

# MIKÄ MÄTTÄÄ, KUN YHTEISTYÖ EI PELITÄ JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT KATOAVAT HANKKEEN PÄÄTTYMISEN MYÖTÄ?

SAATE- Hankkeen näyttäytyminen Helsingin sosiaaliasemilla

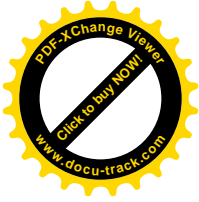
Sosiaalialan koulutusohjelma,  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
29.1.2010

---

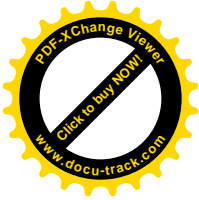
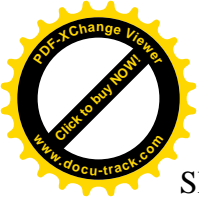
Anna Sakki



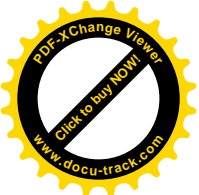
Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi (AMK)	
Tekijä/Tekijät			
Sakki Anna			
Työn nimi			
Mikä mättää, kun yhteistyö ei pelitä ja hyvät käytännöt katoavat hankkeen päättymisen myötä? SAATE-Hankkeen näyttäytyminen Helsingin sosiaaliasemilla.			
Työn laji	Aika	Sivumäärä	
Opinnäytetyö	kevät 2010	43+2	
TIIVISTELMÄ			
<p>Opinnäytetyöni on tehty sosiaaliviraston SAATE- Hankkeeseen eli Sosiaaliasemien asiakkaiden työllistymisen edistämisen hankkeeseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka yhteistyö sujuu SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välillä. Toisena tavoitteena oli selvittää kuinka SAATE- Hankkessa käytettävää toimintamallia voidaan hyödyntää sosiaaliasemien työssä ja mitä sosiaaliasemien työntekijät ajattelevat työllistämisestä osana työnkuvaansa. Opinnäytetyöni teoreettisena viitekehystenä toimii sosiaaliasemilla tehtävä työ ja vuorovaikutus sekä dialogisuus.</p> <p>Opinnäytetyöni aineiston keräsin Helsingin kaikilta sosiaaliasemilta, lukuunottamatta Pohjoisen sosiaaliaseman Maunulan toimipistettä. Kohderyhmään kuuluivat toimeentulotukityötä tekevät sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät. Opinnäytetyön toteutin kvantitatiivisin menