyysuhan alaisen asiakkaan auttamiseksi | 61 |
| 15     | POHDINTA .....   | 62 |
| 15.1   | Vertailu aikaisempiin tutkimuksiin.....                                  | 62 |
| 15.2   | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....                              | 65 |
| 15.3   | Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusaiheet .....                        | 66 |
|        | LÄHTEET .....  | 68 |

#### LIITE/LIITTEET

- 1 Yksisivuinen liite
- 2 Monisivuinen liite

## 1 JOHDANTO

Aihe opinnäytetyölleni tuli Sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen- harjoittelujakson aikana, jonka suoritin työvoiman palvelukeskus Reitissä, Mikkelissä. Työvoiman palvelukeskuksilla tarkoitetaan työ- ja elinkeinotoimiston, kuntien ja Kelan yhteisiä palvelupisteitä, joiden tehtävänä on tarjota vaikeimmin työllistyville suunnattuja palveluita. Opinnäytetyö on toimeksianto, jonka tarkoituksena on selvittää miten työvoimanpalvelukeskus Reitin verkostoyhteistyö toimii eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Opinnäytetyössä on tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten työntekijöiden kokemukset, asiakkaiden ohjaustoimenpiteet sekä mahdolliset kehityskohteet nousevat esille eri työntekijöiden näkökulmasta, kun tehdään verkostoyhteistyötä.

Eri tekijöillä on todettu olevan vaikutusta verkostoyhteistyön toimivuuteen. Näihin tekijöihin voidaan katsoa kuuluvaksi yhteistyösuhteen historian ja paikallisten perinteiden, yhteistyön määrän, organisaatioiden ja työntekijöiden arvostuksen sekä toimintatapojen. Toiminnasta koettu hyöty vaikuttaa omalta osaltaan siihen, miten toimivaa yhteistyö on, ja siihen minkä tasoista yhteistyösuhdetta kultakin toimijataholta odotetaan. (Arnkil ym. 2008, 231.). Tästä johtuen tutkimuksen merkitys perustuu siihen, kuinka eri yhteistyötahot pystyisivät tiedostamaan toimenkuvansa asiakkaan ohjauksessa Reittiin entistä paremmin. Näillä yhteistyötahoilla tarkoitetaan tässä tapauksessa työvoimatoimistoa, sosiaalitoimea sekä Esedun ammattiopistoa.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on valmisteltu niin, että sen tavoitelinjauksissa on otettu huomioon, kuinka työttömyyden katkaiseminen olisi tapahduttava aktiivisin ja kuntouttavain toimenpitein. Samalla on korostettu kuntien vastuuta aktiivointitoiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteilla pyritään myös tehostamaan yhteistyötä työvoima- ja sosiaaliviranomaisten kesken. Tällä opinnäytetyöllä voidaan siis voidaan katsoa olevan yhteiskunnallista merkitystä. Opinnäytetyössäni haastattelen työntekijöitä, jotka ovat auttaneet henkilöitä Reitin asiakkaiksi. Opinnäytetyössä etsitään vastausta siihen, kuinka Reitin tuottamat palvelut sekä toiminta ovat entuudestaan olleet ohjaajien tiedossa. Samalla haetaan tietoa myös siihen, kuinka palvelut on tiedostettu asiakassuhteen edetessä.

Opinnäytetyön tavoitteena on muodostaa selkeämpi kokonaiskuva asiakkaan ohjaamis- prosessista yhteistyökumppaneiden ja Reitin välillä. Samalla etsitään tietoa siihen, miten ohjausprosessia pitäisi kehittää, jotta saavutettaisiin enemmän hyötyä jokaiselle osapuolelle. Palveluohjauksen oikea-aikainen arviointi on eräs tutkimuksen perusteista. Silloin kun asiakkaille turvataan paremmat edellytykset saada oikea-aikaista ohjausta, niin myös työntekijöiden työ helpottuisi. Työmenetelmiä olisi muutettava selkeämmiksi ja niiden tiedottamisesta tehtävä tehokkaampaa. Työmenetelmien toteuttaminen loogisesti ja ajankäytön kannalta tehokkaasti on asia, jolla voidaan parantaa palvelun toteutumista niin kuin on sovittu. Tällöin myös työntekijän luottamusta asiakkaaseen voidaan parantaa. Nykypäivänä on julkisen hallinnon, ja erityisesti kuntasektorin puolella, nostettu esille eri palvelujen laatuksymykset. Laadukkaampien palvelujen toteuttaminen edellyttää, että rahoitus on kunnossa. Opinnäytetyöni kautta haluan osaltani vinkkien ja resurssien löytymiseen verkostoyhteistyössä ja ohjauksessa.

## 2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Aikaisempaa tutkimustietoa verkostoyhteistyöstä on saatavilla niukasti. Viktoria Kiurun opinnäytetyö *Jyväskylän työvoiman palvelukeskus yhteistyökumppanina Kumppanien kokemukset verkostoyhteistyöstä* (2012) on kuitenkin varsin tuore selvitys liittyen aiheeseen. Kiuru on tutkimuksessaan perehtynyt samoihin aiheisiin kuin mitä omassa tutkimuksessanikin aion selvittää. Opinnäytetyössä on tutkittu, miten yhteistyökumppanit kokevat Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palvelut ja toiminnan. Samalla tutkimuksessa haetaan myös vastausta siihen millä tavalla yhteistyökumppanien välistä yhteistyötä voisi kehittää. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että Jyväskylän työvoimanpalvelukeskuksen palveluista ja toiminnasta olisi hyvä tiedottaa entistä enemmän. Ainoastaan alle yksi kolmasosa tutkimukseen vastanneista oli sitä mieltä, että palveluista ja toiminnasta oli riittävästi tietoa. Tämän lisäksi tutkimustuloksista oli noussut esille asiakaslähtöisyyden korostaminen sekä erilaisten verkostojen hyödyllisyys asiakkaille, mutta myös yhteistyökumppaneille. (Kiuru 2012, 43–44.) Yhteistyön kehittämiseen liittyen Kiurun työssä saatiin selville, että yhteistyö oli sujunut mutkattomasti ja toimivasti. Samalla myös työntekijöiden asiantuntemus sekä moniammatillisuus olivat saaneet kiitosta. Näkyvimvät kehittämistoiveet olivat olleet verkostotapaamisten lisäämisessä sekä erilaisten tietojärjestelmien yhtenäistämässä. (Kiuru 2012, 45.)

Aihetta sivuavia tutkimuksia löytyi esimerkiksi kuntoutussäätiön julkaisemana. Matti Tuusa (2005) on tehnyt *Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön kunnissa*- teoksen. Tutkimuksessaan Tuusa on arvioinut viime vuosikymmenien aikana tapahtunutta ammattikäytäntöjen muutosta kuntien peruspalveluissa sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin sekä arvioihin perustuen. Merkittävänä tutkimuskysymyksenä Tuusa käyttää kysymystä millainen paikka sosiaalityöllä on aktivointi- ja työllistämispalvelujen kokonaisuudessa ja millaisin tavoittein työssä toimitaan? Tuusa on tutkimuksessaan todennut, että sosiaalityöntekijät näkivät aktivointi ja työllistämispalveluissa tehtävässä sosiaalityössä palveluohjausroolin keskeisenä. Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan pitkän linjan suunnitelman ohjaajana, tukihenkilönä, edunvalvojana ja vie asiakasprosessia eteenpäin. Tuusan tutkimuksesta ilmenee myös se, kuinka Suomessa tarve yksilökohtaiseen palveluohjaukseen on noussut monista syistä. Taustalla ovat mm. julkisen sektorin vahvan palveluvastuun heikkeneminen ja sen aiheuttama palvelujen pirstaloituminen, julkisen sektorin peruspalvelujen niukkenevat resurssit sekä laman aiheuttama asiakkaiden palvelutarpeiden monimutkaistuminen.

Työ ja elinkeinoministeriön julkaisema tutkimus *Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja- Työvoimatoimistojen ja työvoimanpalvelukeskusten arviointitutkimus* (2008) arvio julkisen työvoimapalvelun rakenteellista uudistusta. Näihin uudistuksen kohteisiin kuuluvat sekä työvoimatoimistot ja sen seurauksena perustetut työvoiman palvelukeskukset. Tutkimuksesta käy esimerkiksi ilmi se, mitä kautta työvoimanpalvelukeskuksiin on ohjautunut asiakkaita vuonna 2007. Tutkimuksen mukaan vuonna 2007 alkaneista asiakkuuksista yli 70 prosenttia ohjautui työvoimatoimistoista ja 20 prosenttia sosiaalitoimistoista. (Arnkil ym.2008, 246.) Tutkimuksesta käy ilmi myös se, kuinka verkostoyhteistyön toimivuuteen vaikuttavat monet eri asiat, kuten yhteistyösuhteen historia ja paikalliset perinteet, yhteistyön määrä, organisaatioiden ja työntekijöiden arvostukset sekä toimintatavat. Toiminnasta koettu hyöty vaikuttaa osaltaan siihen, miten toimivaan yhteistyö on tai siihen, minkä tasoista yhteistyösuhdetta kultaakin toimijataholta odotetaan. (Arnkil ym. 2008, 231.)

Sosiaalitoimen ja työhallinnon piirissä tiettyjen asiakkaiden kohdalla törmätään moniongelmaisiin tapauksiin. Tällaisissa tilanteissa ei pystytä löytämään ratkaisua oman organisaation sisältä. Työttömät ja toimeentulotukea saavat asiakkaat, jotka kuuluvat



sekä sosiaalitoimen että työhallinnon alaisuuteen on kohdattava yhteistyötä tehden. Tässä on käytetty hyödyksi myös Työvoiman palvelukeskusten moniammatillista osaamista. Ennen kuin asiakas ohjautuu työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaaksi, hänellä on usein ollut takanaan asiakkuus jonkun toisen viranomaistahon kanssa. Sosiaalitoimella ja työhallinnolla onkin usein ollut epäselvyyttä niiden asiakkaiden ohjaamisessa, joilla katsotaan olevan vaikea elämäntilanne. (Krook 2006, 26–27.)

### **3 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS**

Aktivoivien toimien leviäminen maahamme alkoi vuonna 1994, kun Suomi liittyi osaksi Euroopan unionia. Rakennetyöttömyyden poistaminen oli keskeinen ongelma monissa EU-maissa. Sen seurauksena näissä maissa alettiin viedä eteenpäin niin sanottua aktivointipolitiikkaa. Aktivointipolitiikalla tarkoitetaan työllisyys-, talous-, ja sosiaalipolitiikkaa, jolla halutaan edistää työttömien henkilöiden integroitumista työelämään pakonomaisin perustein. Tällä tavoin niitä henkilöitä, joiden eläminen tapahtui sosiaaliturvan avulla, veloitettiin osallistumaan työelämää edistäviin toimenpiteisiin. (Arnkil ym. 2008, 184.)

Työvoiman palvelukeskukset ovat saaneet alkunsa vuonna 2004. Tätä ennen vuosina 2002–2003 niiden edeltäjänä toimi yhteispalvelukokeilu. Työvoimanpalvelukeskusten tai TYP:en toiminnan perustana on neuvottelusopimus. Tässä sopimuksessa osapuolina ovat työministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Kansaneläkelaitos sekä Suomen Kuntaliitto. TYP-toimintaa on luonnehdittu aktiivisen työvoimapolitiikan ja aktiivisen sosiaalipolitiikan yhteenliittymiseksi. Työvoiman palvelukeskusten palvelurakenne on muodostettu niin, että pitkäaikais-työttömän tilannetta käsitellään yksilökohtaisesti, kokonaisvaltaisesti sekä prosessin omaisesti. Työvoimanpalvelukeskusten lähtökohtana on toimia uuden tyyllisen palveluidean puitteissa. Siinä on tarkoitus hyödyntää monipuolista erityisasiantuntemusta sekä säädellä konseptin toimivuutta asiakaslähtöisesti. (Karjalainen ym. 2008, 32.)

Keskushallinnossa toimivat elimet (työministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto ja Kansaneläkelaitos) ovat laatineet suuntaa antavat valtakunnalliset tavoitteet TYP-toiminnalle. Ensimmäinen tavoite on rakenteellisen työttömyyden vähentäminen. Toiseksi tavoitteeksi on asetettu työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatuen pienentäminen. Kolmantena lähtökohtana

pidetään aktivointitoimenpiteissä olevien henkilöiden ja työmarkkinatuella toimenpiteissä olevien henkilöiden osuuden nostamista. Edellä mainittujen lisäksi asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisemmän elämäntavan ja osallisuuden kasvattaminen on laadittu vielä viimeisiksi tavoitteiksi. Näiden tavoitteiden tarkoituksena on olla ohjaavia kannanottoja toiminnan eteenpäinviemiseksi. (Karjalainen ym. 2008, 32.)

Vuonna 2007 laadittujen valtakunnallisten asiakkuuskriteerien mukaan työvoiman palvelukeskuksiin valikoituvat ensitilassa ne työttömät henkilöt, joilla on oikeus työmarkkinatukeen tai toimeentulotukeen. Työllistymisedellytysten parantamiseksi he tarvitsevat moniammatillista osaamista. Toissijaisena asiakasryhmänä pidetään henkilöitä, joilla on uhka työttömyysjakson pitkittymisestä. Tämän ryhmän katsotaan tarvitsevan myös syvällisempää moniammatillista tukea. Asiakkaan on omattava sellaiset sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet, että hänellä on mahdollisuus käyttää työvoiman palvelukeskuksen palveluita. (Arnkil ym. 2008, 241.)

Työvoiman palvelukeskusten palveluprosessi on hahmotettu kaikissa palvelukeskuksissa hyvin samankaltaiseksi. Arnkil ym. (2008) ovat kuvanneet, kuinka palveluprosessi jaotellaan viiteen eri vaiheeseen asiakkaaksi ohjautumiseen, kartoitus ja tuki vaiheeseen, kuntoutus ja ohjausvaiheeseen, valmennus- ja työllistymisvaiheeseen sekä viimeisenä tapahtuvaan asiakkuuden päättymiseen. Näiden eri vaiheiden kohdalla saattaa esiintyä vaihtelevuutta työvoiman palvelukeskusten osalta. Yleensä on tyyppilistä, että eri palvelukeskukset painottavat erityyppisiä palveluita toiminnastaan riippuen. (Arnkil ym. 2008, 245.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on erityisesti keskittyä ensimmäisen eli asiakkaaksi ohjautumisen vaiheisiin ja toimintaan.

Vuonna 2007 tehdystä Työvoiman palvelukeskusten väliraportista ilmenee, kuinka työvoimatoimistojen yleisin asiakkaan ohjaukseen vaikuttava tekijä on ollut ”moniammatillisen palvelun tarve”, joka on samalla myös eräs työhallinnon yleisistä palvelutarvearvioinnin kriteereistä. Sosiaalitoimen puolella palveluihin ohjautumiseen vaadittavat kriteerit ovat selvästi hankalimmat määritellä. Tämä johtuu siitä, että niin monet sosiaalitoimen asiakkaista on katsottu moniammatillista palvelua tarvitseviksi. Tästä johtuen ohjattavien joukko on myös paljon valikoidumpi. Tämä on aiheuttanut sen, että ohjautumisen kriteerit monilla paikkakunnilla ovat muotoutuneet seudullisesti tai paikallisesti. (Arnkil ym. 2007, 39.)

Asiakkaan ohjautuminen Työvoiman palvelukeskuksen palveluun on selitetty kolmi-vaiheisena ja sitä on määritelty eri valintojen osalta. Nämä valinnan paikat ovat ohjaa-van tahon valinta, vastaanottavan tahon valinta ja palvelun aloittamisen valinta. (Arn-kil ym. 2008, 247.) Näin ollen haluan korostaa moniammatillisuutta myös opinnäyte-työni kautta.

Työvoiman palvelukeskusta koskevissa yhteiskunnallisissa linjauksissa on erikseen kerrottu asiakkaaksi ohjautumisen perusteista. Kaikkien niiden asiakkaiden kohdalla, jotka aiotaan ohjata TYP -palveluiden pariin, pitää tavoitteena olla se, että työmarkki-noille kuntoutuakseen on asiakkaalle oltava hyötyä TYP:n moniammatillisten työmuo-tojen tarjonnasta. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka TE-toimistosta voidaan ohjata asiakas TYP:n palveluiden piiriin, mikäli hän tarvitsee julkisten työvoimapalveluiden ohella myös kunnan kautta järjestettäviä sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Kunta taas voi vastaa-vasti ohjata TYP:n sellaisia henkilöitä, joiden kohdalla sosiaali- ja terveys palveluiden lisäksi on hyötyä TE-toimiston järjestämistä julkisista työvoimapalveluista. (Työvoi-man palvelukeskus toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010, 2.)

Tämän lisäksi Työvoiman palvelukeskusten asiakkaiksi voidaan ohjata myös sellaisia työttömiä joiden kohdalla katsotaan, että ohjaamisen avulla saavutettava hyöty näkyy ehkäisevänä vaikutuksena työttömyyden pitkittymisessä sekä työmarkkinoilta syrjäy-tymisessä. Nuorten yhteiskuntatakuu määrittelee sen, millä tavoin TYP:ien asiakkaiksi on pyrittävä ohjaamaan sellaisia nuoria, joiden kohdalla työttömyys on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä. Heidän kohdallaan katsotaan myös olevan hyötyä sosiaalitoimen palve-luista sen lisäksi, että he tarvitsevat julkisia työvoimapalveluja. Tästä johtuen myös TYP: iin ohjaaminen on tällöin ajankohtaista. (Työvoiman palvelukeskus toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010, 2.)

#### **4 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS REITTI**

Reitti on Mikkelissä ja sen kuuden ympäristökunnissa toimiva työvoimanpalvelu-keskus. Reitin tavoitteena on tarjota työllistymistä edistäviä palveluja. Asiakkaan työl-listymisedellytyksien hahmottamisessa käytetään apuna moniammatillista tiimityös-kentelyä sekä asiantuntevaa verkostoyhteistyötä. Asiakaslähtöiseen työnkuvaan kuu-luu olennaisesti myös asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja tukeminen.

Samalla halutaan myös löytää ratkaisuja aktiivisemmän elämäntyylin ja osallisuuden nostattamiseen. (Pulkinen 2010, 20–21.)

Työ- ja elinkeino ministeriö on vuonna 2010 päivittänyt Työvoiman palvelukeskusten valtakunnallisia asiakkuuskriteereitä. Näiden kriteereiden perusteella asiakkaista vähintään puolet tulisi olla yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneita henkilöitä. Heidän kohdallaan katsotaan myös moniammatillisesta palvelusta olevan hyötyä. Asiakkaaksi voidaan ohjata myös työtön henkilö, joka ei täytä edellä mainittua työmarkkinatukiehtoa. Asiakkaan tilanne vaatii tällöin ennaltaehkäisevää toimintaa syrjäytymisen vähentämiseksi sekä työttömyyden katkaisemiseksi. (Työvoiman palvelukeskus toimintaa koskevat yhteiskunnalliset linjaukset 2010,2.)

Vuonna 2010 tilastojen mukaan Reittiin ohjautuneita asiakkaita oli lukumäärällisesti ollut 139. Näistä yli puolet, eli 52 prosenttia oli ohjautunut Reittiin TE- toimiston kautta. Sosiaalitoimen ohjaaman oli tullut 5 prosenttia. Omaehtoisesti ohjautuneiden asiakkaiden määrä oli 29 prosenttia. Loput 14 prosenttia oli ohjautunut erilaisten yhteistyötahojen, kuten oppilaitosten kautta. (Pulkinen 2010, 22.) Työvoiman palvelukeskuksen asiakasryhmä muodostuu pääsääntöisesti vaikeasti työllistyvistä. Vaikeasti työllistyvien ryhmään on katsottu kuuluvan yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleet henkilöt eli pitkäaikaistyöttömät sekä rinnasteiset pitkäaikaistyöttömät. Tämän lisäksi työttömät, jotka ovat olleet toimenpiteessä ja jääneet sen jälkeen työttömäksi kuuluvat vaikeasti työllistettävien ryhmään. Toimenpiteestä toiseen toimenpiteeseen siirtyneet henkilöt ovat myös tämän asiakasryhmän jäseniä. (Arnkil ym. 2008, 194.)

Reitin henkilökunta on koottu työhallinnon ja kunnan työntekijöistä. He ovat virkanimikkeeltään joko työvoimaohjaajia tai palveluohjaajia. Ero näiden kahden ammattinimikkeen välillä on siinä, että työvoimaneuvojat ovat virkavastuussa. Heidän toimenkuvaansa kuuluu näin ollen myös tietojen kirjaaminen työhallinnon tietojärjestelmään sekä työvoimapolitiittisten lausuntojen antaminen. Kummankin työn tekoon kuuluu olennaisesti asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen ja työllistymisen edesauttaminen. Tässä käytetään apuna palveluohjausta ja moniammatillista tiimi-työskentelyä. (Pulkinen 2011, 22–23.)

Asiakkaat Reitin palveluiden piiriin ohjautuvat pääasiassa TE-toimiston ja sosiaalitoimen välityksellä. Tämän lisäksi myös erilaiset verkostoyhteistyön kumppanit, kuten

esimerkiksi oppilaitokset tai terveydenhuollon edustajat voivat toimia ohjaavina tahoina. Asiakkaaksi voi ohjautua myös omatoimisesti. Lähettävä taho on pyrkinyt arvioimaan sellaisia moniammatillisia palveluita, joista hän katsoo olevan asiakkaalle hyötyä tullessaan mukaan Reitin toimintaan. Palvelutarvearvion tehtävänä on miettiä yhdessä asiakkaan kanssa miten TYP:n tarjoamista palveluista on hänelle eniten hyötyä. Ennen asiakkuuden alkamista on asiakkaan allekirjoitettava suostumus siirtymisestäään Reittiin sekä hänen tietojensa vaihto-oikeuteen Reitin työntekijöiden välillä. Tällä tavalla Reitin henkilöstö voi jakaa TYP-tietojärjestelmässä käsiteltävää tietoa asiakkaan palveluprosessiin liittyen. (Pulkinen 2011, 24.) Henkilön asiakkuus Reitissä kestää yleensä niin kauan, että työllistymisen edellytykset on saatu selvitettyä. Tyypillistä asiakkuuden kestolle on, että työllistyminen tai koulutuksen pääsy toteutuu.

## **5 KUNTOUTUS**

Kuntoutusta on luonnehdittu toiminnaksi, jonka tavoitteena on muuttaa ihmisen toimintakykyä sekä sosiaalista selviytymistä paremmaksi. Kuntoutumisella halutaan myös edistää työkykyä ja turvata työuran jatkuminen. Aika ja yhteiskunnan muutokset vaikuttavat olennaisesti siihen, millaisiksi kuntoutuksen tavoitteet, sisältö tai toimintatavat muodostuvat. Nykypäivänä kuntoutuksen avulla halutaan ehkäistä ja yhdenmukaistaa sairauksiin, vammoihin sekä sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyviä ongelmia. Yleisesti ottaen sen avulla voidaan tukea ihmisten ja väestöryhmien voimavaroja, selviytymistä ja hyvinvointia arjessa. Tämä on nähtävissä erityisesti silloin, kun on tapahtumassa jokin siirtymävaihe elämässä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8.)

Kuntoutuksen perusteiksi on hiljalleen omaksuttu myös työkyvyn heikkenemisen uhka tai vakavan sosiaalisen syrjäytymisen uhka. Kuntoutuksessa on tavoitteena yksittäisen henkilön tai ihmisryhmän elämäntilanteen muutos. Samalla näille henkilöille tarjotaan mahdollisuus paremman tulevaisuuden rakentamiseen. Kuntoutukselle on yleisesti muotoutunut erilaisia havainnollistavia käsitteitä. Näistä ajankohtaisimpia ovat itsemääräämisoikeus sekä asiakkaan tai kuntoutujan mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Kuntoutujalle on tärkeää tiedostaa itsenäisen elämisen merkitys. Itsenäisen elämän tavoittelussa on iso merkitys elämänhallinnalla ja valtaistumisella. Kuntoutuksen tavoitteena on palvelujen käyttäjän valtaistuminen. Kuntoutusta on verrattu katalysaattoriin, jonka avulla kuntoutujalle luodaan paremmat edellytykset sel-

viytyä elämän taitojen ja ehtojen osalta. Kuntoutuksen tavoitteet voidaan määritellä myös hieman suppeammin, silloin kun käsitellään työttömyyttä. Tavoitteiksi voidaan tällöin asettaa työllistyminen tai työssä jaksaminen. Työllistymisen tavoittelussa painotetaan myös työkyvyn parantamista sekä sujuvamman arkielämän järjestämistä. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 35–36; Tuusa 2002, 32.)

Valtaistuminen (empowerment) käsittää kuntoutuvan henkilön vaikutusmahdollisuuksien, itsemääräämisen, osallisuuden sekä hallinnan kautta koettavien asioiden vahvistumista. Nämä edellä mainitut asiat toteutuvat kuntoutusprosessin myötä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 50-51.)

Matti Tuusa (2005) on kirjoittanut, että viime vuosien aikana kuntouttavan sosiaalityön tarve on kasvanut. Tähän voidaan pitää syynä yhteiskunnan muutosta. Tämän muutoksen johdosta kuntouttavan sosiaalityön rooli on kehittynyt monimuotoisemmaksi. Yhä useammin kohdataan pysyvää ja pitkäaikaista työttömyyttä. Työkyvyttömyys ja työssä jaksaminen ovat myös ajankohtaisia ongelmia. Edellä mainittujen ohella köyhyys ja syrjäytyminen yhteiskunnasta kuuluvat monimuotoisiin ongelmiin. Usein muutokset perherakenteissa sekä yksinäisyys tuottavat sosiaalityölle haasteita. Monikulttuurisuudella on katsottu olevan myös oma vaikutuksensa sosiaalityön tekemisessä. Edellä luetellut muutokset vaativat kuntouttavalta sosiaalityöltä suunnittelua ja palvelujen uudelleen järjestämistä. Johto tasolla on kyettävä löytämään uusia välineitä palvelun laadun varmistamiseksi ja arvioimiseksi. Aktivoiva, kuntouttava ja verkostoituvaa työotetta sekä valmius työskennellä nyky-yhteiskunnan tuottamien ongelmien ratkaisemiseksi ovat asioita, joita odotetaan sosiaalityössä. Kuntouttavaa sosiaalityötä voidaan lähestyä erilaisten käsitysten kautta. Näistä keskeisimpiä ovat: voimaannuttaminen, valtaistuminen ja voimavarakeskeisyys. Asiakkaalle on pysyttävä tarjoamaan subjektiivinen päätösvalta ja lain mukainen toiminta kyky sekä osallistumismahdollisuus häntä koskeviin päätöksiin. Erilaisten kulttuurien välillä olevat eroavaisuudet olisi pystyttävä tunnistamaan ja niitä olisi myös kunnioitettava. Eläminen olisi opittava näkemään uusista lähtökohdista. (Tuusa 2005, 41.)

Vuonna 1991 toteutettiin laaja kuntoutuslakiuudistus. Sen avulla haluttiin taata kuntoutujan asioiden eteneminen hänen kannaltaan tarpeellisten yhteistyöjärjestelmien välillä. Yleinen peruste tämänkaltaiselle lakiuudistukselle oli se, että kuntoutusjärjestelmän hajanaisuudesta oli ollut seurauksena toimintojen osittainen päällekkäisyys.

Samalla oli syntynyt myös tarkoitustaan vastaamattomia työtehtäviä. Tämä taas oli aiheuttanut kuntoutuspalvelujen käyttäjille epävarmuutta sekä viivästymistä päätöksenteon suhteen. Uudessa laissa täsmennettiin myös sitä, kuinka palvelujen saaminen ei saa perustua siihen, että asiakkaalta edellytetään löytyvän tarvittava osaaminen palvelujen hakemiseen oikean organisaation parista.

Kuntoutustoimintaa sääteleviin lakeihin on kirjattu säädös ohjausvelvoitteesta. Sen tarkoituksena on ohjata asiakas toisen palvelujärjestelmän piiriin, mikäli tämä tarvitsee kuntoutusta, joka ei kuulu asianomaisen järjestelmän tehtäviin tai kuntoutusta ei ole tarkoituksenmukaista toteuttaa kyseisessä järjestelmässä. Lakiuudistuksessa oli myös määritelty omana kohtanaan kuntoutuksen asiakaspalvelu-yhteistyön laki. Erilaisia asiakastyöryhmiä perustamalla haluttiin ratkaista eritoten moniongelmaisten asiakkaiden ongelmat, joiden katsottiin olevan seurausta järjestelmän hajanaisuudesta. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 63.)

## **6 OHJAUS**

### **6.1 Ohjaus prosessina**

Vähämättönen (1998) on tuonut esille, että ohjausprosessi katsotaan neuvottelutilanteeksi, jossa ilmenee hedelmällistä tulkintaa. Käytännössä tämä ilmenee ajatusten, näkökulmien ja toimintojen molemmin puolisena siirtymisenä ohjaajan ja asiakkaan kesken. Samanaikaisesti asiakkaan näkökulma työelämää otetaan huomioon yksilöllisesti ja vähemmän lain velvoittamalla tavalla. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 16.)

Ohjauksen aikana asiakkaat pohtivat suhdettaan työelämään ja sen muovaamista itselleen mieleiseksi. Samanaikaisesti asiakkaan pitää myös itse miettiä ohjauksen eri näkökulmia, hyödyllisyyttä, jatkamista tai keskeyttämistä, ohjausprosessin paikkaa sen hetkessä elämässä ja ohjausprosessin lopettamisvaihetta. Amerikkalainen psykologi James Gibson (1986) nimeää tarjousiksi sellaiset esineet, asiat ja ihmiset, jotka avaavat toiselle ihmiselle toiminnan mahdollisuuksia. Ohjaaja tarjoaa asiakkaalle ohjausprosessin aikana erilaisia toimenpiteitä. Niiden tehtävä ei kuitenkaan ole toimia interventioina eivätkä ne näin ollen saa asiakkaassa tapahtumaan välitöntä muutosta. Toimenpiteiden tarkoituksena on tarjota asiakkaalle erilaisia mahdollisuuksia toimia tai

tehdä jotakin niiden asioiden suhteen, minkä vuoksi hän on tullut ohjausta hakemaan. Asiakkaan ja ohjaajan toimivalle yhteistyölle on edellytyksenä ohjaajan kyky mahdollistaa asiakkaan toimintakykyä edistävien tarjoumien esillepääsy ohjauksessa. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 18–19.)

Ronald Wiman määrittelee teoksessaan *Towards an integrated theory of help* (1990) ohjauksen yhteistyötoiminnaksi. Yhteistoiminta perustuu “tarpeiden” asiantuntijan ja auttamispalvelujen asiantuntijan väliseen yhteistyöhön. Käytännön tasolla nämä toimijat ovat asiakas ja sosiaalityöntekijä. Yhteistyön tarkoituksena on parantaa asiakkaan osaamista, tietoja, ymmärrystä ja motivaatiota. Edellä mainittuja ominaisuuksia kohentamalla asiakkaalle luodaan paremmat edellytykset selviytyä elinympäristössään. Wiman on jaotellut ohjaukseen kuuluviksi asioiksi opastuksen ja ohjauksen sekä neuvonnan ja tiedottamisen eri mahdollisuuksista. Näiden lisäksi myös mielikuvien selkiinnyttäminen, elämäntilanteen hahmottaminen ja erilaisten vaihtoehtojen kartoittaminen nähdään ohjaustilanteelle tunnusomaisina piirteinä. Oma roolinsa on myös motivoinnilla, rohkaisulla sekä uskon vahvistamisella omatoimiseen selviytymiseen. (Kuusela 1996, 97.)

Soveltaessa ohjausta sosiaalityöhön, on syytä miettiä kuka ohjaa, minne ja milloin sekä kenen ehdoilla edetään. Ammattiauttajan tehtävänä on olla vastuussa prosessin aloituksesta sekä sen etenemisestä. Asiakkaan omalla vastuulla on ohjausprosessin sisällön tuottaminen sekä prosessin etenemiseen liittyvät ratkaisut. Nämä tekijät yhdessä toteuttavat ohjauksen perusetiikan määritelmän. (Kuusela 1996, 97.)

*Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna* (2007) tutkimuksessa on selvitetty, millä tavoin erilaiset käytännöt ovat olleet toimivia ja millaiset vähemmän toimivia asiakkaan ohjauksessa TYP:een. Tulosten mukaan lähetekäytännöt jotka on sovittu yhdessä TYP:en ja lähettävien tahojen kesken koettiin toimivaksi ja hyväksi. Merkittävänä tietona pidettiin yhteistyön ja neuvotteluyhteyden sujuvuutta eri tahojen välillä. Erilaisista asiakaskriteereistä sopiminen etukäteen sekä ohjaavan tahon toteuttama palvelutarve arviointi koettiin toimivaksi ratkaisuksi ohjauksen kannalta. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2007, 40.)



## 6.2 Ohjaus ja työttömyys

Työttömyys koetaan menetykseksi, joka vaikuttaa ihmisen toimeentuloon, itseluottamukseen ja tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Tämänkaltaiset asiakkaat ovat ohjaajan ammattitaidolle suuria haasteita. Oikeita ratkaisuja tekemällä ohjaaja pystyy muuttamaan asiakkaan työuran takaisin nousujohteiseksi. Samalla voidaan synnyttää kauaskantoisia vaikutuksia. Nämä vaikutukset näkyvät tulevaisuudessa sosiaalisesti ja taloudellisesti tuottoisina. Henkilöiden iällä on katsottu olevan vaikutusta työttömyyteen. Koulutuksesta valmistunut nuori henkilö on lähtökohdiltaan erilaisessa tilanteessa, kuin iäkkäämpi henkilö. Vanhemmilla henkilöillä työttömyyden ensisijainen syy on ammattitaidon vanhentuminen ja kilpailukyvyyn huonontuminen työmarkkinoilla. Tyypillinen ongelma työttömälle henkilölle on ammatillisen kokemuksen niukkuus sekä koulutuksen puute. Tämä asia on havaittu erityisesti viime vuosien aikana tehdyissä tutkimuksissa. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 27.)

Työttömyys on usein yksilöllinen ominaisuus. Sen vuoksi työttömyyttä aiheuttavat tekijät on tutkittava huolellisesti, ennen kuin ohjaustoiminta aloitetaan. Ohjauksessa keskitytään kohtelemaan jokaista asiakasta yksilökohtaisesti. Asiakkaan tilanne pyritään selvittämään tapauskohtaisesti. Ratkaisu asiakkaan ongelmiin on löydettävä niin, että asiakas on itse tyytyväinen häntä koskeviin valintoihin. Tutkimukset ovat osoittaneet, että valtaosa työllistämistoimenpiteistä ei kohdistu henkilöihin, jotka niistä hyötyisivät. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 27–28.)

Erilaisten toimenpiteiden kokonaisuutta, jolla autetaan asiakkaan työllistymistä, nimitetään aktiivoinniksi. Nämä toimenpiteet voivat sisältää toimeentuloturvan tarkempaa valvomista sekä lisäehtojen asettamista etuuskien saamiselle. Tämän lisäksi aktiivisiin toimenpiteisiin katsotaan kuuluvaksi työllistämistoimenpiteitä, koulutusta ja kuntoutusta. Näiden toimenpiteiden tarkoituksena on toimia sekä sanktioina että kannustimina. (Ala-Kauhaluoma ym.2002,12; Juhila 2006, 58.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) määrittää kuinka aktivointitoimenpiteet kohdistuvat kahteen eri ryhmään. Nämä ryhmät jaotellaan alle 25-vuotiaiksi, jotka ovat syrjäytymisvaarassa työelämästä. Toinen ryhmä on yli 25-vuotiaat pitkäaikaisesti työttömät. Nuoret työttömät tulevat lain piiriin varhaisemmassa työttömyysvaiheessa, kuin vanhemmat työttömät. Yleensä nuorilla on ollut takanaan lyhyempi jakso työ-

markkinatukikaukua tai työttömyydestä aiheutuneita toimeentulotukikaukua. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 24; Juhila 2006, 59.) Tärkeä osa aktivointitoimenpidettä on aktivointisuunnitelman laatiminen. Aktivointisuunnitelma pitää sisällään edellisten suunnitelmien ja toimenpiteiden arviointia. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne ja sovitaan työllistymistä edesauttavista toimenpiteistä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23–26; Juhila 2006,59)

Aktivointisuunnitelman tekeminen tapahtuu työttömän henkilön sekä työvoima- että sosiaaliviranomaisten kesken. Tässä yhteydessä sosiaaliviranomaisella tarkoitetaan sosiaalityöntekijää, jonka vastuualueena on suunnitelmien laadinta. Lisäksi sosiaalityöntekijä arvio kuntouttavan toiminnan tarpeellisuutta ja suunnittelee sen sisältöä. (Juhila 2006, 59.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa tutkimuksessa *Kohti ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimus.* (2008) on havainnointi, kuinka työvoimapolitiittinen ohjaus työntekijän ja asiakkaan välillä on toisinaan ongelmallista. Työvoimapolitiittisen ”aktiivoinnin” koetaan olevan entistä haastavampaa, mikäli ohjaajan ja asiakkaan välille ei ole syntynyt luottamuksellista suhdetta. Tutkimuksesta ilmenee, kuinka työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen yhteistyö vaatii asiakaslähdistä lähestymistapaa. Tämän lisäksi myös asiakasprosessin on kehityttävä asiakkaan tarpeita ajatellen. Luottamus joka alkaa asiakasprosessin aikana, voidaan katsoa lähtökohdaksi sen suuntaiselle ”aktiivoinnille”, johon itse asiakkaalla on mahdollisuus sitoutua. Ohjauksen kriteereitä on myös täsmennetty niin, että kaikenlainen vuorovaikutus ei välttämättä ole ohjausta. Ohjauksellisella työtavalla on katsottu olevan tunnusomaista molemminpuolinen luottamus sekä palvelutarpeen arviointi ja tunnistaminen. Työn aikana on opittava tukemaan ohjattavan henkilöä ja tunnistamaan hänen voimavaransa. Tämän lisäksi ulkopuolinen ympäristö asettaa tiettyjä ehtoja ohjauksen onnistumiselle. Ohjaus prosessin eteneminen ja prosessin seuraaminen kuuluvat olennaisesti ohjaukselliseen toimintaan. ( Spangar, Arnkil & Vuorinen 2008, 24–25.)

## 7 PALVELUOHJAUS

### 7.1 Palveluohjauksen määritelmä

Orme & Glastonbury (1993) määrittelevät palveluohjauksen prosessina, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilökohtaiset resurssit ja palvelutarpeet. Samalla halutaan löytää tarpeita vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

Heli Valokivi (2002 a) on kirjoittanut, kuinka sosiaalityössä on koettu haasteeksi apua tarjoavan palvelujärjestelmän monitahoisuus. Tällöin asiakkaiden vetäminen auttaviksi on sosiaalityöntekijöille monimutkaisempaa. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan apua ja näin ollen sosiaalityöntekijän tehtävänä on selvittää millainen palvelujärjestelmä hyvinvointivaltiossa on tarjolla. Työntekijän on kuitenkin osattava katsoa asioita asiakkaan tarpeet huomioonottaen. Ihmiset eivät välttämättä hahmota sitä, millaisiin etuuksiin ja palveluihin he ovat oikeutettuja. Järjestelmässä on monia toimijoita, joiden palvelut eivät aina hahmotu selkeäksi kokonaisuudeksi käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Uusien toimintatapojen löytyminen ei kuitenkaan ole helppo tehtävä. Toisinaan myös sosiaalialan ammattilaisilla saattaa olla vaikeuksia tunnistaa eri toimintamuotoja osaksi palvelukokonaisuutta. Tällöin on myös hankalaa olettaa, että asiakkaat löytäisivät niihin itsenäisesti. Monimutkaisissa tilanteissa vaaditaan huolenpidon osalta järjestämisen taitoa. Sosiaalityön menetelmää, jossa selvitetään asiakkaan koko elämäntilanteen huomioon ottavat yksilölliset tarpeet ja etsitään niihin parhaiten sopivat palvelut, kutsutaan yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi. (Juhila 2006, 176–177.)

Pietiläinen ja Seppälä (2003) taas ovat teoksessaan *Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa* kirjoittaneet palveluohjauksen käsitteen kuvaavan niitä toimintoja, jotka toteutuvat asiakkaan ja viranomaista edustavan palveluohjaajan yhteistyössä. Näihin toimintoihin kuuluvat palveluiden suunnittelu, organisointi, yhteen sovittaminen sekä arvioiminen. Asiakkaan tai hänen perheensä nähdään tarvitsevan kyseisiä toimenpiteitä elämänhallinnan tueksi, sen hetkisen elämäntilanteensa perusteella. Palveluohjauksen on tällöin katsottu olevan asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmä (case management). Samalla palveluohjauksen avulla halutaan yhdistää palvelumuotoja eri organisaatioiden kesken. (service coordination). (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 10–11.)

## 7.2 Palveluohjaus prosessina

Asiakkaan ohjautumisreitillä palveluohjaukseen on keskeinen sija, silloin kun mietitään mitä menetelmiä itse palveluohjauksessa halutaan toteuttaa. Suominen (2007) on kirjoittanut, kuinka asiakkaan motivoitumiselle on paremmat mahdollisuudet silloin, kun asiakkuus syntyy itse asiakkaan toimesta. Tällöin asiakas kokee palveluohjauksen olevan arvokas tuki häntä itseään varten. (Suominen & Tuominen 2007, 73.)

Bradley (1994) on painottanut, kuinka palveluohjauksen menestyksellinen toteuttaminen vaatii koko palveluorganisaation sitoutumista asiakaslähtöisen työn perusarvoihin. Näihin perusarvoihin voidaan katsoa kuuluvaksi asiakkaan oma valinta ja itsemääräämisoikeus, asiakkaan osallistuminen omaan lähiyhteisöön sekä integraatio ja inklusio. Näillä arvoilla on iso merkitys osallisuuden korostamisessa jossakin tietyssä yhteisössä. Nämä kyseiset arvot muuttavat palveluiden tuottajien ja asiakkaan välistä valtasuhdetta perusteellisesti. Asiakkaan kokonaiskuva muuttuu toiminnan tekijäksi sen sijaan, että hän olisi toiminnan kohteena. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 80.)

Integraatio-termin vapaamuotoinen määritelmä tarkoittaa sitä, millä tavoin kaksi erillistä osaa pyritään yhdistämään. Tämän yhdistämisen tavoitteena on kuitenkin se, että uudessa lopputuloksessa ei pystyttäisi tekemään enää selvää eroa alkuperäisten osioiden välillä. Onnistuessaan integraation uusi kokonaisuus on odotetusti parempi, kuin edeltäjänsä. (Hautamäki ym. 2002, 181.) Integraatio-terminillä tarkoitetaan myös sitä, millä tavoin joku on syrjässä tai yhteisön ulkopuolella ja hänet olisi kuitenkin saatava jollain tavoin motivoitua uudelleen mukaan yhteisön toimintaan. (Hautamäki ym. 2002, 186.)

Dysonin (1999) mukaan inklusio voidaan nähdä kahtena oleellisena diskurssina. Näistä ensimmäinen on eettisyyttä ja oikeuksia korostava diskurssi. Tämän diskurssin mukaan ihmisten välinen kanssakäyminen ja osallistuminen perustuvat demokratiaan. Ihmisiä ei syrjitä ja heidän erilaisuutensa voidaan kokea rikkautena. Toinen näistä diskursseista on tehokkuuden diskurssi, jossa inklusion nähdään toimiessaan tuottavan paremmat tulokset ja se on myös taloudellisesti parempi vaihtoehto. (Hautamäki ym. 2002, 188.)

Palveluohjaajan on pystyttävä muodostamaan käsitys asiakkaan tilanteesta, sen perusteella mitä asiakas hänelle kertoo. Tällä on merkitystä silloin, jos asiakas ohjautuu jonkun muun toimijan opastamana palveluohjauksen piiriin. Muiden toimijoiden antamalla ”ennakkotiedoilla” ei saa olla liian isoa roolia, siinä kuinka palveluohjaaja lähtee toimimaan asiakasprosessin etenemiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 73.)

Palveluohjausprosessin toimivuuden kannalta on tärkeää, että eri taustatekijät ovat kunnossa. Suominen ja Tuominen (2007) toteavat, kuinka palveluohjaustyö ei ala asiakastyöllä vaan sillä, että palveluohjaus tehdään tunnetuksi erilaisten alueellisten toimijoiden keskuudessa. Isossa roolissa ovat viranomaiset sekä muut palveluntuottajat. Samalla he toteavat, kuinka palveluohjauksessa on erityisen tärkeää se, että palveluntuottajat tuntevat palveluohjauksen sisällön ja tavoitteet. Palveluntuottajan on pystyttävä sisäistämään palveluohjaus osaksi omaa asiakastyötä. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu tunnistaa alueensa julkiset, yksityiset sekä kolmannen sektorin palvelut. Silloin, kun näihin tahoihin on hyvät henkilökohtaiset suhteet kunnossa on myös helpompaa saada palvelut toimimaan oikea-aikaisesti. (Suominen & Tuominen 2007, 43.) Reitin toimintaa ajatellen tunnettavuus eri toimijoiden keskuudessa on se asia, jolla pystytään takaamaan nopeampi palveluiden saaminen.

Ala-Nikkola ja Sipilä (1996) ovat selvittäneet palveluohjauksen kulkua viisivaiheisen prosessin avulla. Ensimmäinen vaihe tässä prosessissa on asiakkaiden valikointi. Toisena vaiheena esitetään asiakkaan palvelutarpeiden arviointi. Kolmas kohta taas käsittelee palveluiden suunnittelussa ja järjestämisessä huomioon otettavat seikat. Neljäs ja viides vaihe rinnastetaan toimimaan samanaikaisesti, jolloin keskitytään palvelutavoitteiden seurantaan ja hoivajärjestelyiden korjaamiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Pietiläinen ja Seppälä (2003) ovat todenneet asiakkaaksi ohjautumisen ja valikoinnin perustuvan siihen, että asiakkaiksi päädytään usein erilaisia teitä. Toiset saattavat hakeutua oma aloitteisesti. Joidenkin kohdalla prosessi taas alkaa yhteydenotolla viranomaiseen, joka pystyy neuvomaan tai ohjaamaan oikean henkilön luokse, joka voisi tarjota asiakkaalle palveluohjausta. Kummassakin tapauksessa on tärkeää, että on olemassa tietoa siitä, kuinka tämänkaltaista apua on saatavilla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38.)

Palveluohjauksesta tiedottaminen on hyvä esittää selkeästi, koska toiminnassa on mukana monta eri tahoja. Näihin tahoihin lukeutuvat asiakas, työtoverit sekä yhteistyökumppanit. Palveluohjauksessa on annettava selkeä käsitys siitä, mitä palveluohjaus on, kenelle se on tarkoitettu ja mitä siinä tehdään. Ohjautumisen kannalta tavoiteltava prosessi on syytä kuvata selkeästi. Tällä tarkoitetaan sitä, millä tavoin palveluohjauksen tulee tapahtua käytännössä. Ohjaus on hyvä aloittaa määrittämällä ohjaukselle sujuva kulkureitti. Tällöin on myös helpompaa muodostaa ja kehittää yhteisiä pelisääntöjä. Näihin lukeutuvat sellaiset tilanteet, kuten milloin ja mihin asiakas ohjataan, silloin kun työntekijän omat taidot eivät riitä auttamaan. Näille tilanteille on tyypillistä, että työntekijä ei voi, ei osaa tai ei jostain muusta syystä ole valmis lähtemään asiakkaan kanssa kokonaisvaltaiseen työskentelyyn. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38.)

Palveluohjauksen viisivaiheinen prosessi pystytään esittämään myös tiivistetyimmässä muodossa, jolloin se on jaettu aloitusvaiheeseen, työvaiheeseen ja lopetusvaiheeseen. Alkuvaiheen sisällöstä on kirjoitettu, että sen tärkein sanoma on luottamuksen rakentamisessa asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Asiakas on pyrittävä ”kohtaamaan sielä missä hän on”. Tämän on toteuduttava fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Aloitusvaiheelle on syytä tarjota se aika, joka sille kuuluu. Alussa on osattava lähteä liikkeelle rauhallisesti, asiakasta kuunnellen ja hänelle sopivassa tahdissa. Asiakkaan itsenäisemmän elämäntavan tukeminen kuuluu keskeisesti niihin asioihin, mitä on syytä miettiä prosessiin lähdeittäessä. (Suominen & Tuominen 2007, 41–42.)

### **7.3 Palveluohjaaja**

Palveluohjaajalla on oltava tietyn tasoinen ammattitaito, jonka avulla hän pystyy ratkaisemaan paitsi asiakkaan ongelmia, mutta myös etsimään apua muualta. Reitin toiminta perustuu osaltaan siihen, että heidän työryhmässään työskentelee ammattiauttajia niin sosiaali- kuin terveydenhoitoalan tehtävissä. Tällöin asiakkaan tilanteeseen saadaan näkemys nopeammin ja monelta eri näkökannalta. Valokivi (2002 b) on kirjoittanut asiantuntijuuden merkityksestä palveluohjauksessa. Hänen mukaansa asiantuntijuuden merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa esiintyy monenlaisia arkielämän ongelmia. Tällaisissa tapauksissa työskennellään sosiaalityön ydintehtävän eli syrjäytymisen katkaisemisen ja estämisen parissa.

Sosiaalitoimen työntekijöillä on usein katsottu olevan byrokratian mukanaan tuomia ongelmia asiakastyössä. Erityisesti moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla on havaittu kokemuksia siitä, kuinka sosiaalitoimiston työntekijät eivät kykene ottamaan asiakaitaan huomioon heidän tarpeitaan vastaavalla tavalla. Ongelmia on todettu olevan vuorovaikutuksessa ja perehtymisessä asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan valintoja ei välttämättä arvosteta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan ei kunnioiteta. Asiakkaan yksilökohtaisen palveluohjauksen ongelmiksi ovat sosiaalitoimistoissa nousseet erilaiset säädökset sekä suurten asiakasmäärien mukanaan tuomat työpaineet. Sen lisäksi kiire ja siitä johtuva pinnallinen ja rutiiniomainen työskentely ovat myös ongelmakohteita. Työntekijän rooli on toimia asiakkaan ”asianajajana” ja puolestapuhujana. Tämä on yksi lähtökohdista, kun yksilökohtaisessa palveluohjauksessa työskennellään moniongelmaisten asiakkaiden kanssa. (Raunio 2010, 176–177.)

Nykyään palveluohjaajan työssä odotetaan dialogisen työtteen osaamista eräänä perusedellytyksistä. Tällä tavoin verkostossa voidaan laittaa toimimaan kaikki voimavarat ja yhdistää eri osapuolten näkemykset asiakkaan tilanteesta. Tämän lisäksi työntekijän on oltava tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työntekijän tulee olla tietoinen asiakkaan ja hänen läheistensä kokemuksista asiakassuhteen aikana. (Mönkkönen 2007, 137–138.)

Ammatillisen koulutuksen ohjaustyöstä on kirjoitettu, että sen tavoitteena on tukea opiskelijoita henkilökohtaisesti opiskelujen edistymisessä. Urasuunnittelu sekä työhönsijoittuminen nähdään myös keskeisinä tavoitteina. Opiskelijoita kannustetaan oma-aloitteisuuteen, kun heidän halutaan tekevän valintoja opiskeluidensa suhteen. (Onnismaa 2007, 16.) Työnvälityksen tavoitteena ohjaustyössä on auttaa asiakasta sopivan työn löytymisessä. Tämän lisäksi työnantajia autetaan sopivien työntekijöiden löytämisessä. Asiakkuuden aluksi kootaan asiakkaasta perustiedot. Tämän jälkeen on vuorossa työvoimaneuvojan haastattelu asiakkaan kanssa. (Onnismaa 2007, 18.)

Onnismaa (2007) on myös kirjoittanut, kuinka ohjaajan tehtäväkuva muuttuu riippuen siitä, onko kyseessä tiedottamiseen, neuvontaan vai ohjaukseen liittyvä toimenpide asiakastyössä. Silloin kun asiakas etsii puuttuvaa tietoa eli on tiedon vastaanottaja ja työntekijä taas tiedon antaja, on kyse tiedottamisesta. Neuvontatilanteessa asiakas odottaa saavansa ongelmaan neuvoja asiantuntijalta. Asiakas pyytää ja ottaa vastaan neuvoja, mutta päättää ensisijaisesti itse miten noudattaa niitä. Ohjauksessa asiakas tai

ohjattava ottaa osaa ongelmiensa ratkaisemiseen oma-aloitteisesti ja tehokkaasti. Asiakkaan tavoitteet ja tulkinta ovat työn lähtökohtia. Ohjauskeskustelun tehtävänä on vahvistaa ohjattavan henkilön toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. (Onnismaa 2007, 26.)

## 8 MONIAMMATILLISUUS

Moniammatillisuus on kuvattu työnteoksi, joka toteutetaan yhteisvoimin ja joustavasti. Yhteistyö on keskeinen työmuoto silloin, kun moniammatillisuutta sovelletaan tietyn väestö ryhmään tarpeisiin. Eri ammattialojen tiedot, taidot ja kokemukset yhdistetään. Tällöin on helpompi keskittyä asiakkaan ongelmien ratkaisemiseen. Yhteistyöhön perustuva toimintakulttuuri on varsin uusi työmuoto. Sen tavoitteena on tehostaa ja parantaa palvelujen laatua. Työntekijän koetaan hyötyvän tästä työmuodosta, koska se tekee hänen työstään mielekkäämpää. Toimintakulttuurin muutosta edesauttaa myös se, että eri tehtäviin valmistuville annetaan osittain yhteistä peruskoulutusta. (Lammi-Taskula 2011, 153.) Niiranen (2005) on selittänyt moniammatillisuutta työmuotona, jonka kohteena on jokin yhteisesti sovittu tekijä. Tämän työmuodon kautta pääsevät esille vuoropuhelun kautta syntyvä oppiminen sekä eri asiantuntijoiden näkökulmat. Tämä taas edellyttää tiettyjen rajapintojen ylittämistä asiantuntijoiden kesken. Eri alojen asiantuntemusta on opittava kunnioittamaan ja asioita on pystyttävä tulkitsemaan yhteisymmärryksessä.

”Moniammatillista yhteistyötä pystytään sosiaali- ja terveysalalla kuvaamaan asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään ottamaan huomioon asiakkaan elämän kokonaisuus ja hänen hoito- ja hoivapolkunsu. Tätä voisi luonnehtia myös yhteiseksi tiedonkäsittely tapahtumaksi, jossa eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot kootaan asiakaslähtöisesti yhteen. Vuorovaikutusprosessissa on pyrkimyksenä muodostaa tapauskohtaisesti yhteinen tavoite ja luoda yhteinen käsitys potilaan/asiakkaan tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä tai ongelman ratkaisusta.” (Isoherranen 2008, 34.)

Toteutettaessa moniammatillista yhteistyötä on otettava seuraavanlaiset asiat huomioon, ympäristötekijöistä riippumatta (Isoherranen 2008,35.):

- asiakaslähtöisyys
- tiedon kokoamismahdollisuus
- vuorovaikutustaidot



- roolien muutokset
- yhteydet verkostoihin

Sosiaali- ja terveysalan toimintakentällä moniammatillinen yhteistyö on kuvattu erialaisista näkökulmista katsoen. Näitä eri näkökulmia voivat edustaa potilaan, asiakkaan, perheenjäsenten sekä työntekijöiden kesken, moniammatillisessa työryhmässä sekä eri työntekijöiden välillä tapahtuva kanssakäyminen. Terveys- ja sosiaalihuollon asiakas on totuttu näkemään vastuullisena osallistujana. Ominainen piirre yhteistyön onnistumisessa on keskinäinen arvostus ja yhteistoiminnallisuus kaikkien osapuolten kesken. (Isoherranen 2008, 15.)

Moniammatillisuuden on katsottu olevan vaativa työmuoto. Moniammatillisuudessa on opittava yhdistämään tuottoisasti eri ammattilaisten osaaminen sekä asiakkaan tavoitteet. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka jokaisen osapuolen näkemykset sen hetkisestä tilanteesta otetaan huomioon tasapuolisesti. Samalla on myös löydettävä yhteinen kieli työn teolle. Asiantunteva ote moniammatilliseen työhön muodostuu eri osapuolten tasavertaisesta kohtelusta. Tämän lisäksi toisten työntekijöiden ammattitaitoa ja erityisosaamista on pystyttävä kunnioittamaan. (Pohjola 1999, 112.)

Työntekijän asiantuntijuus on osa moniammatillisen toiminnan kokonaisuutta. Isoherranen (2008) kirjoittaa, kuinka eri ammattikunnat ovat tottuneet käyttämään tiettyjä tieteellisiä asiantuntijuusalueita. Silloin kun työntekijä on asiantuntijaorganisaation jäsen, hänen on pystyttävä perustelemaan omia valintojaan ja mielipiteitään. Työntekijän on tuotava esille asiantuntemuksensa sekä ammatillinen asemansa työtä tehdessä. (Isoherranen 2008, 15)

Moniammatillinen tiimi on Övretveitin (1995) mukaan määritelty pieneksi ryhmäksi henkilöitä, jotka yleensä edustavat eri ammattiryhmiä tai organisaatioita. Heidän tehtävänä on olla yhteydessä toisiinsa, jotta yhteiset päämäärät pystytään saavuttamaan. Näissä tapauksissa päämääräksi nähdään asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeisiin vastaaminen. (Isoherranen 2008, 45.)

Isoherranen (2008) kuvaa moniammatillisen tiimityön vahvuutena sitä, kuinka se mahdollistaa tarvittavan asiakaslähtöisen joustavan rakenteen, tiedon keruun ja käsittelyn. Tiimimäisen työskentelyn mahdollisuutena on nähty myös se miten eri työnteki-

jöiden asiantuntemus sekä tietopohja tunnistetaan ja saatetaan yhteen. Tiimeillä on yhteisesti sovittuja tapaamisia ja yhteistoiminnan arviointeja, tällä tavoin tiimit pystyvät toteuttamaan moniammatillisen yhteistyön idean. (Isoherranen 2008, 35–36.)

Työvoiman palvelukeskusten verkostoyhteistyölle on todettu olevan olennaista se, kuinka moniammatillinen pari- tai tiimityö on osana jokapäiväistä työskentelyä. Palvelukeskusten moniammatillisuuden katsotaan saaneen laajempi merkitys, kun työvoimapalvelut ja sosiaalityö on osattu yhdistää. Tällä hetkellä Työvoiman palvelukeskuksissa on varsin kattava osaamistaso. Erilaisia palveluita on tarjolla sosiaaliohjauksessa, palveluohjauksessa, uraohjauksessa, ammatinvalinnassa, kuntoutuksessa sekä terveydenhuollossa. Eri asiakasryhmille, kuten nuorille ja aikuisille on muodostettu usein omat, vakiintuneet tiiminsä. Moniammatillisten tiimien kokoonpanolle on tyypillistä myös vaihtelevuus, riippuen siitä millainen tilanne on käsittelyn alla. Usein tiimeissä on mukana työntekijöitä palvelukeskusten ulkopuolelta. ( Arnkil ym. 2008, 227.)

Moniammatillisen tiimityön onnistuminen on ollut tutkimuksen kohteena vuonna 2007 julkaistussa teoksessa Työvoimatoimisto ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Tiimityön toimivuus moniammatillisessa ympäristössä koettiin Työvoiman palvelukeskusten osalta onnistuneeksi siten, että arvosanaksi oli annettu 8,0. Moniammatillisen työmuodon katsottiin olevan Työvoiman palvelukeskusten vahvinta osaamisaluetta. Haasteeksi kuitenkin koettiin se, kuinka vuorovaikutus moniammatillisuuden yhteydessä saadaan toimivaksi. Ajankohtaiseksi asiaksi nousi se millä tavalla tiimi- ja verkostoyhteistyötä pystytään kehittämään. Tämä siitakin huolimatta, että moniammatillisissa tiimeissä koettiin jo entuudestaan olevan hyvin kattava ja monipuolinen asiantuntijaryhmä. (Arnkil ym. 2007, 45–46.)

## **9 VERKOSTOT**

Verkostoilla tarkoitetaan vuorovaikutussuhteita. Näiden vuorovaikutussuhteiden tarkoituksena on yhdistää ihmisjoukkoja, organisaatio kohteita ja tapahtumia, jotka ovat jo etukäteen määriteltä. Verkostoissa tehtävä työ on asiakaslähtöistä silloin, kun pystytään toteuttamaan tarpeen mukaista tietojen vaihtoa asiakkaan hoitoon liittyen. Tiedon vaihdon tulee ulottua eri organisaatioiden ja yhteisöjen tietoisuuteen esteettömästi. (Isoherranen 2008, 37.)

Verkosto-osaamisella käsitetään sellaiset organisointimenetelmät, joiden avulla muokataan prosesseja uuden tyyliksi. Olennaista on se, kuinka saavutettavat edut voivat koskea kaikkia organisaatioita. Verkosto-osaamista voidaan hyödyntää hyvin laajasti ja erityyillisissä toimintaympäristöissä. Tähän mennessä on kuitenkin havaittu, että vain harvat organisaatiot ovat pystyneet sisäistämään tarpeeksi hyvin mitä verkosto-osaamisella tarkoitetaan. Verkosto-osaamisen soveltaminen yritysten omaan toimintamalliin on myös osoittautunut haasteelliseksi. (Pirnes 2002, 47–48.) Todellisesta yhteistyöstä puhutaan silloin, kun sen koetaan muodostuvan sellaiselle tasolle, että jokainen osapuoli pystyy hyötymään jostakin yhteistyönmuodosta sen eri vaiheiden aikana. Mahdollisuus toisen henkilön turvaan ja tukeen voi edesauttaa vuorovaikutuksen tunteen syntymisessä. (Silvennoinen 2008, 53.)

Sosiaalityö liitettiin entistä tiiviimmin yhteiskunnan rakenteisiin ja siihen liittyviin muutoksiin 1990-luvulla. Sosiaalityön avulla pyrittiin tarjoamaan ratkaisuja ihmisten auttamiseksi. Rakennetyöttömyyden seurauksena ilmeni uusia ongelmia. Näillä ongelmilla oli monenlaisia vaikutuksia hyvinvointipalveluiden järjestelmässä. Ongelmat heijastuivat myös uusien ajatusmallien soveltamisessa työympäristöön. Tom Erik Arnkil (2003) on arvioinut hyvinvointipalvelujen alueellisen keskittämisen ja fordistisen työnjaon väistyvän työskentelymalleissa. Palveluissa tapahtuu yhä enenevässä määrin siirtymistä verkostomaiseen työskentelyyn ja samalla korostuu vuorovaikutuksellinen työote. (Tuusa 2005, 28.)

Verkostoyhteistyön kehittäminen tähtää verkostovalmiuksien parantamiseen. Kehitystyöllä halutaan luoda selkeämpi kokonaiskäsitelmä omasta toimenkuvasta sekä toiminnan tavoitteista. Tämä tapahtuu ottamalla huomioon yhteistyökumppanit ja heidän toimintatapansa yhteisössä. Tällä tavoin on mahdollista sisäistää työskentelyynsä uusia toimintamuotoja, joista ei ennestään ole ollut tietoinen. (Valkokari ym. 2009, 95–96; Kiuru 2012, 23.) Erilaisissa asiantuntijaverkostoissa jäsenet kokevat, että muiden verkostojen jäsenten asiantuntemus on se tekijä, minkä vuoksi tämän tyyliin verkostoihin halutaan kuulua. Verkostossa toimivien henkilöiden asiantuntemus voi olla saman alan osaamista tai henkilöt saattavat edustaa monen eri alan asiantuntijaosaamista. Monipuolinen edustus verkossa luo paremmat edellytykset synergiaetujen toteutumiseen verkostoton jäsenien kesken. (Silvennoinen 1999, 18)

Vuonna 2008 on tehty arviointitutkimus työvoimanpalvelukeskusten yhteistyön hyödyllisyydestä eri osapuolille. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työvoimatoimistot hyötyivät erityisesti siinä, kuinka vaikeasti työllistyvät sekä pitkäaikaistyöttömät pystyttiin suurimmaksi osaksi ohjaamaan palvelukeskuksiin. Ohjausmahdollisuuden ansiosta työvoimatoimistoissa pystyttiin entistä paremmin palvelemaan työnhakija-asiakkaita. Työvoiman palvelukeskuksella nähtiin olevaan eräänlainen lisäresurssin rooli työvoimamahallinnossa. Samassa tutkimuksessa on saatu tulokseksi myös se, kuinka kunnallinen sosiaalityö on hyötynyt voimavarojen ja menetelmien löytymisessä vaikeimpien asiakkaiden suhteen. Työvoimapalvelu-keskus toiminnalla on nähty olevan myös iso merkitys aikuissosiaalityön edistäjänä. (Arnkil ym. 2008, 231.)

Arnkil ja Erikson (2005) toteavat, että moniammatilliseen verkostotyöhön tarvitaan riittävästi aikaa, ammattitaitoa, valmistautumista ja ehkä koulutustakin. Näiden tekijöiden avulla moniammatillisesta verkostotyöstä luodaan onnistunut kokonaisuus. (Suominen & Tuominen 2007, 81) Kehittyneempien työtapojen löytyminen on määritelty tavoitteeksi verkostotyön kannalta. Tällaisessa tilanteessa tuen ja palveluiden tuottajien välillä syntyy verkostoitumista. Nämä verkostot muotoutuvat kaiken aikaa, riippuen työn kohteesta tai tavoitteista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 85.)

Verkostoon kuuluvilla henkilöillä on oltava varmuus siitä, että verkoston jäsenet ovat valmiita auttamaan toisiaan, silloin kun se on tarpeen. Tällöin verkoston kautta saatava palvelu pystytään toteuttamaan tehokkaimmin. Mahdollisuus palveluiden käyttämiseen on yleisesti ottaen arvokas asia. (Silvennoinen 2008,65.)

Verkostoitumisen ongelmat pystytään jakamaan kolmeen ryhmään: professionaaliskulttuuriset, resurssi- ja tietosuojaongelmat. Verkstorakenne voi olla laaja ja hyvin tiivis, jolloin sen toiminnassa ilmenee myös vuorovaikusta. Mikäli verkostossa kuitenkin havaitaan, jokin edellä mainituista ongelmista yhdessä tai erikseen, saattaa verkstorakenne kehittyä keskitetyimmäksi ja väljemmän malliseksi. (Uusikylä 1999, 57–58.) Anneli Pohjola (1999) kirjoittaa, että yhteistyö on vaikea laji. Yhteistyön vaatimuksena on, että pystyy hahmottamaan asiat kokonaisuutena. Henkilö, joka hakeutuu mukaan yhteistyöhön, on osattava nähdä asiat omaa toimintalinjaansa pidemmälle. Yhteistyöltä vaaditaan joustavuutta. Sen lisäksi on tunnettava yhteistyökumppanit niin, että pystyy viemään omaa osaamistaan heidän suuntaansa. Yhteistyö edellyttää

osallistujiltaan oppivaa ja vastavuoroista suhdetta, jotta työprosessi onnistuisi. (Pohjola 1999, 124.)

Parhaimmillaan yhteistoiminnallinen työ on jatkuvuuden omaavaa, suunnitelmallista, yhteiseen tavoitteeseen tähtäävää työskentelyä tasa- arvoisessa ja toisten asiantuntijuutta arvostavassa suhteessa, jossa keskinäisiä pelisääntöjä ja vastuita sovitaan selkeästi (Pohjola 1999, 119.) Julkisyhteisöjen ja organisaatioiden välille on muodostunut haaste, joka liittyy yhteisten toimintatapojen ja ymmärryksen kehittämiseen. Lain- säädäntöä on hankala ymmärtää ja lain noudattamisesta on tullut tiukempaa. Tämä on lisännyt kilpailuttamisen sopimiseen ja täytäntöönpanoon liittyviä kustannuksia. Työntekijöiltä vaaditaan entistä parempaa osaamistasoa, koska useimmat toiminnot ovat kehittyneet teknologian johdosta. Yksittäisen ihmisen on entistä hankalampaa saavuttaa kattava tietämys eri osa-alueilla. Nykypäivänä tätä taitoa kuitenkin edellytetään erityisesti pienempien kuntien palveluksessa olevilta. (Valkokari ym. 2009, 100.)

Erilaiset verkostokokoukset, yhteistyöpalaverit sekä tiimikokoontumiset ovat hyödyllisiä toimenpiteitä silloin, kun halutaan kehittää dialogin syntymistä yhteisön toimintaan. Usein on vaarana, että edellä mainittujen menetelmien käyttö voi johtaa ainoastaan tiimimäiseen olotilaan. Tiimimäiselle olotilalle on tyypillistä, että yhdessä toteutettavat tehtävät eivät välttämättä onnistu odotetulla tavalla. Tiimin jäsenten erilaisia mielipiteitä ei myöskään osata hyödyntää työskentelyssä. Keskeiseksi tehtäväksi muodostuukin entisten työ- tai tehtäväkuvien ylläpitäminen jokaisen tiiminjäsenen osalta. (Mönkkönen 2007, 133.)

Tutkimuksessa Työvoiman palvelukeskukset ja työvoimatoimistot tänään (2007) on todettu, että verkostoituminen ja uudet verkostosuhteet kehittyvät parhaiten, kun työnteko tapahtuu eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Viranomaiset ja erilaiset emotoimistot koettiin merkittävimpinä verkostosuhde kumppaneina yhteistyövetoisessa työssä. Suhdetoiminnan ylläpitäminen erilaisiin palvelun-tuottajiin mainittiin myös verkostotyössä tärkeäksi. ( Arnkil ym. 2007, 46.)

## **10 DIALOGISUUS**

Asiakastyön dialogisuus määritellään toimintatavaksi, jossa luodaan eri osapuolten välille tilanne, joka perustuu yhteisymmärrykseen. Asiakastyön dialogisuudella pysty-

tään myös edistämään vuorovaikutuksen kehittymistä yhteiselle tasolle. Dialogia ei kuitenkaan pidä sotkea keskusteluun tai väittelyyn. Ero keskustelun ja dialogin välillä on siinä, että keskustelu voi olla muodollisempaa eikä siinä oteta välttämättä toisen mielipiteitä samalla tavalla huomioon, kuin dialogissa. Vastavuoroisuuden toteuttaminen on dialogisuuden tärkeimpiä tunnusmerkkejä. Vastavuoroisuuden aikana jokaiselle osapuolelle tarjoutuu mahdollisuus päästä vaikuttamaan yhteisten asioiden kulkuun sekä toteuttamaan vuorovaikutustilanteita. (Mönkkönen 2007, 86–87.) Myös Isoherranen (2008) on käsitellyt dialogin tarkoitusta. Hänen mukaansa dialogi on käsite, jota käytetään silloin, kun kehitetään yhteistyötä asiantuntijoiden ja tieteiden kesken tai elämän eri alueilla terapiasta johtamiseen. Usein puhutaan yksilön sisäisistä dialogeista ja ihmisten välisistä dialogeista. (Isoherranen 2008, 65.)

Kaarina Mönkkönen on todennut, että moniammatillisessa työssä tarvitaan dialogista työtapaa. Samalla on pystyttävä muodostamaan moniammatillisessa ryhmässä toimivien henkilöiden ajatukset yhteneväiseksi kokonaisuudeksi. Työntekijät ovat kuitenkin usein eri toimintakulttuurien edustajia ja tämä aiheuttaa omat haasteensa moniammatillisen työn kehittämiseksi. Jokaisella ryhmän edustajalla on oma näkemyksensä asiakkaan tilanteesta ja ongelmista. Tällöin on vaikeaa löytää yhteistä näkemystä asioiden kulkuun. Moniammatillisessa työskentelyssä on vuorovaikutuksen onnistuminen koettu haasteeksi. Vuorovaikutuksen hahmottamiseen on alettu etsiä uusia näkökulmia dialogisuuden välityksellä. Dialogisuuden avulla on pyritty laajentamaan ammattilaisten kesken sitä herkkyyttä, jota vaaditaan toisten ihmisten toimintajärjestelmän tutkimiseen. (Mönkkönen 2007, 126–128.)

Moniäänisyyttä on luonnehdittu dialogisen keskustelun ominaispiirteeksi. Moniäänisyydellä tarkoitetaan sitä, että toisiinsa nähden erilaiset käsitteet otetaan vertailun kohteeksi. Näitä käsitteitä vertaamalla muodostetaan dialogin tavoite. Vaikka toisen näkökanta ei olisi mieleinen, sitä ollaan alussa valmiita kuuntelemaan ilman arvostelua tai vastaväitteitä esittämättä. Dialogin toteutuminen vaatii kärsivällisyyttä, koska ratkaisua ei välttämättä löydy heti. Tämän lisäksi oman näkökulman esittäminen avoimesti on olennainen osa dialogin syntymisessä. Tällä tavoin keskustelusta alkaa muodostua kokonaiskuva kartoitettavasta ilmiöstä. Tapahtumaa on luonnehdittu siirtymävaiheeksi, jolloin yksilön tieto jaetaan muun yhteisön käytettäväksi. Tätä kautta muodostetaan yhteinen ymmärrystila. (Isoherranen 2008, 66.)

Työntekijän ammattitaitoa ja osaamista on usein arvostettu eri ammattialoilla. Silloin, kun työntekijä tiedostaa ja sisäistää todella hyvin oman alansa puhutaan substanssiosaamisesta. Oman alan lainsäädännön tunteminen, toimintatapojen hallitseminen sekä työmenetelmien osaaminen kuuluvat sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan työntekijöillä substanssiosaamisen perusteisiin. Työtä ohjaavat käsitteet ja teoriat liittyvät olennaisesti tämän ammattikunnan substanssiosaamiseen. Luottamus työntekijää kohtaan nousee huomattavasti silloin, kun ammattitaitoinen henkilö on kertomassa tietystä asiasta ammattimaisella otteella (Mönkkönen 2007, 22.)

Dialogisuus ja substanssiosaaminen kohtaavat silloin, kun työntekijän pitää osata käyttää tarvittavaa tietotaitoa työssään. Toisinaan työntekijällä on kyky käyttää hyväksi myös toisen ammattilaisen substanssiosaamista. Käytännössä tämä näkyy siinä, jos työntekijä pystyy hakemaan apua työtovereiltaan. Kollegat voivat myös vastaavasti pyytää apua työntekijältä, sellaisissa kysymyksissä jotka ovat hänen erikoisalaansa. (Mönkkönen 2008, 23.)

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan kaikkia niitä ominaisuuksia, joita vaaditaan kommunikoinnin ja suhteiden toteuttamiseen. Vuorovaikutusosaamisen edellytyksenä on pidetty erilaisten arvioivien käsitteiden hallitsemista. Vuorovaikutusosaamista voidaan arvioida dialogisuuden avulla. Käsiteltävään ongelmaan on mahdollista löytää uusia ratkaisuja silloin, kun työntekijä ja asiakas ovat yhtä epätietoisia tulevasta. Vuorovaikutusosaamisen hallitseminen on haastavaa sen vaihtelevista tilanteista johtuen. Sisäistämistä hankaloittaa myös se, että ihmisten välisissä suhteissa ei ole olemassa valmiita toimintamalleja tai siitä onko jokin toimenpide niin varma, kuin uskotaan. (Mönkkönen 2007, 28–29.)

Seikkula ja Arnkil (2009) ovat kirjoittaneet ennakointidialogien merkityksestä. Heidän mukaansa ennakointidialogit toimivat verkostokokousten toteuttamisvälineinä. Tällöin verkostokokouksiin osallistuville henkilöille tarjotaan mahdollisuus löytää sellaisia toimintatapoja, että yhteistoiminnan koordinointi on sujuvampaa. Ennakointidialogeille on tyypillistä se, että niissä käytetään vuoropuheluiden vetäjiä. Vuoropuheluiden vetäjät joutuvat kuitenkin olemaan ulkopuolisessa asemassa liittyen käsiteltävään asiaan. Ennakointidialogeista katsotaan olevan hyötyä etenkin silloin, kun tilanteessa on mukana eri osapuolten edustajia. Ennakointidialogit auttavat epäselvissä tilanteissa. Tällöin ilmenee epävarmuutta siitä, mikä rooli kullakin osanottajalla on verkostossa.

Toisten jäsenten tekemisiin voidaan myös olla tyytymättömiä ja silloin ennakointidialogit ovat hyödyllisiä. Ennakointidialogien avulla voidaan yhdistää eri resursseja, jolloin pystytään vähentämään huolenpidon määrää. Resurssien löytymisellä ja vähemmällä huolenpidon määrällä myös toimintaan vaadittava koordinaatio saadaan paremmaksi. (Seikkula & Arnkil 2009, 61.)

Ennakointidialogin on katsottu onnistuneen silloin, kun se ”ymmärrisyhteisö”, joka dialogin aikana on muodostunut pystytään säilyttämään. Tämä on tyypillistä vielä silloinkin, kun dialogissa mukana olleet osapuolet erkanevat takaisin omille tahoilleen. Onnistuneelle ennakointidialogille on tyypillistä, että se muistuttaa osallistujiaan vielä jatkossakin. Silloin kun he ovat uuden dialogin äärellä. ( Seikkula & Arnkil 2009, 103.)

Asiakastyön vuorovaikutusta on kuvattu kolmella eri orientaatiolla. Nämä ovat:

- asiantuntijakeskeinen orientaatio
- asiakaskeskeinen orientaatio
- dialoginen orientaatio.

Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa asiantuntijalla on oikeus määrittää asiakkaaseen liittyvä ongelma. Asiantuntija hahmottaa myös ne keinot, millä asiakkaan ongelmaa pystytään helpottamaan tai poistamaan kokonaan. Asiakaskeskeisessä organisaatiossa taas asetelman nähdään olevan päinvastainen. Asiakas kokee tietävänsä ja tuntevansa ongelmansa laadun ja luonteen. Kokemusten mukaan asiakkaalla on kuitenkin usein vaikeuksia ongelman määrittelemisessä ja ratkaisujen kertomisessa. Dialogisen orientaation avulla halutaan muodostaa asiakkaan ja palveluohjaajan välille vuorovaikutuksen tila, jossa molempien osapuolten roolit ovat merkityksellisiä. Tämän dialogisen suhteen syntymiseen vaikuttaa se, millainen sitoutumisaste asiakkaan ja asiantuntijan välille muodostuu. Tällä tarkoitetaan työntekijän esittämiä näkemyksiä sekä etenemisvaihtoehtoja. Samanaikaisesti on otettava huomioon asiakkaan mielipiteet tavoitteista sekä edellisistä kokemuksista. (Suominen 2003, 81)

Dempsey & Foreman (1997) toteavat, kuinka dialogisessa suhteessa pystyy myös tapahtumaan oppimista. Tällöin puhutaan asiakkaan valtaistumisesta (empowerment). Valtaistumista pidetään oppimisprosessin kannalta keskeisenä tekijänä. Valtaistumisessa asiakas uskoo omiin kykyihinsä, jotta hän pystyy parantamaan elämäntilannetta.



tansa. Asiakas pystyy löytämään uusia toimentapoja, joiden avulla on mahdollista osallistua ja vaikuttaa. Elämänhallinnan paraneminen sekä omien tarpeiden tunnistaminen kuuluvat asioihin, joista asiakas tulee tietoiseksi valtaistumisen kautta. Valtaistuminen luo asiakkaalle paremmat edellytykset käyttää saatavilla apua ja tukea asioidensa hoitamiseksi. Yleisesti ottaen asiakas saa enemmän itsevarmuutta omaan tekemiseensä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26.)

Työvoimanpalvelukeskukset ovat pyrkineet kehittämään moniammatillisen työskentelyn osaamistasoan. Työministeriön järjestämän dialoginen verkostotyö- koulutuksen ohella monet TYP:t ovat olleet hankkimassa omalle toimipisteelleen suunnattua syventävää koulutusta dialogisesta työtavasta sekä menetelmistä. Tämän lisäksi on myös järjestetty vertaiskohtaamisia toisten TYP:ien kanssa. Henkilökunnalle suunnattu työnohjaus on myös ollut eräs moniammatillisen toiminnan kehittämisen muodoista. (Arnkil ym. 2008, 228)

Dialogisuuden toteutumista moniammatillisessa työskentelyssä sekä on kuvattu monologisen dialogin sekä dialogisen dialogin termejä avuksi käyttäen. Silloin kun toteutetaan moniammatillista yhteistyötä, on erityisesti dialoginen dialogi työn tavoitteena. Dialogista dialogia on luonnehdittu tilaksi, jossa syntyy kokonaan uusia näkökulmia käsiteltävään aiheeseen. Tällöin puhutaan jaetun ymmärryksen tilasta. Monologisessa dialogissa taas keskustelevien osapuolten mielipiteet tai ajatukset eivät varsinaisesti ole kytköksissä toisiinsa. Oma näkökulma asioihin tuodaan ikään kuin rinnakkain ja jokainen osallistuja tekee johtopäätökset asioiden suhteen omassa mielessään. (Isoheranen 2008, 66–67.)

## **11 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA**

### **11.1 Taustaa**

Opinnäytetyön suunnitteleminen alkoi joulukuussa 2011. Tuolloin sain idean opinnäytetyön tekemiseen oltuani työharjoittelussa Työvoiman palvelukeskus Reitissä. Aihe nousi esille, koska Reitin henkilökunnan mielestä se oli ajankohtainen. Tämä sen vuoksi, koska Reitin toiminnan aloittamisesta oli kulunut jo sen verran pitkä aika, että tämänkaltaista tutkimustietoa kaivattiin toiminnan kehittämisen kannalta. Samalla tutkimuksen tuloksista olisi myös hyötyä Reitin oman toiminnan kehittymisen kannal-

ta. Aloitin perehtymisen aiheeseen etsimällä ensin teoriatietoa sekä tarkentamalla tutkimuskysymyksiä. Tutkimussuunnitelman esitin toukokuussa 2012. Suunnitelmaseminaarissa saatujen neuvojen perusteella tarkensin entisestään vielä tutkimuskysymyksiä. Varsinaiset haastattelut pääsin toteuttamaan marras- joulukuun aikana 2012. Ennen haastatteluiden tekemistä olin yhteydessä organisaatioiden johtoon joilta sain luvan haastatteluiden toteuttamiseen. Samalla he myös suosittelivat henkilöitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan haastatteluun.

## 11.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Työvoiman palvelukeskus Reitin ohjaustoimenpiteiden onnistumista eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Tutkimuksen kohteena ovat Mikkelin kaupungin sosiaalitoimen, TE-keskuksen ja toisen asteen ammatillista koulutusta tarjoavan Etelä-Savon ammattiopiston työntekijät. Työntekijöiden haastatteluiden avulla pyrin selvittämään heidän näkemyksiä Reitin toimenkuvan hahmotamisessa. Vastausta etsitään myös siihen, millä tavoin asiakkaan ohjaaminen Työvoiman palvelukeskus Reittiin on onnistunut. Ohjaajien työkokemusten lisäksi työssä haetaan tietoa siitä, onko varsinaisten ohjaustoimenpiteiden käyttö koettu sujuvaksi. Opinnäytetyöstä saatavilla tuloksilla etsitään myös tietoa asiakkaan ohjausprosessin kehittamisestä entistä selkeämmäksi ja vaivattommaksi.

Tutkimukseni pääkysymyksiksi muotoutuu:

- Miten Reitin palvelut on tiedostettu eri yhteistyökumppaneiden keskuudessa?
- Millaisia työkokemuksia asiakkaan ohjaamisessa Reittiin on havaittu?
- Miten ohjaustilanne on onnistunut toimenpiteenä?
- Millaisia välineitä vaaditaan työttömän tai työttömyysuhan alaisen asiakkaan ohjauksessa, tukemisessa ja elämänhallinnan kehittämisessä?

## 12 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 12.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. ”Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin aineistolähtöisestä analyysistä, joka pelkistetyimmillään merkitsee teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien, ikään kuin alhaalta ylös.” (Eskola, Suoranta 1998, 19.)

Toteutin puolistrukturoidun haastattelun. Valitsin tämän menetelmän, koska sen toteutus ei tapahdu niin kaavamaisesti, kuin strukturoidussa haastattelussa. Tällöin on esimerkiksi paremmat lähtökohdat laajentaa tutkimuskysymyksien liikkuvuutta haastattelutilanteen aikana. Tutkimuksen kohderyhmänä oli Mikkelin TE-keskuksen, kaupungin sosiaalitoimen sekä ESEDU-ammattioppilaitoksen työntekijät. Kohderyhmän valitsemisessa vaikuttava tekijä oli ensinnäkin se, että nämä tahot ovat olleet eniten ohjaamassa asiakkaita Reittiin. Tämän lisäksi myös Reitistä suositeltiin näiden toimijoiden ottamista haastattelun kohdejoukoksi. Tarkoitukseni oli haastatella jokaisesta organisaatiosta kahta henkilöä. Tällöin haastateltavien joukko rajautuisi kuuteen henkilöön. Lopulta haastatteluun osallistui viisi henkilöä: kaksi TE-keskuksen sekä Esedun työntekijää ja yksi haastateltava sosiaalitoimesta.

Haastattelut toteutettiin haastateltavien henkilöiden työpaikalla heidän työaikanaan. Haastatteluihin oli varattu aikaa yksi tunti. Ennen haastattelun alkua pyysin jokaiselta haastateltavalta vielä erillisen kirjallisen suostumuksen haastattelu tekemiseen. Tallentamisessa käytettiin apuna nauhuria sekä muistiinpanovälineitä. Ruusuvuori & Tiittula (2005, 23) ovat kirjoittaneet, kuinka tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelu eroaa keskustelusta sen rooliin perusteella. Haastattelija toimii haastattelussa kysyjänä ja tiedon kerääjänä. Haastateltavalla taas on vastaajan ja tiedon antajan rooli. Haastattelutilanteen muodollista vaihetta korostaa tallennusvaihe ja siihen liittyvä nauhoitus sekä muistiinpanojen tekeminen.

## 12.2 Aineiston analyysi

Tutkimusaineistona analysointiin käytin sisällönanalyysimenetelmää. Puusa ym. (2011) mukaan sisällönanalyysiä on mahdollista soveltaa monenlaiseen laadulliseen tutkimukseen. Sisällönanalyysi tekee aineiston havainnoinnista monipuolisempaa, koska se voidaan ymmärtää viitekehyksenä. Aineisto pystytään sisällönanalyysin avulla järjestämään tiivistettyyn muotoon. Analyysia tehdessä aineistosta ei kuitenkaan häviä sen sisällä oleva tieto. (Puusa ym.2011, 117.) Kirjoitin haastatteluaineiston tekstiksi, jonka litteroinnin suoritin haastattelujen jälkeen. Aineiston analyysin aloitin saman tien, kun aineiston kokoamisvaihe oli ohitse. Kirjoitin haastattelut sanatarkasti puhtaaksi. Tämän jälkeen otin jokaisen haastattelun tarkasteltavaksi omana kokonaisuutenaan. Haastatteluiden sisällössä kiinnostukseni kohdistui erityisesti työntekijöiden kokemuksiin, liittyen asiakas-työhön ja tiedonkulkuun sekä ohjaamiseen.

Tavoitteena on nostaa litteroidusta haastatteluista esille työntekijöille merkityksellisiä asioita ja muodostaa niistä teema-alueita tutkimukseeni. Aineiston analyysi perustui fenomenologis- hermeneuttiseen menetelmään. Fenomenografisen tutkimuksen kohteena ovat ihmisten erilaiset käsitykset heitä ympäröivästä maailmasta ja käsitysten laadulliset variaatiot tutkittavasta ilmiöstä. Fenomenografiassa on oleellista myös erilaisten käsitysten, ajattelu- ja toimintatapojen kuvaaminen, ei niinkään yksittäisten haastateltavien persoonallisten piirteiden kuvaaminen tai luokittelu. (Tuusa 2005, 13.) Käytännössä analyysi tapahtui teemoittelun avulla. Tämä sen vuoksi että, näin haastateltavan joukon melko yhtenäiseksi ammatillisilta lähtökohdiltaan, sen vuoksi oletin vastauksissakin ilmenevän samankaltaisia ominaisuuksia.

Merton, Fiske ja Kendal (1956) ovat kuvanneet teemahaastattelua puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. Tälle haastattelumenetelmälle on tyypillistä, että haastattelutilanteeseen osallistuvilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Tämän lisäksi tutkija on yleensä selvittänyt tutkittavan ilmiön perustietoja, prosesseja ja hahmottanut ilmiön kokonaiskuvaa. Sisältö- tai tilanneanalyysillä pystytään tekemään tiettyjä oletuksia siitä mitkä asiat ovat vaikuttaneet tutkittavan ilmiön luonteeseen, tutkittavien henkilöiden näkökulmasta. Analyysin avulla voidaan muodostaa haastattelurunko tutkimukselle. Analyysissa nostetaan esille tutkittavien henkilöiden subjektiiviset kokemukset tutkittavasta tilanteesta. Nämä kokemukset toimivat haastattelun suunta antavina tekijöinä. (Merton, Fiske ja Kendal 1956, 3–4.)

Teemahaastattelu etenee tiettyjen teemojen avulla eteenpäin ja kysymykset eivät näin ollen ole niin yksityiskohtaisia. Tutkittava henkilö pystyy tuomaan omaa näkemystään paremmin esille, koska tutkijan rooli haastattelutilanteessa on vapaamuotoisempi. Tutkija ei pyri tuomaan omaa näkemystään tutkittavasta ilmiöstä esille, jotta se ei vaikuttaisi tutkittavan henkilön mielipiteeseen tutkimus aiheesta. Teemahaastattelussa huomioidaan haastateltavien henkilöiden tulkinta tavat ja heidän antamansa merkitykset eri asioille. Tämä on vaikuttaa keskeisesti siihen, kuinka haastattelu onnistuu. Haastattelutilanteen aikana on hyvä huomioida myös se, millä tavoin haastattelijan ja haastateltava välinen vuorovaikutus vaikuttaa vastauksien luonteeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.)

## 13 TULOKSET

### 13.1 Reitin palvelut

Tietoisuus Reitin palveluista on yleisesti ottaen kehittynyt työn ohessa. Palvelut eivät olleet kovinkaan monen tiedossa vielä ennen, kuin Reittiin ohjattavan asiakkaan tilanne sitä edellytti. Reitin ja ohjaavan tahon yhteistyön alettua, myös tieto palveluista ja niiden käyttämisestä on lisääntynyt. Työskentely samojen asiakasryhmien kanssa osoittautui perusteeksi Reitin palvelujen tuntemisesta. Vastauksista ilmenikin, että asiakkuuksia oli selvitelty yhteistyössä Reitin työntekijöiden kanssa. Toisin sanoen se millaisia asiakkaita Reittiin voi ohjata ja mitä Reitti pystyy tuleville asiakkaille tarjoamaan, olivat olleet etukäteen tiedusteltavista asioista ajankohtaisimmat.

*”No aika hyvin. Tietysti se on, että tässä on nyt sitä yhteistyötä useampi vuosi tehty, niin pikkuhiljaa aukee vaan enemmän ja enemmän.”*

Reitin tarjoamista palveluista merkittävimpänä mainittiin asiakkaalle tarjottava yksilökohtainen tuki. Tähän katsottiin tarkemmin kuuluvaksi elämänrytmin ylläpitäminen ja rinnallakulkeminen. Opinto-ohjaajat arvostivat tätä palvelumuotoa erityisesti silloin, kun kyseessä oli oppilaitoksesta eroava tai välivuotta pitävä opiskelija. Opiskelijoiden sekä työttömien kohdalla epävarma tilanne asioiden etenemisestä sekä ohjaaji-

en omien työtapojen riittämättömyys koettiin tilanteeksi, jolloin Reitin apua haluttiin hyödyntää.

*”Aika massiivinen asia on ollut se, kun on nämä poissa-olo käytänteet, kirjalliset varoitukset ja määräaikaiset erottamiset. Silloin sellaisille opiskelijoille, joilla on uhkana väli vuosi, että pystyttäisiin pitämään se elämänrytmi ja saamaan yleensä niitä kokemuksia työpaikalta. Niin silloin se Reitti on ollut yleensä hyvä työpari.”*

*”Sitten jos siinä on jotakin muuta terveydellistä seikkoja tai jotakin muita selviteltäviä asioita. Mitä se asiakas ei mulle kerro ja mä huomaan, että tämä ei nyt mene eteenpäin. Niin silloin se Reitti on oivallinen asia.”*

Yhteisten palaverien ja tapaamisten osuutta työskentelymuotona osattiin arvostaa. Ne olivat asiakaskontaktin luomisen kannalta tärkeitä. Samalla niiden välityksellä saatiin tietoa Reitin palveluista ja toiminnasta.

*”Sitten kun käydään näitä yhteisiä palavereja opiskelijan ja tän Reitin työntekijän kanssa. Niin sitten tavallaan, että mitä se opiskelija on tehnyt siellä ja millaisia mahdollisuuksia ollut. Ohjaustilanteissa tulee sitten sitä tietoa enemmän.”*

Palveluohjaus ja erityisesti palveluohjaajien osaaminen oli palveluiden käytön kannalta ratkaiseva tekijä. Reitin työntekijöiden ammattitaito palveluprosessin aikana nähtiin hyödylliseksi. Osalle vastaajista työntekijöiden kyky toimia vastuunkantajina asiakkaan asioiden etenemiseksi oli huomion arvoista. Reitin työntekijöiden tuntemus erilaisista verkostoista tai yhteistyötahoista koettiin ratkaisevaksi silloin, kun asiakas tarvitsi moniammatillista tukea. Kuntouttavassa työtoiminnassa palveluohjaajat koettiin tärkeimmiksi kumppaneiksi. Palveluohjaajien kanssa tehty yhteistyö oli noussut näkyvimmäksi palvelumuodoksi. Erilaisten terveydellisten seikkojen selvittäminen asiakkaiden kohdalla oli osoittautunut tilanteeksi, jolloin Reitistä oli koettu olevan hyötyä. Yleisesti ottaen selvittelyn tarve johonkin asiaan, jota asiakas ei suostu kertomaan ohjaavan tahon edustajalle osoittautui haasteelliseksi tilanteeksi. Tällaisissa tilanteissa ohjaaja on osannut varautua hakemaan apua Reitin palveluista. Työn etsimistä helpottavien palveluiden käyttö oli myös yleistynyt ohjaajien mukaan. Osa ohjaajista mainitsi, että Vaaksa-hanketta oli osattu hyödyntää tukityöllistymistä vaativissa tilanteissa. (Välityömarkkinoiden kehittämishanke Vaaksa toimii Mikkelin seudun

kunnissa ja hallinnoijana on Mikkelin kaupunki. Hankkeen tavoitteena on saada Mikkelin seudulle enemmän mahdollisuuksia antavat, seudullisemmat ja vaikuttavammat välityömarkkinat. Hanke toimii tiiviissä yhteistyössä Työvoiman palvelukeskus Reitin ja työvoimatoimiston kanssa.)

*”Se palveluohjaus ja sosiaalitoimen yhteistyö ja heillä on palveluverkot. He tietää nämä a-klinikat ja kaikki tämän tyyliset sos. ja terveystalot paljon paremmin kuin me.”*

Palveluiden käytöstä kysyttäessä haastateltavien kesken oli selvästi nähtävissä hajontaa. Kaksi viidestä ilmaisi suoraan käyttävänsä palveluita säännöllisesti. Tämän lisäksi kahdella haastateltavalla käyttömäärät osattiin rajata 5-10 kertaan työvuoden aikana. Yhdellä haastateltavista oli palveluiden käytölle tarvetta hyvin niukasti. Tähän oli syynä asiakkaan tilanteen kartoitus jollakin muulla taholla, ennen kuin he siirtyivät kyseiselle ohjaajalle.

Palveluiden käytön yleisyyteen oli vaikuttavana tekijänä asiakasryhmän tilanne. Tämän lisäksi myös asiakkaan tarpeet katsottiin ratkaisevaksi tiedoksi kun palveluita haetaan.

Asiakkaiden ohjautumisessa oli nähtävissä myös päinvastaista liikettä. TE- toimiston kohdalla asiakkaita saattoi siirtyä enemmän takaisin ohjaavalle taholle sen jälkeen kun asiakkuus Reitissä ei syystä tai toisesta ollut alkanutkaan. Tämä koettiin välillä hankalaksi tilanteeksi ohjauksen kannalta, kun asiakkaalle ei osattu määrittää lopullista sijoituspaikkaa. Tällöin koettiin myös tiedonvaihto Reitin suunnalta oleelliseksi. Ohjaajat olivat kiinnostuneita siitä, mitä asiakkaalle on tapahtunut, kun hän palautuu takaisin ohjaavan tahon puolelle.

*”Sittenhän sieltä Reitistä tulee paljon tänne meille asiakkaita. Esimerkiksi semmoisia, joita on siellä selvitetty ja niillä on vaikka löytynyt kuntouttavatyötoiminta. Mutta sitten sen asiakkaan asiakkuus pitää kuitenkin johonkin siirtää. Tai sitten päättyy joku Reitissä aloitettu asia, joku palkkatuki työjakso päättyy Reitissä. Niin sitten se saattaa siirtyä sen työn jälkeen mulle asiakkaaksi. Enemmän niin päin, että sieltä tulee mulle tähän takaisin niitä asiakkaita.”*

Tiedot palveluista tai niiden käyttämisestä, ennen asiakasprosessin alkua olivat kaikkien vastausten kohdalla samantyyllisiä. Asiakkaiden kohdalla oltiin sitä mieltä, että heidän olisi oleellista tietää perustiedot Reitistä ja sen toiminnasta. Riittävä tieto vaikutti olevan se, että Reitin kaltainen palvelu on olemassa. Tämän enempää asiakkaan kohdalla alkutietoja tarvitsisi olla tiedossa.

*”Asiakkaallehan on kauhean tärkeitä semmoiset asiat, kun missä tavataa, kenen kanssa tavataan, tarvitseeko olla jo etukäteen jotain paperereita tai selvityksiä tai ilmoitautumisia TE-toimiston työnhakijaksi.”*

Opiskelijoiden kohdalla nousi esille taloudellisessa tuessa ilmenevät muutokset silloin, jos opiskelija on eroamassa oppilaitoksessa. Tällöin on ollut epävarmuutta siitä, minkä tukimuodon piiriin opiskelija eroamisensa jälkeen kuuluu. Tämän tiedon varmistaminen olisi yksi perustietoihin lukeutuvista asioista, kun asiakkuus on alkuvaiheessa.

*”Kyllähän monesti on ihan se taloudellinen puoli, että tavallaan, jos on saanut opintotukeekin ja sitten eroaa koulusta, niin mitäs sitten?”*

Moni haastateltavista oli pohtinut, minkä vuoksi asiakkaana kannattaa hakeutua Reitin palveluihin. Samalla oli yritetty hahmottaa, mitä asiakas hyötyy lähtiessään mukaan Reitin palveluihin. Tämän voisi tulkita niin, että motivaatio keinojen löytyminen asiakkaan ohjaamiseen oli tarpeellista. Reitin palveluiden monipuolisuus ja vaihtoehtojen laajuus koettiin myönteisinä seikkoina, miksi asiakkaan kannattaa palveluihin hakeutua. Yksilöllisempi huomioonottaminen sekä Reitin työntekijöiden moninaiset toimenkuvat oli ohjaajien kohdalla löydetty perusteluiksi, jolla voitiin vaikuttaa asiakkaan motivaation löytymiseen.

*”No tärkeintä oikeastaan, just nää asiakkaat, jotka mun kautta menee Reittiin. Niin tärkeintä on justinsa, että he tietää minkä takia he siirtyy Reittiin. Miksi Reitti pystyy tarjoamaan heille paremmin ja enemmän palveluita, kuin esimerkiksi TE-hallinto.”*

Luottamus Reitin työntekijöihin ja heidän osaamiseensa korostui ohjaajien keskuudessa. Erityisesti tämä oli havaittavissa, kun asiakas on siirtynyt tai siirtymässä ohjaavalta taholta Reitin asiakkaaksi. Ohjaajien osalta tämän pystyi tulkitsemaan huojentavaksi



tiedoksi oman työn kannalta. Se lisäsi luotettavuutta itse palvelua kohtaan. Suurimalle osalle ohjaajista oli vahvistunut se käsitys, kuinka asiakkaan tilanne pystytään Reitissä viemään eteenpäin, kun asiakkuus on siirtynyt Reitin vastuulle. Luottamuksen osoitus palvelua kohtaan näkyi myös siinä, kuinka kertominen Reitin palveluista tai toimenkuvasta jätetään Reittiläisten vastuulle, silloin kun asiakas siirtyy mukaan heidän toimintaansa.

*”Sitten kun asiakas menee sinne ja he haastattelee, niin sittenhän ne kertoo niitä juttuja ja rupeaa aukenemaan, että mikä sen asiakkaan elämäntilanne on ja mitä se saattas tarvita. Kyllä se pallo siirtyy sitten sinne Reitille.”*

Ohjaajien mielestä hyödyllisenä tietona ennen palvelun aloittamista nähtiin ohjaustavan selkeämpi hahmottaminen. Tällä tarkoitettiin sitä, millaisin perustein Reittiin ohjataan nyt ja jatkossa asiakkaita. Ohjausta helpottavista ennakkotiedoista tuotiin esille asiakaskriteerien tarkempi täsmentäminen. Toisinaan oli ollut vaikeaa määrittää, minkä tyyliä henkilöitä Reitin asiakkaiksi kannattaa ohjata. Asiakasprosessissa oli ohjaajien mielestä hyvä muistaa pitkäjänteisyys. Joidenkin asiakkaiden kanssa on voitu tehdä yhteistyötä jo pitempi aika ennen, kuin Reittiin otetaan yhteyttä. Ohjaajat tuntuivat arvostavan ennakkoon tiedettävistä asioista sitä, miten hyvä asiakassuhde heille on ehtinyt muodostumaan, jotta ohjaamisella on edellytyksiä kehittyä.

*”Se alkaa silleen, että mä alan kertoamaan sille, että mitä on Reitissä ja sillä tavalla se saattaa olla kuukauden prosessi, että itse se siirtyminen tapahtuu. Ja sitten mä saatan olla työskennellyt jo sen asiakkaan kanssa kuukauden tai kaks, ennen kun me sitten oikeesti otetaan yhteyttä Reittiin.”*

### **13.2 Työkokemukset Reitistä**

Haastateltavien vastauksista pystyi yleisesti ottaen päättelemään, että yhteistyö Reitin kanssa on ollut hyvää ja sujuvaa. Yhteistyötä keuhuttiin myös helpoksi ja vaivattomaksi. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden kohdalla yhteydenpitoa ja yhteistyötä Reitin työntekijöihin pidettiin erityisen toimivana ja onnistuneena asiana. Reitin henkilökunnasta oli haastateltujen mukaan helposti löydettävissä ne yhteyshenkilöt, joilta ensimmäisenä kannatti kysyä apua ongelman ilmaantuessa. Entuudestaan tutut työntekijät helpottivat yhteydenottamista jo asiakassuhteen alkuvaiheessa. Lisäksi pitemmälle

kehittyneen asiakassuhteen aikana oli ollut vielä kommunikointia ohjaajien ja työntekijöiden välillä, liittyen asiakkaan jatko ohjautumiseen.

*”Tavallaan, kun siellä on ne tietyt henkilöt, joiden kanssa on tehnyt yhteistyötä. On helppo soittaa ja kysellä, että millainen tilanne, että taas olisi asiakas joka tarvitsee mahdollisesti heidän palveluita.”*

Reitin työntekijöiden joustava työote ohjaavan tahon työntekijöiden kanssa oli toteutunut monessa suhteessa. Tämä on näkynyt asiakkaiden ohjaustilanteissa sekä päätöksentekoon liittyvissä asioissa. Asiakkaat ovat ohjaajien ilmaisun mukaan siirtyneet niin sanotusti ”saattaen ja vaihtaen”- periaatteella toisen palvelun piiriin. Päätökset asiakkaan ohjautumisesta on pystytty tekemään yhteistyössä ja neuvottelemalla. Vastavuoroisuus työntekijöiden välillä näkyi myös oppilaitokseen suuntautuvassa yhteistyössä. Reitin työntekijöiltä on tullut koulutustietoutteen ja opiskeluun liittyviä yhteydenottoja säännöllisin ajoin. Samalla myös tieto joidenkin asiakkaiden soveltuvuudesta jollekin tietyille työaloille on ollut ajankohtainen.

*”Sitten jos sieltä ohjautuu tänne, niin voi olla, että tehdään silleen saattaen/vaihtaen, että se virkailija soittaa mulle tästä asiakkaasta...Silloin se minusta toimii parhaiten, kun voi sen silleen suoraan neuvotellen sen asian siirtää”*

Opinto-ohjaajien mielestä yhteistyössä oli tärkeää tietää, että koulusta eroavalle opiskelijalle oli turvattu jatkosuunnitelma. Reitin monipuolisia palveluita pidettiin avaintekijöinä siihen, että estetään nuoren syrjäytyminen ja saadaan elämän rytmi uudelle tasolle. Tähän haluttiin vaikuttaa turvaamalla opiskelijoille mahdollisimman kattavat ja hyvät palvelut, kun asiakkuus siirtyy Reittiin. Taloudellisen toimeentulon turvaaminen kuului olennaisesti näihin tekijöihin.

*”Aika iso toive siinä aina on, että se opiskelija pääsis johonkin työharjoittelemaan tai ammatinvalinnan ohjaukseen ja sitten löytys se oma oikea, sopivampi väylä jatkokon. Ei ole tarkoitus, että se ohjautuu Reittiin ja siitä ojanpohjalle. Vaan että ohjautuu Reittiin ja sitä kautta löytyy se oikea väylä, kun tämä väylä ei ollut se oikea.”*

Yhteistyön ongelmakohtaksi oli koettu Reitin omat säännöt siitä, kuinka kauan asiakas voidaan pitää heidän palveluidensa mukana. Ohjaajien mielestä tämä nähtiin on-

gelmaksiksi erityisesti silloin, jos asiakas palautuu takaisin ohjaavalle taholle tai jos asiakkaalle ei ylipäätään löydy enää oikeaa sijoituspaikkaa. Tästä oli kuitenkin pääteltävissä, että ohjaajilla oli selvästi tiedossa rajat ja lait asiakkaan sijoittumiseen liittyvissä tekijöissä.

*”Reitin ohjeethan tai palvelukeskuksen ohjeet on se, että se ei ole mikään semmoinen säilömispaikka. Asiakkuus on semmoinen määräaikainen asiakkuus. Jos ei sitten asiat etene sielläkään, niin sitten se palautuu tänne työkkäriin ja meillä taas ei ole niitä työkaluja tehdä sille asiakkaalle mitään.”*

### **13.3 Yhteistyön vaikutus ohjaajan omaan työskentelyyn**

Valtaosa haastatteluun osallistuneista oli sitä mieltä, että heidän oma työnsä oli helpottunut aikana, jolloin yhteistyö Reitin kanssa oli aloitettu. Tähän oli vaikuttavana tekijänä tieto asiakkaan tilanteen etenemisestä oikealla tavalla, kun asiakkuus on siirtynyt Reittiin. Asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja mielekkään palvelun löytyminen nähtiin edesauttavana asiana luotettavaan yhteistyöhön. Asiakas onnistuu saamaan tietyn palvelun ja hänen taustatukenaan on työntekijä. Tämä työntekijä auttaa, ettei asiakkaan tilanne pysähdy paikalleen. Koulumaailmassa osattiin arvostaa Reitin esimerkillistä työtettä. Se oli tehnyt vaikutuksen jopa siinä määrin, että tätä taitoa haluttiin hyödyntää myös jollakin tavalla oppilaitoksen omassa työskentelyssä. Yhteistyön Reitin kanssa mainittiin olevan tietoa lisäävä tapahtuma.

*”Kun saa ne asiakkaat sinne Reittiin ja ne pystyy niiden kanssa toimimaan ja viemään niitä asioita eteenpäin. Harjoitteluihin tai palkkatukeen tai sen sosiaalitoimen tai terveyspalvelujen kanssa. Niin onhan se minunkin työtaakasta pois.”*

Reitti ja sen palvelut koettiin erilaisena vaihtoehtona sekä asiakkaille että ohjaajien omalle työlle. Haastattelutilanteessa havainnoin sen, kuinka työntekijät korostivat omaa toimenkuvaansa ja rooliaan ohjausprosessissa. Haastateltavat halusivat nähdä selvän eron työtehtävissä ja vastuun kantamisessa ohjaavan tahon ja Reitin työntekijöiden välillä. Asiakkaan edun huomioiva toiminta oli palveluihin hakeuduttaessa tärkeä lähtökohta. Ohjaajille oli muodostunut käsitys jatko-ohjauksen mahdollisuudesta, silloin kun omat taidot eivät enää riitä auttamaan asiakasta.

*”Meillä on tietty käsitys siitä, että millainen opiskelija on työkykyinen ja pystyy sen alan työhön, jota meillä opiskelee ja toisaalta taas Reitissä pystytään semmosia vaihtoehtoisia, nimenomaan reittejä rakentamaan sille opiskelijalle.”*

*”Mutta näin se on, meidän pitää ajatella, että se asiakas ohjautuisi siihen palveluun, mistä se sen hetkisen tilanteensa mukaan parhaan palvelun saa. Jos tarvitsee niitä sos.toimen tai terveystoimen palveluita, niin mulla ei ole tarjota niitä täällä.”*

Osalla haastateltavista saattaen-vaihtaan työskentelytapa oli mielletty yleiseksi työmuodoksi. Erityisesti sosiaalitoimen kuntouttavatyön ohjauksessa kyseinen työtapa oli koettu luontevaksi tyyliksi käsitellä asiakkuuksia. Saattaen ja vaihtaan työtapa teki työnteosta varmempaa. Samalla se myös selkeytti ja nopeutti ohjaajien työtä. Saattaen ja vaihtaan- työmuodon positiivisena puolena nähtiin myös se, että se vähensi joissakin tapauksissa pitkäaikaisia yhteisiä asiakkuuksia. Asiakkaat pystyttiin siirtämään joustavasti aina joko ohjaavalle taholle tai Reittiin.

*”Ei ole sellaisessa epävarmuuden tilassa, jos pystyy tälläin saattaen/vaihtaan sen siirron tekemään.”*

Työskentelymuodoista moniammatillinen työtapa oli vakiintunut erityisesti opinto-ohjaajien keskuudessa. Erilaiset yhteispalaverit Reitin kanssa opiskelijan tilanteen etenemisestä olivat tavanomaisia, jos oli kyseessä pitempiaikainen asiakkuus. Tyypillinen esimerkki yhteispalaverien hyödyntämisestä oli tilanne, jossa Reitin asiakas on ohjautunut käyttämään oppilaitoksen palveluita. Näissä palaverissa kartoitettiin sitä, miten opinnot olivat lähteneet käyntiin ja kuinka oli edetty. Yhteispalaverien käyttö korostui näin ollen myös Reitin suunnalta tulevassa ohjauksessa, eikä pelkästään oppilaitoksesta Reitin suuntaan menevässä. Tästä oli pääteltävissä se, että yhteistyö oli ollut molemminpuolista. Oppilaitoksen ulkopuolisten verkostojen ja yhteistyökumppaneiden hyödyntäminen nähtiin oman työn kannalta myös merkitykselliseksi.

*”Sitten tietysti on ihan hirveän tärkeitä tässä työssä, että on niitä verkostoja sinne oppilaitoksen ulkopuolelle, eli on sitä moniammatillisuutta.”*

Reitin työtapa herätti mielenkiintoa TE-keskuksen työntekijöissä. Molempien tahojen työtä ohjataan tai ohjeistetaan saman hallinnon alla. Silti kuitenkin oli nähtävissä huomattavia eroavaisuuksia TE-toimiston työskentelytapoihin.

*”Ja onhan se ihan jos mieltii, että ne tekee erilaista työtä vaikka me ollaan samassa hallinnossa. Niin se on äärimmäisen mielenkiintoista, jopa niin mielenkiintoista, että olen itse miettinyt, että pitäisikö kokeilla sitäkin sarkaa siellä.”*

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että moniammatillinen työtavan vahvuutena on toisen osapuolen osaaminen ja tietämys asiakkaan tilanteesta. Moniammatillinen työmuoto koettiin näin ollen houkuttelevaksi vaihtoehdoksi työtä tehtäessä. Varsinkin silloin, kun lähdetään hakemaan apua asiakkaan tilanteeseen Reitin välityksellä. Reitin kontaktit eri yhteistyötahoihin koettiin moniammatillisuutta edistäväksi tekijäksi. Silloin kun asiakkaan tilanne yleisesti ottaen vaatii tarkempaa ja yksilöllisempää perehtymistä on Reitin palveluista suuri hyöty. Asiakkaalla on siis oltava muutakin kuin työ- tai opiskelukyvyn selvittämiseen perustuvia ongelmia. Eri virkailijoiden tai työntekijöiden osallistuminen yhteisissä kohtaamisissa nähtiin tärkeäksi etenkin silloin, jos asiakas on siirtymässä aivan toiseen paikkaan hakemaan palveluita. Tarve yhteishaastattelun toteuttamiseen perustui pitkälti siihen millainen asiakasryhmä oli kyseessä. Esimerkkinä tuotiin esille pitkäaikaistyöttömät, joiden kohdalla yhteishaastattelua pidettiin hyvänä työmuotona. Tätä perusteltiin sillä, että heidän ongelmana on jokin tietty kohde eli tässä tapauksessa työttömyys.

*”Melkein 90 prosentissa tapauksista, niin se nuori sitten tässä, kun sitä keskustelua käydään, niin sitten kuitenkin päättää ohjautua sinne Rettiin. Kyllä siinä ne heidän tarjoamat palvelut on niin houkuttelevia, verrattuna siihen sohvan pohjalla makaamiseen jäämiseen, että yleensä ne nuoret päättää sen valita.”*

*”Pelkästään työllistymisen näkökulmasta ei voi katsoa asiaa vaan pitää saada niitä muita asioita selvitettyä ja hoidettua kuntoon, ennen kun se työllistyminen tulee kysymykseen.”*

Asiakkaan siirtymävaihe toisen palvelun piiriin kuvailtiin moniammatillisuuden kannalta käänteen tekeväksi asiaksi. Yhteiset tapaamiset ohjaavan tahon, Reitin ja asiakkaan kanssa ovat olleet haastateltavien mielestä niitä tilanteita, jolloin asiakkaan tilan-

teesta on noussut uusia tekijöitä esille. Näiden tilanteiden tietoa lisäävä vaikutus on perustunut Reitin työntekijöiden kykyyn toimia ihmistuntijoina. Reitin osaamisesta koettiin olevan hyötyä silloin, kun ohjaavan tahon omat taidot eivät enää riittäneet asiakkaan auttamiseen. Saattaen-vaihtaan tilanne nousi esille käytettynä työmuotona sosiaalitoimen osalta. Moniammatillinen työmuoto pystyi tällöin toteuttamaan jokaisen työntekijän toimenkuvan ja osaamisen parhaimmalla tavalla. Saattaen-vaihtaan tilanteiden avulla myös asiakkaalle oli hahmottunut ketkä kaikki osapuolet ovat mukana tekemässä yhteistyötä.

*”Siinä voi olla Vaaksan henkilö, meidän henkilö, Reitin henkilö. Tätä tavallaan tehdäänkin. Mutta ei ihan niin, että me kaikki kolme yhtäaikaan saman pöydän ääressä ja se asiakas on siinä. Mutta tämän tyylistä, kun asiakas siirtyy paikasta toiseen, niin silloin ne molemmat virkailijat voisi siinä olla.”*

Asiakkaalle koettiin moniammatillisesta työtavasta olevan hyötyä motivaation ja itsetunnon kohottamisessa. Eri asiantuntijoiden näkökulmat ja mielipiteet asiakkaan tilanteesta auttavat hahmottamaan mitä erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalla voi vielä tulevaisuudessa olla. Tämän seurauksena myös asiakkaan päätöksenteko helpottuu. Asiakasprosessin ei pitäisi pysähtyä paikalleen, vaan olisi kyettävä löytämään aktiivisempi rooli päästä koulutus- tai työmarkkinoille. Tällöin Reitistä ja heidän työntekijöidensä ammattitaidosta on erityisesti hyötyä.

*”Mutta siinä on se, että kun se asiakas on sitä mieltä, että hänellä ei ole mitään. Hänellä työttömyysturva juoksee ja kaikki on ihan hyvin. Eikä paljoa kiinnostakaan meidän palvelut tai työkkärin palvelut. Mutta eihän se asiakkuuden pitäisi perustua nyt siihen. Vaan se asiakkuus on se, että pitäisi niitä työnhakutaitoja ja olla aktiivinen työnhakija. Ja pitäisi kuitenkin pyrkiä sinne työelämään tai kouluelämään. Sitten jos näyttää, että tämä ei nyt mene nyt yhtään eteenpäin. Niin sitten on aina vähän pakko herätellä asiakasta ja laittaa, että Reitin henkilöstö haastattelisi, että onko nyt jotakin.”*

### 13.4 Ohjaustilanne

Etsin haastatteluista vastausta ohjaustilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. Lähdetessä ohjausprosessiin on asiakkuuskriteerien huomioiminen aina oleellista. Ohjaajien vastauksista ilmeni suoraan, että täysin selviä asiakkuuskriteereitä ei ole säädetty ainoasakaan lähettävän tahon virastossa. Ainoastaan TE- keskuksen työntekijät mainitsivat, että asiakkuuskriteerit on tehty kirjallinen versio. Kriteereitä oli myös tarkastettu aina tietyin väliajoin. Tästä johtuen kriteereitten noudattamisessa oli päädytty vapaamman tulkittamisen tyyliin. Asiakkuuden perusteita määriteltäessä suurin osa haastateltavista toi esille asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen ja ohjauksen tarpeen. Näihin tekijöihin oli eritelty palvelun tarve, silloin kun on kyseessä muukin kuin työllistymiseen vaikuttavat tekijät, kuten esimerkiksi työkyky. Moniammatillisen tuen tarvetta perusteltiin myös syyksi hakeutua Reitin palveluihin.

*”Me ollaan käyty niitä läpi tietyin ajoin. Että lähinnä, jos me huomataan, että se asiakas tarvitsee sen moniammatillisen palvelun. Niin se on se lähtökohta. Ei niinkään se, että jos se on pitkäaikaistyötön. Pelkäänsä se, että on työtön ja pitkäaikaistyötön, niin se ei ole kriteeri siihen vaan, jos siellä on sitten enemmän terveysseikkoja selviteltävänä.”*

Opiskelijoiden kodalla merkittävin syy asiakkuuden alkamiselle oli siinä, ettei pystynyt jatkamaan opintojaan enää oppilaitoksessa. Usein tämä johtui opiskelijan eroamis päätöksestä. Tämän seurauksena opiskelijalla ei ole suunnitelmaa opiskelu- tai työpaikasta. Asiakkuuskriteereitä pohdittaessa oli myös törmätty siihen seikkaan, että hyvin usein opiskelukykyinen tai kuntoinen opiskelija ei myöskään ole työkykyinen tai kuntoinen. Tästä asiasta kerrottiin käydyn myös keskusteluja ohjaajien ja Reitin työntekijöiden kesken.

*”Kyllä mulle yleensä riittää, että nuori on eroamassa, eikä ole opiskelupaikkaa odottamassa tai jotain työpaikkaa.”*

Selvityksen tarve asiakkaan tilanteesta koettiin yhdeksi perusteeksi asiakkuuden alkamiselle. Asiakkaan tilanteessa katsotaan olevan jotakin epäselvää ja asian ratkaisuun vaaditaan moniammatillista osaamista. Työkyvyn arviointi tai konkreettinen ohjaus työllistymiseen liittyvissä asioissa nähtiin esimerkkeinä näistä tapauksista.

*”Reitin asiakkaista olen ymmärtänyt, että se tärkein seikka on, että on jotain selvittävää.”*

Tyypillisiä asiakkuuskriteereitä selvitetessä oli ohjaajien ja Reitin työntekijöiden välinen joustava yhteydenpito. Asiakkuuksia selvitetään usein kokeilemalla. Asiakas ja Reitin työntekijä saattavat tavata vain kertaalleen, jonka jälkeen jo pystytään huomamaan tarvitseeko henkilö Reitin palveluita. Suurimmaksi osaksi asiakkuuskriteerien selvittäminen perustuu molemminpuoliseen yhteistyöhön ja arviointiin. Vastauksista pystyi päättämään, kuinka helppoa Reitistä on hakea apua kun asiakkuus aloitetaan. Reitin työntekijöille annettiin loppumetreillä suurin vastuu siitä onko henkilö kykenevä aloittamaan asiakkuuden Reitissä tai täytyvätkö vaadittavat asiakaskriteerit.

*”Reitin työntekijäthän on sanoneet, että lähdetään kokeilemaan, että onnistuuko se, että onko se henkilö siinä kunnossa, että se pystyy olemaan heidän asiakas.”*

Vastauksista tuli esille, että TE-toimistossa koettiin asiakaskriteerien muuttuneen tarkemmiksi. Tähän nähtiin olevan syynä resurssien väheneminen. Palveluiden kehittämisen kannalta esitettiin, että Reitin toimenkuvaan olisi hyvä kuulua entistä enemmän harjoittelu tai palkkatukipaikkojen etsimistä.

*”Ne on aina vähän tiukentuneet tän resurssipulan takia. Se mitä tässä toivottaisiin enemmän, että heillä olisi semmoista, että he voisi vaikka etsiä harjoittelupaikkoja tai palkkatukipaikkoja. Niin eihän niillä Reittiläisillä olekaan sellaiseen aikaa.”*

Suurimmalla osalla tutkimukseen osallistuneista oli käsitys siitä millaiset asiakaskriteerien kuuluu olla. Asiakkuuskriteereitä pidettiin selkeinä ja johdonmukaisina. Asiakkuuskriteereitä laadittaessa oli osattu huomioida asiakasryhmä ja soveltaa kriteerien tarkoitus sitä vastaavaksi. Reitin paikka palveluiden tarjoajana katsottiin tarpeelliseksi, tilannetta mietittiin opiskelijoiden asemasta. Tällä hetkellä koettiin, että Mikkelin kaupungissa ei ole juuri muuta paikkaa, jonne ohjata työ- tai opiskelukyvyttömiä nuoria.

Asiakkuuskriteerien joustavuudesta kertoi se, että Reittiin on pystynyt pääsääntöisesti ottamaan tarjotut asiakkaat vastaan. Tällaista toimintaa arvostettiin, vaikka asiakkuus



ei olisikaan edennyt ensimmäistä tapaamiskertaa pidemmälle. Tämän tyylliset tilanteet olivat toteutuneen opiskelijoiden kohdalla onnistuneesti ja luottamuksen arvoisesti. Sen sijaan TE-toimistossa ja työttömien henkilöiden kohdalla koettiin, että asiakkuuskriteerit voisivat olla toisinaan väljemmät. Ongelmaksi oli toisinaan osoittautunut asiakkaiden palautuminen Reitin palveluista takaisin TE-toimistoon. Asiakasryhmistä erityisesti päihdeongelmaiset olivat niitä, joiden kohdalla edellä mainittu tilanne toteutui usein. Silloin kun Reitillä tai ohjaavalla taholla ei ole vastausta asiakkaan ongelmaan jää tilanne tällöin ratkaisematta.

*”Kun eihän asiakkaan kanssa ole mitään tehtävissä, silloin jos se on ihan syvässä suossa päihteiden kanssa. Niin sehän ei ole...sen pitää lain mukaan...tai jos se on sosiaalitoimen asiakas, sen pitää olla myös työkkärin asiakas. Mutta sitten työkkärillä ei ole mitään sille tarjota. Eikä oikeastaan Reitilläkään ole sille mitään tarjota. Sitten juuri tämä on se semmoinen ryhmä mitä on jonkin verran. Että mitä heille sitten tehdään?”*

Sosiaalitoimen vastauksiin vaikutti osaksi asiakkailta saatu palaute Reitinn toiminnasta. Useassa asiakastilanteessa on huomattu, että Reitinn palveluista saatava hyöty on moninkertainen verrattuna siihen mitä se olisi TE-toimiston asiakkaana ollessa.

*”Sen on moni muukin todennut, että ihminen hyötyy niistä palveluista enemmän, kuin mitä pelkästään TE-toimiston palveluista.”*

Huolenaiheena asiakkaan palveluprosessissa pidettiin asiakkuuksien jäämistä toisinaan liian lyhytkestoiseksi. Asiakkaan kohdalla tämä ilmenee silloin, kun Reitissä on käytetty kaikki mahdolliset tukitoimenpiteet. Tästä on esimerkkinä työharjoittelu tai palkkatuki oikeudet. Tukitoimien päättyessä asiakkaan kohdalla ei enää olekaan vaihtoehtoja olemassa. Asiakkuus jää harmittavalla tavalla kesken, vaikka asiakkaan kanssa olisi muuten sujunut hyvin.

Toinen palveluprosessiin liittyvä epäkohta oli se, miten asiakkuus lopetetaan välillä liian hätäisesti. Asiakkuus katkaistaan Reitinn toimesta, jos henkilö siirtyy toimenpiteeseen. Olisi kuitenkin varmempaa, jos henkilön tilannetta seurattaisiin uudessa toimenpiteessä jokunen aika, jotta pystyttäisiin arvioimaan henkilön opiskelu- tai työkyky paremmin. TE-keskuksessa tämä asia koettiin vaikeana. Silloin kun asiakas on ollut

vasta muutaman kuukauden uudessa toimenpiteessä, ei pystytä varmuudella sanomaan, onko hän valmis TE-keskuksen asiakkaaksi.

*”Joskus harmittaa se, että asiakkuus on sujunut oikein hyvin. Mutta kuten sanottu se on määräaikainen. Kun puhutaan näistä asiakkaan palveluista, että voi käyttää vain tietyn ajan. Vaikka työharjoittelun tai tietyn ajan palkkatukea. Ja se on ollut siellä Reitissä just sen ajan, että ne maksimit on käytetty. Sitten kun Reitilläkään ei ole enää pelimerkkejä käyttää siihen, niin sitten tavallaan päätetään se asiakkuus siihen. Niin se on tavallaan hölmöä.”*

Ohjaajien vastauksista sai kuitenkin sen kokonaiskuvan, että tarkkojen asiakkuuskriteereitten määrittelemättömyys ei häirinnyt tai haitannut millään tavalla työn tekoa. Asiakkuuskriteereitä ei toisin sanoen pidetty epäselvinä, vaikka niitä ei ollut tarkoin määritelty.

Ohjausprosessin etenemisen osalta tutkimustulokset olivat myönteisiä ja niissä korostui yhteistyön tärkeys. Suurimmalla osalla ohjaajista oli se kokemus, että ohjausprosessin aikana on syntynyt vuoropuhelua Reitin työntekijöiden kanssa. Ajatusten ja asiakastietojen vaihto oli toiminut luontevasti ja sitä oli tehty tasapuolisesti työntekijöiden välillä. Reitin työntekijöiltä oli saatu ajankohtaista tietoa asiakkaan tilanteen edistymisestä sekä siitä miten jatkossa asiakkaan kanssa tullaan toimimaan. Ohjaavan tahon edustajat olivat ilmaisseet olevansa Reitin työntekijöiden käytettävissä, mikäli asiakkaan tilanne vaati taustatietoa. Ohjaajien käytettävyys haluttiin pitää mahdollisena vielä sen jälkeen, kun asiakas on siirtynyt Reittiin. Tiedonsiirto mahdollisuus kummankin osapuolen välillä koettiin sujuvaksi. Sen tarpeellisuutta ei tosin pidetty välttämättömänä kaikkien ohjaajien osalta. Reitin työntekijöille haluttiin antaa vastuu siinä vaiheessa, kun asiakkuus oli siirtynyt Reittiin. Ohjaajien vastauksista pystyi päättelemään, että molemminpuolinen kiire ohjaavan sekä vastaanottavan tahon työntekijöillä oli esteenä siihen, että asiakkaan tilanteen seuraamiselle ei loppujen lopuksi jäänyt aikaa.

*”Itseasiassa me ei paljoa keretä seuraamaan täällä. Jos se asiakas nyt on vaikka sen infon jälkeen mennyt. Tai sen tiedon jälkeen mä olen laittanut sille virkailijalle viestin, että haastatteletteko tän. Sitten hän laittaa mulle takaisin, että joo...on haastateltu ja otetaan Reittiin asiakkaaksi.”*

Ohjausprosessissa ensimmäinen tapaaminen Reitin työntekijän, ohjaavan tahon ja asiakkaan kanssa, koettiin monesti olevan mieleenpainuvien. Sen jälkeen asiakkaan tilanteesta ei välttämättä edes enää kuultu. Ensimmäisellä tapaamiskerralla oli ratkaiseva merkitys, koska silloin asiakas on yleensä tehnyt päätöksen siitä haluaako hän mukaan Reitin palveluprosessiin. Asiakasprosesseja kuvailtiin myös yksilöllisiksi ja toisinaan pitkiksi, koska selviteltävien asioiden määrä on varsin laaja. Tästä voisi päätellä, että kummallekin osapuolelle haluttiin antaa työrauha silloin, kun asiakkaasta tai asiakkaan tilanteesta muodostettiin kokonaiskuva.

*”Sittenhän kun se asiakas täältä Reittiin siirtyy, niin mehän ei tarkkaan tiedetä mitä siellä sitten tapahtuu ja se on varmaan asiakkaan kohdalla yksilöllistä, että mitä siellä tehdään.”*

Asiakkaan oma päätösvalta asioiden kulussa haluttiin pitää myös vahvasti mukana prosessin edetessä. Tätä ovat edesauttamassa molemminpuolinen joustavuus tapaamisissa ja yhteisissä palavereissa. Asiakkaalle halutaan turvata matala kynnyksen palvelun aloittamiseen.

*”Yleensä ne asiakkaat on siellä ihan mielellään käyneet, vaikka siinä yhdessä haastattelussa. Ja sittenhän ne oikeastaan käy niitä läpi, että siirtyykö se asiakkuus sinne vai ei.”*

### **13.5 Tukeminen ja elämänhallinnan huomiointi**

Valtaosa tutkimuksessa haastelluista mainitsi hienovaraisen lähestymistavan elämänhallintaa ja tukemista edistäväksi työmuodoksi. Reitin työntekijöillä katsottiin olevan tähän paremmat valmiudet, kuin mitä ohjaavalla taholla. Asiakkaan tarpeet osataan ottaa huomioon rinnallakulkijan roolissa ja asiakkaan tilanteen kartoittamiseen käytetään enemmän aikaa. Edistävänä tekijänä tähän voidaan pitää Reitin työntekijöiden ihmistuntemusta. Työskentelyssä on otettu huomioon myös asiakastilanteiden edellyttämä joustavuus sen suhteen missä asiakas ja työntekijä ovat valmiita tapaamaan. Kaikilta osin tietynlainen tilannetaju toimii edesauttavana tekijänä elämänhallinnassa ja tukemisessa. Esimerkiksi arka tai muuten sosiaalisista ongelmista kärsivä asiakas osataan ottaa huomioon tilanteen vaatimalla tavalla.

*”Ja sitten semmoinen elämänhallinnan tukeminen, että kun on paljon puhetta siitä, kun meillä ei oo semmoista...ei pystytä...Opiskelijallekin sanotaan, että me ei pystytä tulemaan hakemaan sieltä kotiovelta kuitenkaan. Niin Reitillä on kuitenkin sekin, että siellä tehään niin paljon, että siellä voidaan vaikka mennä sinne kotiovelle asti, jos se vaatii se tilanne sellaista.”*

Asiakkaan oma tahto ei välttämättä aina toteutunut päätöksissä. Asiakkaan tilanteeseen on vaikuttavana tekijänä palveluntarve. Ohjaajalla voi ensitilassa olla päätösvalta asiakkaan ohjaamisesta Reittiin, mikäli hänen mielestään asiakkaalla on paremmat mahdollisuudet saada tarvitsemaansa palvelua Reitistä. Tämä tilanne näkyi TE-keskuksen puolella eniten. Elämänhallinnan huomioimisen sekä tukitoimenpiteiden puutteet näkyivätkin enemmän ohjaavan tahon puolella, kuin Reitin toiminnassa. Toisinaan asiakkaalta edellytettiin, että häneltä löytyisi kyky ilmaista oma tahtonsa tai toiveensa, koska TE-hallinnon mukaan työntekijä ei tätä välttämättä aina osannut ottaa huomioon.

*”Palvelutarpeen mukaan, jos minä katson että nyt asiakkaan palveluntarpeena on parempi olla Reitissä, niin kyllä minä sen tavallaan sinne ohjaan sinne. Sillä tavalla ehkä sitten laitan jotakin viestiä Reitin virkailijalle, että asiakas on puhunut ja on vähän näitä ja näitä ongelmia. Mutta ei sitä nyt sen enempää siinä ruveta huomioimaan.”*

### **13.6 Dialogisuuden syntyminen ohjauksessa**

Lähtökohta dialogisuuden syntymiselle asiakassuhteessa oli monen ohjaajan mielestä siinä, kuinka asiakkaan oma mielipide otetaan huomioon. Reitin työntekijöiden toimenkuvaan kuuluu olennaisena osana se, että he ottavat ensimmäisenä selvää mikä on asiakkaan halukkuus lähteä heidän palveluihinsa. Tätä kautta saavutetaan myös parhaiten yhteys asiakkaan ja työntekijän välille. Asiakkaan mielipiteen huomioimisen lisäksi tärkeää on tietää asiakkaan motivaatio lähteä hakemaan palveluita. Mitä parempi motivaatio, sitä paremmat valmiudet myös Reitin työntekijöillä on tarjota asiakkaalle eri vaihtoehtoja. Yhteisen kielen löytyessä on paremmat edellytykset tehdä palvelusta pitkäkestoisempi ja luotettavampi. Tilanteen mukaan toimiminen nähtiin dialogisessa työtöteessä oleelliseksi.

*”Silloinhan se dialogisuus on oikeasti dialogia, kun se asiakas saa sanoa mielipiteensä. Sitten samahan se on sitten, kun se siirtyy sinne Reittiin. Niin samalla tavallahan sitä dialogisuutta jatketaan siellä. Se, että kyllähän se asiakas saa valita sen, että haluaako hän siirtyä, kun hän kuulee ne palvelut.”*

Kontaktin luomiselle ohjaajat pitivät edistävänä tekijänä sitä, kuinka Reitin henkilökunnalla on kyky lähteä hoitamaan asioita vähemmän byrokraattisesti. Tiedot säännöt ja lait koettiin rajoittavina ja ohjaavina tekijöinä asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. Tämä asia haittasi myös dialogin syntymistä. Reitin työntekijöillä koettiin olevan kyky nähdä syvällisemmin asiakkaan tilanne. Tätä kautta myös asiakkaan tilanteesta on saattanut nousta esille usein jotain sellaista mitä ohjaavan tahon edustajat eivät ole huomanneet. Asiakasryhmällä nähtiin toisinaan olevan merkitystä dialogin syntymiselle.

Vastauksissa painotettiin myös aitouden löytymistä asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Erityisesti nuorten kohdalla tämä nähtiin tarpeellisena kykynä, sillä he tiedostavat työntekijän välinpitämättömyyden asioiden hoidossa herkemmin.

*”No asiakkaat varmaan sanoo, että dialogisuus on hyvin vähissä. Koska meillä on työttömyysturvalaki ja nämä tälläset. Että me voidaan niinsanotusti vähän pakottaa sen työttömyysturvan uhallalla. Se että, jos varataan aika sinne Reittiin . Niin jos se asiakas ei sinne mene, niin siltähän napsahtaa sitten työttömyysturva poikki. Koska se ei ole noudattanut sitä suunnitelmaa mitä on tehty, että joskus se dialogi on tätä.”*

Haastateltavien vastauksista, koskien dialogin onnistumista, oli havaittavissa asiakkaiden palautteet palvelun toteutumiseen liittyen. Toisinaan oli asiakkaiden mukaan koettu sitä, että johonkin palveluun olisi ohjattu vaikka asiakas ei tästä itse olisi ollut innoissaan. Tietynlaiset ennakoasenteet valtion laitoksiin ja virastoihin haittasivat osaltaan dialogin kehittymistä. Dialogin onnistuminen nähtiin kaiken kaikkiaan onnistuneeksi ilmiöksi ohjaajien keskuudessa. Dialogin syntymiseen vaikuttava oli myös asiakasryhmäkohtaisuus. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa dialogin oli koettu olevan henkilökohtaisempaan, kuin toisten. Tähän nähtiin olevan syynä työttömyyden pitkitymisestä johtuvat tekijät sekä esimerkiksi terveydentila selvitykset.

*”Joskushan on saanut asiakkaalta sellaista palautetta, no se on ehkä tästä asiakasryhmästä johtuvaa, että ei olisi kuunneltu toiveita vaan yritetty sitten näihin toimenpiteisiin ohjata. Vaikka asiakas ei olisi innostunut niistä.”*

### **13.7 Haasteet ohjauksessa**

Haastateltavien mielestä ohjauksen haasteet näkyvät enimmäkseen ohjaustilanteen alussa. Asiakkaiden ennakoasenteilla on merkittävä vaikutus ohjauksen käynnistymisessä. Haasteita koettiin olevan vähemmän silloin, kun varsinainen ohjaustoimenpide on saatu käynnistettyä. Enemmänkin asiakkaan vakuuttaminen palvelun tarpeellisudesta tai hyödyllisyydestä, ennen asiakasprosessin alkua, nähtiin haastavampana asiana. Vastauksissa korostettiin asiakkaan tilanteen varmentamista sen suhteen mihin hän on ryhtymässä. Toisinaan oli koettu, kuinka yhteistyö asiakkaan kanssa oli pysähtynyt ennen kuin se ehti edes kunnolla alkaa. Ohjausta hankaloittavana tekijänä pidettiin asiakkaan jättäessä saapumatta sovittuun tapaamiseen tai väkisin pakottaminen, johonkin toimenpiteeseen. Haasteet nuorten asiakkaiden kohdalla liittyivät oikeiden sanavalintojen tai ammattikielen käyttämiseen asiointitilanteiden aikana. Työntekijöiltä edellytetään tällöin oikean ilmaisutavan löytymistä ja merkitysten täsmentämistä ohjauksessa. Nuorten kanssa on tärkeää varmistaa asioiden kulku, niin että jokainen osapuoli ymmärtää mistä on sovittu.

*”Kovin usein on sitten sitä, että lähdetään rytinällä vaan siihen toimintaan ja sitten me ymmärretään, me henkilökunta ja asiakkaat, mistä on kyse. Mutta se asiakas saattaa olla vähän kysymysmerkinä.”*

Valtaosa haastatteluun osallistuneista mainitsi resurssipulan sekä ajankäyttöön liittyvät ongelmat haasteeksi. Työntekijöiden vähäinen määrä koettiin toisinaan hidastavana tekijänä, kun uusia asiakkaita tarjottiin palveluihin. Liian suuret asiakasmäärät tulivat ohjaajien kohdalla haasteeksi. Välillä Reitin palveluihin ei ollut pystytty ottamaan uusia asiakkaita, koska Reitin tietojen mukaan vanhoja asiakkaita oli tietyllä hetkellä ollut liikaa. Eräänlaiset kuntakohtaiset asiakaskiintiöt koettiin huonona asiana, kun asiakkaita tarjottiin palveluihin. Kaiken kaikkiaan vastauksista pystyi päättelemään, että haasteita oli noussut ohjauksen aikana esille melko vähän. Tähän pidettiin yhtenä syynä sitä, että palvelut ja yhteistyö olivat etukäteen huolellisesti suunniteltuja.

*”Sitten voi olla niitä tilanteita, että Reitistä voidaan sanoa, että nyt ei voi ottaa. Siellä on niin paljon asiakkaita, että nyt ne ei voi ottaa sinne uusia. Sitten vaikka mulla olisi sellaisia asiakkaita, jotka ihan selkeästi tarvitsisi Reitin asiakkuutta, niin sitten mä joudun pyörittelemään niitä täällä.”*

### **13.8 Oman roolin onnistuminen moniammatillisesti**

Vastauksista oli pääteltävissä, että ohjaajat olivat sisäistäneet oman roolinsa ja toimenkuvansa moniammatillisen yhteistyön aikana. Haastatteluun osallistuneilla oli siis selvä näkemys siitä mitä heidän kuuluu tehdä asiakkaan tilanteen auttamiseksi ja milloin taas jollakin muulla toimijalla on suurempi vastuu asiakkaan asioista. Eräs vaikuttava tekijä roolien muodostumisessa oli se mitä virastoa tai työtahoa kulloinkin edusti. Esimerkiksi sosiaalitoimessa työnkuvan muotoutumista oli usein pohdittu siitä näkökulmasta, oliko työntekijä enemmän virkamiehen vai ohjaajan roolissa.

Joissakin asioissa omaan työskentelyyn oli tullut varmempi ote. Nuorten asiakkaiden kohdalla oli nähty, että työ- tai opiskelukyvyyn arviointiin oli saatu erilaisia näkökulmia. Toisin sanoen se mitä vaaditaan opinnoista suoriutumiseen ja mitä se edellyttää itse opiskelijalta oli tiedostunut asiakasprosessin edetessä. Yhteistyöpalavereilla oli ollut vaikutus näiden havaintojen syntymisessä. Itsevarmuutta koettiin välillä olevan liikakin ja se saattoi näkyä siinä, kuinka ohjaaja otti liian suuren roolin asiakkaan asioista kertomalla. Se millä tavalla osaisi antaa nuorelle itselleen enemmän tilaa asioidensa kertomisessa, voisi olla eräänlainen kehittymistarve. Suurimmalle osalle moniammatillisessa työskentelyssä oli tärkeää, että pystyi tuomaan oman mielipiteensä esille, silloin kun arvioitiin asiakkaan kokonaistilannetta. Työnteossa oli myös koettu, että moniammatillinen työtapa ei näkynyt oikeastaan millään tavalla yhteistyön aikana. Vuorovaikutus ja asiointi koettiin enemmän papereiden vaihtona puolelta toiselle.

*”Sitten samalla, jos me tehdään yhteistyötä Reitin kanssa, niin onhan meillä ne omat näkökannat siinä. Sehän siinä se tarkoitus on, että jokaisella olisi se oma tietämyksensä ja oma rooli mitä kantaa..”*

### 13.9 Kehittäminen

Suurimalla osalla haastateltavista oli se mielipide, että Reitin palvelut ovat yleisesti ottaen riittävät. Tätä perusteltiin sillä, että palveluista löytyi ohjaajan oman työn kannalta tarpeellisia vaihtoehtoja. Palveluita oli pääsääntöisesti tarjolla hyvin ja aina silloin, kun niille katsottiin olevan tarvetta. Suuremmaksi ongelmaksi koitukin se, että henkilökuntaa ei ollut riittävästi jo valmiina olevien palveluiden ylläpitämiseen. Reitin työntekijöiden taitoja osattiin kuitenkin arvostaa ja heidän osaamistasonsa oli vastauksen mukaan riittävä. Samalla tuli myös esille, että Reitin työntekijöillä on kyky hakea neuvoa muiden ammattialojen verkostoista, mikäli heidän oma tietotaitonsa ei jostain syystä riitä.

Nuorille asiakkaille kaivattiin enemmän työ- ja opiskelukyvyn tukemiseen liittyviä palveluita. Oppilaitoksesta eroavan opiskelijan kohdalla olisi hyvä saada enemmän tietoa ja apua. Erityisesti silloin, kun ei ole varmuutta säilyykö nuori koulun kirjoilla vai siirtykö hän TE-toimiston asiakkaaksi. Tällöin pohtimisen aiheeksi nousi se, mikä palvelun tarjoaja vastaisi asiakkaan asemasta ja tuesta parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän lisäksi lähikuntien nuorten palveluiden saanti esitettiin huolenaiheena. Tavoittavatko Reitin palvelut samalla tavalla nämä asiakkaat, kuin mitä ne tavoittavat Mikkelin alueella asuvat nuoret.

*”Kauheesti mielellään otettaisiin enemmänkin sellaisia työntekijöitä mitä Reitissä on, että heille voisi enemmän työntää semmoisia opiskelijoita, jotka on siinä hilkulla, että selviääkö ne meillä ja meidän opinnoissa vielä.”*

Suuremman henkilökuntamäärän lisäksi kaivattiin myös enemmän aikaa tiettyjen asiakasryhmien kanssa työskenneltäessä. Tukityöllistymistä vaativat asiakkaat koettiin tähän ryhmään kuuluvaksi. Vakituisten työntekijöiden määrä Reitissä nähtiin ajoittain puutteelliseksi. Esimerkiksi ammatinvalinnan psykologin tai sosiaalityöntekijän virka olivat olleet epäsäännöllisesti palvelutarjonnassa mukana. Vastauksista pystyi päättämään, että asiakasmäärät Reittiin olisivat voineet olla suurempia. Tämä olisi entisestään helpottanut ohjaajien työmäärää. Samalla se nopeuttaisi entisestään asiakasprosessia. Asiakasvirran kulkiessa sujuvasti vähenisi myös ohjaajien epävarmuus siitä, milloin Reittiin voi ohjata asiakkaita ja milloin taas ei. Yksittäisenä tapauksena nostettiin myös esille tietotekniikka opetuksen lisääminen työttömille työnha-



kijoille. Palvelulle koettiin olevan tarvetta työhallinnon puolella, koska tällä hetkellä kyseisellä taholla ei ole mahdollisuutta itse järjestää kyseistä opetusta asiakkailleen. Tämän tyyliselle palvelulle olisi kysyntää kehittyvässä tietoyhteiskunnassa.

*”Mutta se, että ne tuetun työllistymisen palvelut olisi nimenomaan se, että siellä olisi enemmän aikaa asiakkaalle. Ja sellaiset asiakkaat olisi vaikka Reitissä tai sitten olisi semmoinen henkilö, joka näiden kanssa touhuisi enemmän. Mutta kun, se Reitin henkilöstökin on aika vähäinen verrattuna siihen, kuinka paljon tätä asiakasmassaa on.”*

### **13.9.1 Positiiviset ja negatiiviset asiat palveluohjausprosessissa**

Myönteisimpänä asiana palveluohjausprosessista mainittiin palveluiden joustavuus. Tämä on näkynyt suunnittelemalla asiakkaalle yksilöllistä tukea. Reitin henkilökunnalla ja ohjaavan tahon edustajilla toimii päätösten tekeminen ja asiakkaan tapaamiseen liittyvät käytännöt sujuvat yhteistyössä sopimalla. Reitin toiminnalle antoi myönteistä nostetta se, että ylipäätään on olemassa moniammatillisuuteen sekä pitkäkestoiseen tukeen perustuvia palveluita. Reitin toiminta koettiin tärkeäksi ja sen kautta uskottiin tulevan onnistumisia. Edellytyksenä edellä mainitun toteutumiseen vaaditaan, että palveluihin pystytään panostamaan myös jatkossa entistä tehokkaammin. Joustavasta ja kiitettävästä palvelusta kertoi myös se miten paljon Reitti on ollut valmis vastaanottamaan asiakkaita palveluihinsa. Asiakkuutta ei ole tyrmätty suoraan, vaan aina on pyritty selvittämään asiakkaan ja palvelutarpeen kannalta parasta mahdollista ratkaisua. Tällä on nähty olevan vaikutusta erityisesti ohjaajan ja asiakkaan ajattelutapojen muutokseen. Palvelujen hakeminen on osoittautunut miellyttävämmäksi, kun on olemassa varmuus asiakasprosessin etenemisestä sekä tukea ja ymmärrystä asiakkaan tilanteeseen. Nuorten asiakkaiden kohdalla varmuus siitä, että joku on ottamassa vastaan asiakkuuden siirtyessä Reittiin, nähtiin ensiarvoisen tärkeäksi. Positiivisena asiana pidettiin myös palvelujen tavoittamista oikea aikaisesti. Reitin työntekijät saatiin yleensä helposti kiinni puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Toimivat kontaktit lisäsivät myönteisyyttä ja luotettavuutta palvelua kohtaan.

*”Positiivista on se, että meillä on toimivat kontaktit olemassa, että niitä palveluita on tarjolla kuitenkin aika hyvin, että kun soittaa niin, jos ei saa sillä hetkellä kiinni tai laittaa s-postia, niin samana päivänä tai viimeistään huomenna joku sieltä ottaa yhteyttä.”*

Negatiivisia asioita ei liiemmästi haastattelussa tuotu esille. Kehittämiseksi tuotiin kuitenkin esille tiedonsiirtoon liittyvät asiat silloin, kun asiakkuus on siirtynyt ohjaavalta taholta Reittiin. Tätä toivottiin nuorten asiakkaiden kohdalla käytännöksi, joka voisi vakiintua. Asiakkaan etenemisestä olisi hyvä saada palautetta ohjaavalle taholle. Tästä esimerkkinä voidaan pitää tilannetta, jolloin palvelu jostain syystä Reitissä katkeaa ja henkilö palautuukin takaisin ohjaavalle taholle. Työhallinnon puolelta ehdotettiin asiakkaan tietojen lisäämistä sähköiseen tietojärjestelmään. Tämä olisi hyvä asia silloin, kun on kyse asiakkaan työkyvystä tai Reitissä tapahtuvista päätöksistä.

*”Itseasiassa se voisi olla semmoinen kehittämissuositus, että jotenkin näkyisi kaikki asiat mitä siellä on tehty ja mitä asiakkaan työkyvystä on esimerkiksi selvinnyt. Nythän joutuu sitten erikseen tallettamaan tuohon URA:n ne asiat mitkä näkyvät meillä.”*

### **13.9.2 Tieto Reitin toiminnasta**

Yksimielisiä oltiin siitä, että tieto Reitin palveluista eri yhteistyötahoille on kulkeutunut parhaiten Reitin itsensä tiedottamana. Reitin työntekijöiden toimesta on säännöllisin väliajoin tehty vierailukäyntejä ja tiedotustilaisuuksia ohjaavien tahojen työpaikoille. Lisäksi erilaisten yhteistyöhankkeiden kautta on saatu tietoa Reitistä ja heidän toiminnastaan. Osa ohjaajista on käynyt itse tutustumassa Reittiin ja saanut tätä kautta tietoa toiminnasta. Toisissa virastoissa kerrottiin myös olevan pitkät perinteet Reitin kanssa tehdystä yhteistyöstä. Näin ollen tieto Reitin toiminnasta on siirtynyt myös muiden työntekijöiden tai kollegojen välityksellä aina seuraaville.

Yleinen käytäntö tuntui olevan se, että asioista saatiin tietoa ottamalla suoraan yhteys Reitin työntekijöihin, kuten palveluohjaajiin, ja tiedustelemalla asiakas tilanteita. Yleisesti ottaen Reitin toiminnasta oli saatu helposti tietoa ja Reittiin koettiin olevan matalakynnys ottaa yhteyttä, jos kaivattiin tietoa heidän palveluistaan. Ohjaajien mukaan erilaisten esitteiden tai internet-sivujen käyttö oli melko vähäistä tiedon saannin osalta. Tilanteesta riippuen näitäkin vaihtoehtoja saatettiin toisinaan tarjota asiakkaille, mikäli halusi enemmän tietoa Reitin toiminnasta.

*”Eli meillä on ollut se tapa, että he ovat käyneet useamman kerran vuodessa vaikka meidän aamutunneilla kertomassa, mitä heille nyt kuuluu ja missä mennään. Pa-*

*jonko heillä on asiakkaita ja mikä tavoite...että kyllähän he itse pitää meidät ajan-  
tasalla.”*

### **13.9.3 Kehittymiskohteet Reitti yhteistyössä**

Tutkimusjoukon vastauksissa ilmeni eniten hajontaa, kun oli kyseessä palveluiden kehittäminen. Haastatteluissa tuli osittain esille se, että palveluita ei tarvitsisi enää kehittää vaan ne ovat tällä hetkellä riittävällä tasolla. Oppilaitosyhteistyön osalta kehittymiskohteeksi osattiin sanoa se kuinka ohjaavan tahon tietoa ja osaamista voisi hyödyntää enemmän. Esimerkkitapauksena pidettiin nuoren tai asiakkaan siirtymistä koulutuskokeiluun. Tällä hetkellä koettiin, että työelämä on luonnollisempi väylä lähteä hakemaan asiakkaalle kokemuksia, kun hän on siirtynyt Reitin asiakkaaksi. Samoin toivottiin myös täysikäisten tai pitkään työelämässä olleille henkilöille enemmän mahdollisuuksia tutustua koulutuksiin hyödyntäen oppilaitoksen osaamista. Tällä hetkellä oli se näkemys, että aikuispuolen koulutus ei tarjoa riittävästi mahdollisuuksia erilaisten koulutusalojen tutustumiseen. Yhteistyön kehittymiselle koettiin tarpeelliseksi erilaisten yhteispalaverien pitäminen myös jatkossa.

*”Tavallaan kun Reitille on sellainen luonnollisempi väylä on se työelämä lähtee etsimään sitä uutta polkua tai uusia kokemuksia nuorelle. On se sitten samalta alalta mitä se on opiskellutkin, että semmoista tavallaan, että myös meitä voi käyttää hyväks niissä koulutuskokeiluissa ja näin päin pois.”*

Sosiaalitoimessa nousi esille se kuinka yhteistyötä on jo aikaisemmin kehitetty varsin paljon. Tätä kehitystyötä oli tehty joustavalla otteella työn ohessa. Ainoastaan käytännön tiedonsiirtoon liittyvät ongelmat koettiin toisinaan työtä hidastavana tekijänä. Papereiden ja lomakkeiden lähetys oikeille henkilöille riittävän ajoissa oli kehittämistä vaativa asia.

TE-hallinnon haastateltavien mielestä kehittymiskohteet olivat enimmäkseen tulevaisuuteen suuntautuvia. Mietittäviä asioita olivat muuttuisivatko asiakaskriteerit tulevaisuudessa tai millaiset asiakasryhmät ylipäättään Reittiin jatkossa pitäisi ohjata. Tämän lisäksi mahdollinen kuntakokeilu ja sen mukanaan tuomat muutokset mietittyivät ohjaajia oman työn kannalta. Yleisesti ottaen toivottiin, että ohjautuvuus pysyisi jatkossakin sujuvana. Asiakaskriteerien määrittelemisessä sekä asiakkaan tilanteen

arvioinnissa toivottiin Reitin ottavan entistä isompi vastuu. Samalla kuitenkin toivottiin otettavan huomioon myös ohjaavan tahon mielipiteet. Palvelu olisi hyvä toimia jatkossakin matalan kynnyksen periaatteella. Alkuhaastattelun ja asiakaskartoituksen merkitystä pidettiin ratkaisevana seikkana asiakkuus suhteen alkamiselle.

*”Sellainen matala kynnyks kyllä. Koska se on sitten taas aina eri asia, että alkaako se asiakkuus siellä vai ei. Mutta nimenomaan se alkuhaastattelu ja semmoinen asiakkaan tilanteen kartoittaminen olisi kyllä hyvä. Ja tavallaan luottaisivat siihen meidän mielipiteeseen.”*

#### **13.9.4 Kokemukset verkostojen käytöstä**

Suurin osa haastatelluista koki toimineensa samojen yhteistyökumppaneiden kanssa, kuin mitä Reitilläkin on ollut. Yhteistyötä samojen verkostojen kanssa kerrottiin olevan välillä yllättävänkin usein. Vastauksista kävi ilmi, että aina edes ohjaajat eivät olleet tietoisia siitä, ketkä kaikki saattoivat olla mukana yhteistyössä. Tämä oli yleistä, kun uusia asiakkuus oli alkanut. Usein eri toimijoita saattoi tulla vastaan asiakassuhteen edetessä. Verkostojen käytön kannalta kuitenkin todettiin, että yhteydenotot eri yhteistyötahoihin ja palveluihin olivat muodostuneet varmemmiksi. Palveluita hakies- sa oli osattu ottaa yhteyttä nopeammin. Samalla myös tietoisuus siitä, keneen kannattaa olla yhteydessä, oli selkeytynyt. Nuoremman asiakasryhmän osalta tärkeänä pidettiin Mikkelin kaupungin työpajojen kanssa tehtävä yhteistyö sekä sen vakiinnuttaminen jatkossa. Myös etsivän nuorisotyön palvelut mainittiin keskeisenä tukimuotona. Nämä kaksi toimijaa nähtiin Reitin ohella eräiksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista, silloin kun on kyse asiakkaan jatko-ohjauksesta oppilaitoksen ulkopuolisiin tukitoimiin.

*”Tietoisuus, että miten paljon sitä yhteistyötä Mikkelin alueella eri verkostojen välillä tehdään, niin se on ehkä lisääntynyt ennemminki, että miten kukin ottaa yhteyttä mihinkin suuntaan ja näin.”*

Sosiaalitoimessa uusia yhteistyömuotoja edustaa Vaaksa-hanke, joka tekee myös Reitin kanssa läheisesti yhteistyötä. Tällä hetkellä tukityöllistymistä vaativien asiakkaiden joukko on noussut kasvanut myös sosiaalitoimessa. Yleisesti ottaen tieto erilaisista palkkatukipaikoista on lisääntynyt Reitin kanssa tehdyn yhteistyön aikana. Oikeanlais-

ten asiakkaiden kohdalla tukityöllistymisverkoston käyttö nähtiin tarpeelliseksi. Asiakasryhmien erilaistuminen ja moniongelmaisuus lisäävät jatkossa näiden palveluiden kysyntää. TE-hallinnossa mielipiteet yhteisten verkostojen käyttöasteesta jakautuivat. Toimintaa samojen verkostojen kanssa tuntui olevan jonkin verran tai ei ollenkaan. Tähän oli vaikuttavana tekijänä lähinnä asiakasryhmäkohtaisuus sekä erilaiset työvaiheet asiakkaan ohjauksessa. Erikseen verkostokumppaneista mainittiin neuropsykologisten palveluiden käyttö.

*”Kyllä voi sanoa, että on jonkun verran ehkä näistä verkostoista ja yhteistyötä niiden käyttämisessä.”*

### **13.9.5 Moniammatillisen työn vaatimukset**

Kohderyhmä toi moniammatillisen työnteon merkityksen esille peilaamalla sitä omaan työnkuvaansa. Lähes kaikilla haastateltavista oli se käsitys, että moniammatillisessa työssä tärkeää on työntekijän kyky tuoda omaa näkemystään sekä osaamistaan itse työhön. Tätä pidettiin olennaisena seikkana siihen, jotta moniammatillisia tapaamisia kannattaa järjestää. Työntekijän on hyvä olla ajan tasalla lain velvoittamista tekijöistä ja asiakkaan kannalta tarpeellisista palveluista. Näkemys ja tieto autettavan asiakkaan tilanteesta on oltava jollakin asiantuntijalla sisäistettynä ennen kuin varsinainen auttamisprosessi voidaan aloittaa. Asiakkaan tilanne on pystyttävä järjestämään niin, että asiakkaalle itselleen muodostuu käsitys palvelun toteutumisesta. Ymmärtämällä oman roolinsa pystyy myös luomaan järjestystä yhteistyöverkoston. Tällöin pystytään hahmottamaan mitä jokainen tekee verkoston koossa pitämiseksi. Yhteistyön tekemiseen on löydettävä vaadittava aika ja sen syntymisessä keskustelutaitojen ylläpitämisellä olevan iso merkitys.

Suurimmalle osalle tutkimukseen vastanneista oli ensisijaisen tärkeää myös se millä tavoin työntekijän ja asiakkaan välille syntyy luottamus moniammatillista työtä tehdessä. Luottamuksen syntyminen myös työntekijöiden välille oli keskeinen asia moniammatillisen työn onnistumisessa. Palveluohjauksen ja sosiaaliohjauksen merkittävimpänä tavoitteena pidettiin sitä, että kykenee tuntemaan asiakkaan sekä kulkemaan hänen kanssaan yhteistyöverkoston ja järjestelmän tuntien. Reitin palveluohjausta kuvailtiin tukea antavaksi sekä oikea aikaiseksi. Ohjaajan tehtävän kuvaa luonnehdit-

tiin rinnallakulkijaksi, joka avustaa prosessissa. Ohjaajalla katsottiin olevan niin sanotusti varmistajan rooli asiakkaan elämänhallinnan sujumisessa.

*”Jonkun asiakkaan kanssahan me lähdetään, ettei meillä ole kuin se seuraava pieni askelma tiedossa, johon me ollaan sitten jo kavuttu. Niin sitten me vasta katotaan, että missä seuraava askelma on. Tämä palveluohjauksen ja sosiaali-ohjauksen pointti on se, että sä tunnet sen asiakkaan ja pystyt sen asiakkaan kanssa menemään siinä järjestelmässä ja toimimaan sitten sen yhteistyöverkoston kanssa.”*

Vastauksissa selvisi myös se, miten asiakkaan parasta on ajateltavan aina ensisijaisesti työtä tehdessä. Eritoten se mistä asiakas pystyy saamaan parhaimman mahdollisen avun elämäntilanteeseensa oikealla hetkellä. Hyvän ohjaajan ominaisuuksiin moniammatillisessa työssä koettiin kuuluvan yhteistyötaitojen omaaminen sekä joustavuus. Näiden lisäksi pitkäjänteisyys, kärsivällisyys sekä ymmärrys muita verkoston jäseniä kohtaan olivat ohjaajien mielestä oleellisia työn kannalta.

*”Jos ajatellaan ihan noin henkilöiden ominaisuuksia, niin eihän verkostoyhteistyö sovi sellaselle ihmiselle, joka haluaa pitää kaikki langat omissa käsissään.”*

### **13.9.6 Vuorovaikutustaidot**

Vuorovaikutustaitojen ei suoranaisesti sanottu lisääntyneen haastateltavien kohdalla. Vastauksista kävi ilmi, että osalle ohjaajista oli hahmottunut selkeä kuva siitä, mikä on heidän tehtävänsä tai toimenkuvansa yhteistyöverkostossa. Asiakkaan parhaaksi toimimista pidettiin kantavana ajatuksena työtä tehdessä. Vuorovaikutustaitojen osalta katsottiin, että suurin osa asioista oli tuttuja ja työn teon linja selkeä. Haastelluista tuli esille, kuinka työssä käytettävän kielen pitäisi olla tarpeeksi ymmärrettävää. Erityisesti nuorten asiakkaiden kanssa työskennellessä riittävä tiedottaminen asioista nähtiin työn teon kannalta hyvänä asiana. Reitin työntekijöiden tapa lähestyä asiakasta rauhallisella ja asianmukaisella tavalla oli tehnyt vaikutuksen.

Henkilökohtaisten yhteydenottojen todettiin olevan hyvä tapa vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Tällöin työnteosta muodostuu sujuvaa. Saattaen ja vaihtaen tyylillä toteutetut asiakastilanteet olivat tuntuneet hyviltä ja luontevilta. Tutkimuksesta kävi myös ilmi kuinka paljon tällä hetkellä on hyviä suunnitelmia palveluiden parantamiseksi,

mutta niiden toteuttamiseen ei yksinkertaisesti löydy tarpeeksi henkilöitä. Vuorovaikutus oli toiminut näin ollen myös työntekijöiden välisissä keskusteluissa. Tästä oli pääteltävissä, että vuorovaikutustaidot kehittyvät jokaisen työntekijän kohdalla oman työnkuvan mukaan. Toisten haasteltavien kohdalla vuorovaikutus ominaisuudet korostuivat enemmän asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. Toiset ohjaajat taas näkivät vuorovaikutuksen ulottuvan koko moniammatillisen ryhmän keskuuteen.

*”Tokihan se avaa silmiä. Se kun heidän kanssaan juttelee. Tietää asiakasmääriä ja kaikkia tämmäsiä. Niin, että miten tiukilla he ovat siellä ja miten tiukilla me ollaan täällä. Kyllähän se, että on paljon hyviä suunnitelmia. Mutta niitä ei voi käytännössä toteuttaa.”*

## **14 JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUSTULOKSISTA**

### **14.1 Reitin palveluiden tiedostaminen**

Opinnäytetyössä oli tavoitteena kartoittaa työvoiman palvelukeskus Reitin yhteistyökumppaneiden kokemuksia asiakasprosessissa. Asiakasprosessista tarkastelun kohteena oli erityisesti ohjausvaihe ja siihen liittyvät toimenpiteet. Tutkimuksessa halusin tuoda esiin myös palveluohjauksen merkitystä ohjausprosessille, koska koin sen keskeiseksi työmuodoksi Reitin työyhteisössä. Tutkimus-kysymyksistä ensimmäinen etsi vastausta siihen, millä tavoin Reitin tarjoamat palvelut on tiedostettu eri yhteistyökumppaneiden osalta. Tieto palveluista ja niiden olemassaolosta koettiin hahmottuneen asiakasprosessin aikana. Pitkäkestoinen yhteistyö Reitin kanssa oli kuitenkin ratkaisevasti vakiinnuttanut palveluiden tason sellaiseksi, että niihin oli helppo hakeutua. Asiakaslähtöisyys tuntui vastausten mukaan olevan vaikuttava tekijä työtä tehdessä. Tästä voisikin tehdä sen johtopäätöksen, että pitkään jatkuva yhteistyö on onnistuneen asiakastyön edellytys. Asiakkaan kanssa vaaditaan kärsivällisyyttä ja samalla on pystyttävä hahmottamaan asiakkaan ongelmat muustakin kuin työllisyyden näkökulmasta. Palvelun tarve ja ongelmat hahmotetaan yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla, tällöin on myös helpompi ryhtyä hakemaan apua ja tukea. Oman päätelmäni mukaan haastattelun kohderyhmä on saanut Reitin toiminnasta luotettavan ja helposti lähestyttävän kuvan. Tämä oli myös melko oletettava tieto, sillä Reitin työyhteisössä toteuttava palveluohjaus perustuu näihin arvoihin.

## 14.2 Työkokemukset Reitistä

Haastatteluryhmän kokemukset Reitin toiminnasta ja yhteistyön toimivuudesta olivat yleisesti ottaen myönteisiä. Yhteistyön kantava tekijä oli se, että Reitin työntekijät oli opittu tuntemaan ohjaajien keskuudessa varsin hyvin. Yhteydenpitoon liittyvät kokemukset olivat olleet onnistuneimpia asioita yhteistyön aikana. Molemminpuolinen tiedonvaihto asiakasprosessin käynnistämiseksi teki yhteistyöstä joustavaa. Myös Isoherranen (2008) on luonnehtinut moniammatillisen tiimityön vahvuutena sitä, kuinka se mahdollistaa tarvittavan asiakaslähtöisen joustavan rakenteen, tiedon keruun ja käsittelyn. Joustavasta työtavasta oli osoituksena myös asiakkaiden siirtyminen Reitin palveluihin niin sanotulla saattaen- vaihtoen periaatteella. Se oli oman päätelmäni mukaan osoittautunut työmuotona toimivaksi vaihtoehdoksi. Mielestäni se vähensi työn kuormittavuutta ja antoi myös työntekijöille vapaammat kädet tehdä ratkaisuja asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

Reitin asema palvelukentässä oli opittu näkemään entistä varmempana vaihtoehtona ohjattavalle asiakkaalle. Palvelun luotettavuus näkyi mielestäni siinä, että haastateltavat mainitsivat useampaan otteeseen, kuinka heille on syntynyt käsitys asiakkaan tilanteen etenemisestä myös silloin, kun asiakkuus oli siirtynyt Reittiin. Varmuuden ja luotettavuuden lisääntyminen työkokemuksissa oli mielestäni osoitus siitä, että työntekoa voidaan jatkoa ajatellen kehittää paremmaksi. Tätä perustelisin sillä, että jatkuvuuden kannalta tärkeät taustatekijät vaikuttaisivat olevan kunnossa.

Näkyvimpänä työmuotona tutkimuksessa tuli esiin moniammatillisuus. Moniammatillisen työtavan käyttö toi vastavuoroisuutta työskentelyyn. Työnteossa oli mielestäni opittu enemmän ottamaan huomioon toisten työntekijöiden asema, mielipiteet sekä tunnistamaan omat rajat työskentelyn suhteen. Moniammatillinen työtapa oli tuonut uusia näkökulmia yhteistyöhön. Toisilta työntekijöiltä oli pystytty oppimaan jotain uutta omaan työskentelyyn. Samalla myös Reitti ja sen toiminta oli opittu näkemään erilaisena vaihtoehtona työskentelylle. Tällä oli ollut vaikutusta myös asiakkaiden asenteisiin ja motivaation parantumiseen. Työntekijät olivat pystyneet paremmin perustelemaan Reitin asemaa ja toimintamuotoja asiakkaille, kun oli ollut tiedossa se mitä asiakas pystyy Reitin kaltaisesta palvelusta hyötymään. Oma johtopäätökseni oli, että Reitti on onnistuttu näkemään vielä entistä paremmin omana erityispalvelunaan ja sen tehtäväkuva on opittu jäsentämään selkeästi. Ajattelisin, että haastateltaville muo-



dostunut kokonaiskuva Reitistä on suurimmaksi osaksi tullut asiakkaiden kautta. Reitti ja sen työntekijät ovat pystyneet omalla panoksellaan vaikuttamaan asiakkaan motivaatioon niin, että palvelu on koettu tärkeäksi.

### 14.3 Ohjaustilanteen onnistuminen

Kartoitin tutkimuksessani ohjaustilanteen onnistumiseen vaadittavia edellytyksiä. Keskityin ottamaan selvää lähtötilanteen vaatimuksista sekä itse ohjauskäytänteistä ja muodostamaan niiden perusteella kokonaiskuvan ohjaustilanteesta. Reitin palveluihin ohjattaessa asiakkuuskriteerien määrittelemisen vaikutti olevan tulkinnanvarainen asia monelle ohjaajalle. Yleisesti ottaen asiakkaan yksilökohtaisen tuen tarve oli perusteena ohjaukselle. Moni haastateltavista toi myös esille, että perusedellytys ohjauksen alkamiselle löytyy siitä, että on jotain selvítettävää asiakkaan tilanteesta. Selvityksen tarve tuntui usein riippuvan siitä, millainen asiakasryhmä oli kyseessä. Erityisesti pitkäaikaistyöttömillä ohjaukseen vaikuttavat usein muutkin kuin työ- tai opiskelukykyyn liittyvät asiat. Ohjaustilanteen alussa oli toisinaan sovellettu kokeilevaa tyyliä. Tällöin asiakas on saattanut kertaalleen käydä kokeilemassa Reitin asiakkuutta, jonka jälkeen on todettu, onko asiakkuudelle edellytyksiä. Oma johtopäätökseni ohjaustilanteen alkuvaiheen onnistumisesta on se, että asiakkuuskriteerit kaipaavat osittain täsmennystä. Tosin useimmat haastateltavista toivat esille, että tarkkojen asiakkuuskriteerien puuttuminen ei haitannut työntekoa millään tavalla. Näkisin kuitenkin, että ohjauksen alkuvaihe on joustavasta tyylistään huolimatta välillä hieman sekava.

Ohjauksen alkuvaihe olikin enimmäkseen se, mihin tunnuttiin kaipaavan täsmennystä. Asiakasprosessin lähdettyä liikkeelle ei epäselviä tilanteita esiintynyt samalla määrin. Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaiden mielipide oli otettu huomioon kiitettävällä tavalla, kun ohjausprosessi oli aloitettu. Välillä oli kuitenkin törmätty tilanteisiin, jossa asiakas oli ilmaissut, että hänen tahtoaan ei ollut kuunneltu vaadittavalla tavalla. Ohjaavalla taholla oli saattanut olla liian painostava vaikutus asiakkaan ohjautumisessa. Ohjausprosessin loppuminen kesken kaiken oli myös aiheuttanut ajoittain hämmennystä. Välillä asiakkuus oli katkennut liian hätäisesti. Esimerkiksi silloin, jos kaikki tukitoimenpiteet oli käytetty Reitin osalta, saattoi asiakkuus loppua ennen aikojaan. Asiakkaan palautuminen ohjaavalla taholle saattoi tässä tapauksessa olla ainut vaihtoehto. Omasta mielestäni näyttääkin siltä, että asiakkaiden tilanteet tuntuvat toisinaan jäävän eräänlaiseen oravanpyörään. Asiakkaalle ei välttämättä löydetty oikeaa

tukimuotoa tai kohdetta, jolloin hän saattaa jäädä tyhjän päälle tai verkoston pompoteltavaksi. Vaikuttaa siltä, että toiset asiakastilanteet vaativat enemmän aikaa ja organisoimista. Tämän perusteella ohjaustilanteen onnistuminen näyttäisikin vaativan asiakkaiden siirtymisen osalta ratkaisua.

Vuoropuhelun määrä oli ohjaajien ja Reitin työntekijöiden välillä katsottu riittäväksi. Ohjaustilanteen voidaankin katsoa onnistuneen yhteistyön avulla. Alkuvaiheessa vuoropuhelua on ollut enemmän, mutta asiakkuuden siirryttyä kokonaan Reittiin se on jokseenkin vähentynyt. Moni tutkimukseen osallistuneista oli kuitenkin sitä mieltä, että tiedonvaihto ei ole välttämätöntä, kun asiakkuus on siirtynyt Reittiin. Vastuu asiakkaan tilanteen etenemisestä oli hyvä jättää Reitin työntekijöille. Tällä tavalla haluttiin myös turvata työrauha eri osapuolille. Samalla korostui myös dialogisuudelle ominainen toisen työntekijän osaamisen kunnioittaminen. Osa haastateltavista oli kuitenkin sitä mieltä, että säännölliselle tiedonvaihdolle asiakkaan etenemisestä Reitissä olisi hyötyä. Tässä oli selkeä ero mielestäni siihen, millä tavalla ohjauksen vastavuoroisuutta halutaan ylläpitää.

Tutkimukseen vastanneiden mielestä palveluita on tällä hetkellä riittävästi. Enemmän huolenaiheena tuntuikin olevan henkilökunnan riittävä määrä, jotta palvelut pystyttäisiin myös jatkossa pitämään riittävällä tasolla. Samalla toivottiin myös enemmän pysyvyyttä henkilökunnassa. Molemminpuolinen kiire näytti aiheuttavan omat haasteensa ohjauksen toteuttamiselle. Tuntuukin siltä, että ohjausta hankaloittavat tekijät eivät liittyneet osaamiseen tai palvelun laatuun liittyviin seikkoihin. Ohjaustilanteen onnistuminen vaikuttaakin olevan enimmäkseen riippuvainen palveluiden määrästä.

#### **14.4 Toimenpiteet työttömän tai työttömyysuhan alaisen asiakkaan auttamiseksi**

Elämänhallintaa ja tukemiseen vaadittavissa tekijöissä yksilöllinen huomioonottaminen tuntui olevan lähtökohta asiakassuhteen syntymiselle. Yksilöllinen ohjaus sekä moniammatillinen työtapo vaikuttaisivat olevan aktivointitoimia tarvitsevan asiakkaan tärkeimmät tukimuodot. Kummassakin työmuodossa korostuu vuorovaikutus.. Näin ollen voisikin päätellä, että vuorovaikutuksella pystytään edistämään elämänhallintaa ja tukemista. Vuorovaikutuksen toiminnan kannalta on tärkeää, että asiakkaan tilannetta voidaan suunnitella tarpeeksi perusteellisesti. Tukeminen on tapahduttava oikealla hetkellä. Tämä taas edellyttää sitä, että on tarjolla oikeanlaisia palveluita ja niiden

käyttäminen on tehty mahdolliseksi jokaiselle. Haastattelussa tuli ilmi, että Reitin palveluohjaukselle juuri oikea-aikaisuus sekä riittävä tuki ovat tunnusomaisia. Oma päätelmäni on, että riittävästä tuesta ei ole mitään hyötyä silloin, jos sitä ei osata tarjota oikeaan aikaan tai oikealla tavalla. Tässä tapauksessa kuitenkin vaikuttaisi, että Reitin palvelun tarjonta on onnistunut tavoittamaan asiakkaansa juuri silloin, kun siihen on ollut tarvetta.

Aiemmissa johtopäätöksissä tuli todettua, että Reittiin tapahtuva ohjaustyö on joustavaa. Elämänhallinnan ja tukemisen näkökulmasta joustavaan ohjaustyyliin näkyy erilaisten tapaamisten ja käytännön järjestelyiden toteuttamisena oikeaan aikaan. Erityisen tärkeää on olla varmoja siitä, että asiakas on tajunnut palvelun järjestämiseen liittyvät toimenpiteet sekä sen, että tukea on ylipäättään saatavilla. Tällöin vuorovaikutustaidoista on jälleen apua. Oma mielenkiintoni herätti myös se, miten jotkut haastateltavat kertoivat omien vuorovaikutustaitojensa muovautuneen seuraamalla nimenomaan Reitin työntekijöiden työskentelytapaa. Vuorovaikutuksellisuutta on näin ollen opittu työn ohessa.

Verkostojen käytöstä haastateltavat toivat esille eri yhteistyökumppaneita, jotka olivat tulleet tutuiksi Reitin kanssa tehtävän yhteistyön aikana. Verkostojen käytössä oli nähtävissä myös kehittymistä, kuten nuorten asiakkaiden kohdalla työpaja yhteistyö ja etsivän nuorisotyön palvelut. Vaikutti siltä, että verkostojen käytölle oli tarvetta ja verkostoyhteistyön kehittämiseen haluttiin panostaa. Tärkeää kuitenkin oli, että niiden käyttö ei koitunut asiakkaalle liian hankalaksi tai vaivalloiseksi. Palveluihin ohjautumisessa painotettiin matalan kynnyksen periaatetta. Johtopäätös verkostojen käytöstä elämänhallintaa edistävän toimenpiteenä on mielestäni se, että erilaiset toimijat on opittava tuntemaan, jotta verkostojen käytöstä on hyötyä.

## **15 POHDINTA**

### **15.1 Vertailu aikaisempiin tutkimuksiin**

*Työvoimatoimistojen ja työvoimanpalvelukeskusten arviointitutkimus: Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja* (2008) on selvittänyt moniammatillisen työmuodon merkitystä työvoimanpalvelukeskuksille. Heidän tutkimuksessaan on todettu, että moniammatillisten palvelujen lisäarvo on juuri siinä, kuinka erilaiset palvelut pystytään

yhdistämään. Kaikkien palveluntarjoajien ei siis kuulu tarjota samoja palveluita. (Arnkil ym. 2008, 228) Omassa tutkimuksessani tuli myös esille se, miten työntekijöillä pitää olla kyky tuoda palveluitaan toisten toimijoiden tietoisuuteen.

Edellä mainitussa tutkimuksessa oli käsitelty myös verkostoyhteistyön merkitystä. Työvoiman palvelukeskusten eri yhteistyösuhteet työnantajiin ja yrityksiin olivat tutkimuksen mukaan kehitettävä osa-alue lähitulevaisuutta ajatellen. (Arnkil ym. 2008, 229). Omassa tutkimuksessani oli tuotu esille, miten juuri tukityöllistymistä edellyttävien asiakkaiden kohdalla tieto erilaisista palkkatukipaikoista oli tullut paremmin ohjaavan tahon tietoisuuteen. Näin ollen voisi päätellä, että tulevaisuuden kehittymiskohteet on pystytty nostamaan Reitin palveluissa esille.

Viktoria Kiurun (2012) opinnäytetyössä on selvitetty Jyväskylän TYP:n verkostoyhteistyön kokemuksia eri yhteistyökumppaneiden osalta. Opinnäytetyössä on selvitetty yhteistyökumppaneiden kokemuksia palveluista sekä toiminnasta. Tutkimuskysymyksenä on myös ollut se, kuinka yhteistyötä voidaan kehittää. Palveluiden toimivuuden osalta eräänä keskeisenä vastauksen on tullut esille asiakaslähtöisyys. Tutkimuksen johtopäätöksenä on todettu, kuinka palveluiden laadun varmistamisella pystytään osittain turvaamaan asiakaslähtöisyys. (Kiuru 2012, 44.) Oman tutkimukseni kannalta tieto on yhtäläinen, koska tutkimukseni vastauksissa asiakaslähtöisyyttä korostettiin sellaisena asiana, jonka vuoksi palveluihin kannattaa hakeutua.

Kiurun tutkimuksessa verkostotapaamisten merkitys oli koettu merkitykselliseksi, niin toimijoiden kuin asiakkaidenkin osalta. Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen sekä kaikkien yhteistyöosapuolten kuuleminen tasapuolisesti oli merkittävässä roolissa (Kiuru 2012, 44.). Mielenpitojen vaihto ja esiin tuleminen eri osapuolten kesken yhteisissä palavereissa ja verkostokokouksissa oli osattu tutkimukseni kautta tuoda esille. Työntekijöiden kyky tuoda omat palvelut toisten tietoisuuteen oli kerrottu yhdessä vastauksessa tärkeäksi. Mönkkönen (2007) on kirjoittanut samasta aiheesta, kuinka työntekijän ammattitaitoista osaamista on usein arvostettu eri ammattialoilla. Silloin kun työntekijän katsotaan todella tietävän ja tuntevan oman alansa on kyseessä substanssiosaaminen. (Mönkkönen 2007, 22.)

Matti Tuusan (2005) tutkimuksessa on todettu, että sosiaalityöntekijöiden ja työvoimaneuvojien työparityöskentelyssä oli havaittavissa heikkouksia ja vahvuuksia. Kas-

vokkain tehtävän asiakastyön todettiin lisäävän avoimuutta sekä keskinäistä luottamusta. Yhteisesti sovitulla suunnitelmilla on myös paremmat mahdollisuudet muovautua ”aidoiksi” asiakkaan omiksi suunnitelmiksi. (Tuusa 2005, 83.)

Asiakaslähtöisyydestä oli myös tulkittavissa luottamuksen ja joustavuuden löytyminen asiakastyöskentelyyn. Omassa tutkimuksessani haastateltavat olivat osanneet painottaa erilaisten yhteistyötaitojen merkitystä yhteisissä kokoontumisissa. Kokonaistilanteen hahmottamalla pystytään auttamaan asiakasta paremmin ja hakemaan uusia toimijoita auttamaan ja tukemaan asiakasta.

Käytännön tiedonsiirtoon liittyvät kehittämistarpeet oli Kiurun (2012) tutkimuksessa otettu esille. Tutkimukseen vastanneiden mielestä käytännön tiedonsiirtoon liittyvät toimenpiteet vaativat kehittämistä. Toiveena oli yhteisen tietojärjestelmän luominen sekä käyttöön ottaminen tulevaisuudessa. (Kiuru 2012, 46.)

Omassa tutkimuksessani otettiin myös esille tiedonsiirtoon liittyvät kehittämistoiveet. Sosiaalitoimen osalta toivottiin erilaisten lomakkeiden sekä postin kulkeutuvan jatkossa oikea-aikaisesti oikeille henkilöille. TE-keskuksen vastauksissa taas ilmeni, kuinka tällä hetkellä käytössä olevan URA-järjestelmän lisäksi voisi olla tarpeellista myös toisenlaiselle kirjaamisjärjestelmälle. Tämä järjestelmä olisi tarpeellinen laitettaessa ylös Reitissä tapahtuneista asioista asiakkaan kohdalla. Näistä esimerkkinä työkyvyn kartoitukseen liittyvät asiat.

Tutkimukseni kautta kävi selville myös se, että dialogisuutta ilmeni itse asiakas- tai ohjaustilanteissa kaiken kaikkiaan hyvin vähän. Haastateltavat näkivät tähän vaikuttavana tekijänä lain mukanaan tuomat pakotteet asiakkaan aktiivisuuden osalta. Samoin myös nuorten asiakkaiden tai opiskelijoiden kohdalla oppilaitosten erilaiset säännöt esimerkiksi poissaolokäytänteistä vaikuttivat dialogisen työotteen muodostumiseen. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että Reittiin ohjattavalle asiakkaalle tärkeää on olla aito ja oikealla tavalla asennoitunut asiakkaan tilanteeseen. Uutena tietona tutkimuksesta tuli esille, että erityisesti nuorten asiakkaiden kanssa käytettävän ammattikielen on oltava sellaista, että asiakas on perillä siitä mistä hänen kohdallaan puhutaan. Kieli voi olla asiantuntijavallan väline, eikä asiantuntija kuitenkaan aina itse osaa huomioida, ovatko hänen käyttämänsä käsitteet ja kieli täysin vieraita muille keskusteluun osallistujille (Isoherranen, Rekola, Nurminen 2008, 74.).

Reitin toimintaa pystyttäisiin kehittämään entisestään tarjoamalla asiakkaalle enemmän aikaa ja paneutumalla työskentelyyn entistä yksilöllisemmin. Reitin toiminnan kannalta olisi myös entistä tärkeämpää kohdentaa resursseja henkilökunnan lisäämiseen.

## 15.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusta tehdessä erilaiset eettiset ja ihmisarvoa kunnioittavat tekijät on syytä ottaa huomioon riittävällä tavalla. Erityisesti tämä korostuu silloin, kun tutkimuksen kohteena on ihminen. Eettisiin lähtökohtiin sisältyvät myös aineiston keruuseen, anonymiuuteen sekä aineiston säilyttämiseen kuuluvat asiat. (Hirsijärvi ym. 2007, 27.) Ennen tutkimukseen ryhtymistä tiedustelin sähköpostin välityksellä työntekijöiltä heidän halukkuuttaan kyseiseen tutkimukseen ja samalla kerroin tutkimuksen tarkoituksesta. Näin ollen heillä oli mahdollisuus miettiä osallistumishalukkuuttaan kyseiseen tutkimukseen. Seuraavalla kerralla tavatessamme, mikäli he suostuivat tutkimukseeni, pyysin heiltä vielä kirjallisen suostumuksen haastatteluja tekemistä sekä niiden nauhoittamista varten. Tutkimusaineiston litteroin tekemiäni haastattelujen jälkeen. Näin välttyin siltä, ettei kukaan ulkopuolinen kykene pääsemään haastatteluaineistoon käsiksi. Tämän jälkeen tutkimusaineistosta kirjoitettiin raportti.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa pystytään käyttämään monenlaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliaabelius ja validius ovat yleisimmät arviointitavat, silloin kun luotettavuutta mitataan. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen kohdalla reliaabelius tarkoittaa niiden kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius käsite taas määrittelee mittarin tai tutkimusmenetelmän taitoa mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Tutkimuksen luotettavuutta ja kelvollisuutta olisi syytä arvioida aina jollakin tavalla. Tämä ei kuitenkaan edellytä, että arvioinnissa pitäisi käyttää apuna reliaabeliuden tai validiuden termejä. Tutkimuksen toteuttamiseen liittyvät vaiheet kannattaa kertoa mahdollisimman tarkasti. Toteuttamistavan selostaminen kohentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusaineiston tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet tulisi kertoa selkeästi ja todenmukaisesti. (Hirsijärvi ym. 2007, 226 - 227.)

Opinnäytetyössäni luotettavuuden ja luottamuksellisuuden miettiminen kuuluivat asioihin, joita joutui miettimään koko opinnäytetyöprosessin ajan. Luottamusta opinnäytetyöhöni toi oleellisesti se, että kyseisellä tutkimusjoukolla oli etukäteen melko pitkä kokemus Reitin kanssa tehdystä työstä. Perustiedot Reitistä ja sen toimintavoista olivat näin ollen jo jokaisella haastateltavalla hyvin hallussa. Luotettavuutta pienentävänä tekijänä voidaan kuitenkin sitä, että haastateltavien joukko ei ollut kovin suuri. Tavoitteenani oli haastatella kuutta henkilöä. Loppujenlopuksi haastateltavien joukko kaventui kuitenkin viiteen henkilöön. Haastateltavien henkilöiden toimenkuvat työyhteisöissään vaihtelevat myös työn luonteesta riippuen. Tämä lisäsi entisestään näkemyseroja siihen miten, eri ohjaajat käsittivät asiakkaan ohjaamisen ja Reitin kanssa tehtävän yhteistyön.

Kerroin haastateltaville henkilöille tutkimukseni tarkoituksesta sekä sen eri etenemisvaiheista, ennen kuin aloitimme haastattelun tekemisen. Tutkimuksen luotettavuutta paransi myös se, että haastattelutilanteet toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltava henkilö pystyi tällöin olemaan avoimempi ja rentoutuneempi, koska muita henkilöitä ei ollut häiritsemässä. Osaltaan se myös auttoi haastateltavia vastaamaan rehellisemmin sekä keskittymään käsiteltävään aiheeseen paremmin. Arvostamalla ja kunnioittamalla työntekijöiden asemaa sekä ammattitaitoa yritin luoda haastattelutilanteisiin luottamuksellista vuorovaikutusta. Luottamus ja vilpittömyys olivat avainasemassa tutkimuksen onnistumisen suhteen. Tutkittava aineisto oli luettava läpi useamman kerran, jotta oivalsin mihin haastateltavat olivat vastauksillaan pyrkineet. Tämän jälkeen myös tulosten arvioiminen sekä omien johtopäätösten tekeminen osoittautui helpommaksi.

### **15.3 Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusaiheet**

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavainen ja pitkäjänteisyyttä vaativa prosessi. Haastatteluaineiston kokoaminen osoittautui osittain haasteelliseksi. Haastatteluhenkilöiden kokoamiseen vaadittavaa aikaa ei osannut arvioida ja näin ollen tutkimuksen teossa syntyi turhauttavaakin odottelu-aikaa. Tutkimusaineiston kokoaminen haastatteluiden avulla osoittautui kuitenkin hyväksi vaihtoehdoksi, sillä haastateltavien joukko oli työtaustansa puolesta hyvin erityyppisiä henkilöitä. Loppujen lopuksi työntekijöillä oli hieman erilainen näkökulma ohjaustilanteeseen, vaikka ohjattavien asiakkaiden ongelmat olivat samantyyppisiä. Haastatteluryhmän jääminen yhtä henkilöä pienem-

mäksi ei tuntunut heikentävän vastausten laatua, koska loput haastateltavista osasivat mielestäni antaa kattavia ja perusteltuja vastauksia. Opinnäytetyön tulokset ovat suurimmaksi osaksi sitä mitä oletettiin. Mediassa keskustelun aiheena on ollut nuorten yhteiskuntatakuu ja miten se pystytään toteuttamaan onnistuneesti. Opinnäytetyöni aihe sivuaa eräällä tavalla myös tätä aihetta. Reitin toiminnalla on varmasti tulevaisuudessa vielä isompi rooli nuorten työttömyyden ja syrjäytymisen vähentämisessä.

Laki julkisesta työvoimasta ja yrityspalveluista muuttui vuoden 2013 alusta. Uudistuksen tarkoituksena on taata tehokkaat ja asiakaslähtöiset palvelut erilaisille asiakasryhmille. Pyrkimyksenä on myös tuottaa kattavat verkkoasiointimahdollisuudet. TE-toimistot muuttuvat TE-palveluiksi. Uusi malli käsittää eri palveluntarjoajien verkoston. Eräänä palveluiden järjestäjä tahona toimivat entistä tiiviimmin myös Työvoiman palvelukeskukset. Opinnäytetyön vastauksia voi osaltaan myös hyödyntää, jos halutaan verrata miten palveluiden järjestäminen ja sitä kautta myös ohjaus on toiminut. Tutkimuksesta saadut tulokset antavat osaltaan viitteitä siihen, mitä kannattaa vielä kehittää ja mitä kannattaisi pitää vanhan palvelu mallin mukaisena. Se millä tavalla uudet järjestelyt tulevat vaikuttamaan palveluihin tai Työvoimapalvelukeskusten toimintaan olisi mahdollinen jatko opinnäytetyön aihe. Esimerkiksi se onko erilaisiin työmarkkinatoimenpiteisiin ohjautuminen helpottunut tai selkeytynyt uuden järjestelmän johdosta, jossa ne on tarkoitus yhdistää työkokeiluksi. Tämän lisäksi myös palveluiden asiakaslähtöisyyden voisi ottaa tutkittavaksi ilmiöksi. Erityisesti se onko uuden järjestelmän mukana mainittu tehokkaampi ja yhdenvertaisempi lähestymistapa asiakasryhmien kohdalla toteutunut. Samalla verkostojen toimivuutta sekä käyttömahdollisuuksia olisi hyvä entisestään tutkia, koska TE-hallinnon tarjonta on keskittymässä uuden nimikkeen alle.



## LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo Antti 2002. Aktiivisen sosiaalipolitiikan reформи 2001. Väliraportti kuntouttava työtoiminta lain kohdentumisesta ja tuloksista. Työpapereita 4. Helsinki: Stakes.
- Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo Antti 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta- lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management). Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ongelmiin. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto.
- Arnkil TE, Eriksson E, Arnkil R (2003) Palvelujen dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes, raportteja 253. Helsinki.
- Arnkil T. & Eriksson E. 2005. Palveluohjauksen reunaehdot mietittävä. Palveluohjaus sanomat 22.11.2005. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys Ry.
- Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen Sari 2007. Työvoimatoimistot ja työvoimanpalvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapolitiikan uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373/2007. PDF-dokumentti.  
[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/07\\_julkaisu/thj373.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj373.pdf) .Luettu 22.02.2012
- Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen, Sari 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja- Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 18/2008. Edita Publishing Oy.
- Arnkil, Robert, Spangar, Timo & Vuorinen, Raimo 2008. Kohti ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimus. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisu 30/2008. Edita Publishing. PDF-dokumentti.  
[http://www.tem.fi/files/20618/TEMjul\\_30\\_2008\\_Tyo\\_ja\\_yrittajyys.pdf](http://www.tem.fi/files/20618/TEMjul_30_2008_Tyo_ja_yrittajyys.pdf). Luettu 18.10.2012
- Bradley, V.J. Evaluation of a new service paradigm. Teoksessa V.J Bradley, J.W Ashbaug & B.C. Blaney (ede.) 1994. Creating individual supports for people with developmental disabilities. Baltimore: Paul H. Brookers.
- Dempsey, I. Foreman, P. 1997. Toward a clarification of empowerment as an outcome of disability service provision. International Journal of Disability. Development and Education. 44 No: 4.

Dyson, Alan 1999. Inclusion and inclusion: Theories and discourses in inclusive education. Teoksessa Daniels, H. & Garner P. (toim.) 1999. Inclusive education. World yearbook of education. London: Kogan page.

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

Gibson, J.J 1986. The ecological approach to visual perception. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Hautamäki, Jarkko, Karhula, Anna-Liisa (toim.) & Pernaa, Minna (toim.) 2002. Eri-tyispedagogiikanperusteet. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme Helena 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. University Press.

Isoherranen, Kaarina, Rekola, Leena & Nurminen, Raija 2008. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina, 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. Helsinki: WSOYpro.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina, 2004, Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes. Raportteja 20/2008. Helsinki: Valopaino Oy. PDF-dokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75501/R20-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Luettu 22.02.2012.

Kiuru, Victoria 2012. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus yhteistyökumppanina- Kumppanien kokemukset verkostoyhteistyöstä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Krook, Päivi 2006. Moniammatillinen asiantuntija. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Ammatikasvatus. Pro Gradu-tutkielma. WWW-julkaisu. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01576.pdf>. Luettu 11.09.2012.

Kuusela, Kirsti 1996. Teoksessa Metteri, A. (toim.). Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. WWW-dokumentti. <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntouttava%20ty%C3%B6toiminta#a28.12.2012-1003>. Päivitetty 28.12.2012. Luettu 02.09.2012.

- Lammi- Taskula, Johanna. (toim.) 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro.
- Merton, R.K., Fiske, M. & Kendall, P.L. 1956. The focused interview. A manual of problems and procedures. Glencoe, IL: Free Press
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.
- Niiranen, Vuokko (2005) Sosiaalityön johtaminen ja hallinto – sosiaalityön maisteriohjelman opetus. Oulun yliopisto 19.11.2005. Luentomoniste.
- Onnismaa, Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS- kustannus.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Orme, J. & Glastobury, B 1993. Case Management. Tasks and Workloads. Macmillan. Basingstoke.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pirnes, Hannu 2002, Verkosto ylivoimaa. Helsinki: WSOY
- Pohjola, Anneli 1999. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.) Verkostoituvaa asiakastyötä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Pulkkinen, Kirsi- Marja 2011. Työvoiman palvelukeskus Reitti. Palveluohjaus prosessin selkeyttäminen ja tarkentaminen. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011. Menetelmäviidakon raivaajat: perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki: Helsinki University Press.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Seikkula, Jaakko, Arnkil, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. (2.painos.)
- Silvennoinen, Markku 2008. Löydä aarteesi- verkostoidu! Helsinki: Tammi.
- Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammatikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Työvoiman palvelukeskus toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010. Työllistämistä edistävät palvelut , niihin liittyvät lakimuutokset ja linjaukset. Työ- ja elinkeinoministeriö 3/2010. WWW-dokumentti.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/palvelukeskukset/Documents/Valtakunnalliset%20linjaukset%202010.doc>. Luettu 10.01.2013.

Uusikylä, Petri 1999. Teoksessa Virtanen Päivi (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä.

Valkokari, Katri (toim.) 2009. Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä. Helsinki: WSOY.

Valokivi, Heli 2002 a. Teoksessa Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Valokivi, Heli 2002 b. Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Jyväskylä: SoPhi, 164-187.

Vähämättönen, Timo 1998. Ammatinvalinnanohjaus ohjaaja- asiakas- neuvotteluina. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/1998.

Wiman, Ronald 1990. Towards an...Publications 2. The national board of social welfare in Finland. Helsinki.

Övretveit, J. 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.

## Sopijapuolek:

Opinnäytetyön tilaaja: Taloustieteiden palvelut / Mikkelin kampusja Mikkelin ammattikorkeakoulun \_\_\_\_\_ laitoksen  
SOSIAALIALAN koulutusohjelman opiskelija(t) PETRI HELMIOpinnäytetyön aihe: TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS REITIN YHTEISTÖ  
KUMPPANEIDEN KOKEMUKSET YHTEISTÖSTÄ & OMAUSTOIMENPITOSTÄ.

## Opinnäytetyön ohjaajat:

Ohjaava opettaja: SAKSIO MAUNOTyöelämäohjaaja: PATAMA PEKKAOpinnäytetyön arvioitu valmistumisaika: KEVÄT 2013

## Opinnäytetyön TK-tavoitteet:

TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS REITIN OMAUSPROSESSIN  
KEHITTÄMINEN,

**TK-TAVOITTEET:** Tutkimus- ja kehittämistoiminnalla (t&k) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi ja tiedon käyttämistä uusien sovellusten löytämiseksi. Kriteerinä on, että toiminnan tavoitteena on jotain oleellisesti uutta. Tutkimus- ja kehittämistoimintaan sisällytetään perustutkimus, soveltava tutkimus sekä kehittämistyö. Soveltavalla tutkimuksella tarkoitetaan sellaista toimintaa uuden tiedon saavuttamiseksi, joka ensisijaisesti tähtää tiettyyn käytännön sovellutukseen. Soveltava tutkimusta on esim. sovellusten etsiminen perustutkimuksen tuloksille tai uusien menetelmien ja keinojen luominen tietyn ongelman ratkaisemiseksi. Tuote- ja prosessikehityksellä (kehittämistyöllä) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tutkimuksen tuloksena ja/tai käytännön kokemuksen kautta saadun tiedon käyttämiseksi uusien aineiden, tuotteiden, tuotantoprosessien, menetelmien ja järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien olemaiseen parantamiseen. (Tilastokeskus)

Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdyt opinnäytetyöt julkaistaan pdf-muotoisena kokotehtävinä tiedostoina ammattikorkeakoulujen yhteisessä julkaisuarkistossa Thesauksessa (<http://www.theses.fi/>). Opinnäytetyöt ovat pääsääntöisesti julkisia asiakirjoja. Thesauksen käyttöehtosopimuksen hyväksyminen on samalla lupa työn julkaisemiseen internetin laajuisena näkyvyytenä. Vaihtoehtoisesti opinnäytetyö voidaan julkaista myös tekijöiden harkinnan mukaan tai opinnäytetyön ohjaajan tai toimeksiantajan suostuksesta MAMKin sisäisessä verkossa. MAMKin sisäisessä verkossa julkaistui työt ei näy julkaisun internetissä, mutta on käytettävissä MAMKin sisäisessä verkossa.

Muut sopimusehdot: \_\_\_\_\_

Aika ja paikka 15.03.2013 MIKKELIPetri Helmi

Opiskelijan allekirjoitus

/opiskelijoiden allekirjoitukset

Petri Helmi

Toimeksiantajan allekirjoitus

**Haastattelurunko:**

**Kokemukset Reitin toiminnasta**

Miten hyvin Reitin tarjoamat palvelut ovat olleet tiedossa etukäteen?  
Millaisia palveluita Reitin kautta on tarjolla?  
Miten usein käytät Reitin palveluita?  
Miten kuvaillet Reitin kanssa tehtävää yhteistyötä?  
Millaisia vaikutuksia yhteistyöllä on ollut omaan työskentelyysi?  
Millaisissa tilanteissa erityisesti moniammatillisesta työtavasta on ollut hyötyä?

**Ohjaustoiminnot**

Millaista tietoa ohjaaja tai asiakas tarvitsee Reitin palveluista etukäteen?  
Millaiset ovat asiakaskriteerit ohjausprosessiin lähdettäessä?  
Ovatko asiakkuuskriteerit ohjaamiselle tällä hetkellä oikeanlaiset?  
Millä tavalla ohjausprosessi on edennyt, kun asiakkuus alkanut?  
Miten asiakkaan ohjaamisessa Reittiin on näkynyt tukeminen tai elämähallinnan huomioiminen?  
Miten dialogisuus on mielestäsi toiminut ohjattaessa asiakasta Reitin palveluihin?  
Millaisia haasteita ohjauksessa on käynyt ilmi?  
Miten näkisit oman roolisi onnistuneen moniammatillisessa yhteistyössä?

**Kehittäminen**

Ovatko Reitin tarjoamat palvelut tällä hetkellä mielestäsi riittävät?  
Millaisia positiivisia tai negatiivisia asioita nykyisessä palveluohjausprosessissa mielestäsi on ollut?  
Mistä kautta olette saaneet tietoa Reitin toiminnasta?  
Millaisia kehittymiskohteita näkisitte Reitin kanssa tehtävässä yhteistyössä?  
Millä tavalla yhteistyö Reitin kanssa on lisännyt omaa verkostotuntemustasi?  
Millaisia asioita mielestäsi vaaditaan moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen?  
Oletko mielestäsi oppinut vuorovaikutuksen kannalta tärkeitä asioita yhteistyössä Reitin kanssa?

**LIITE 2(2).**

**Monisivuinen liite**

**LIITE 2(3).**

**Monisivuinen liite**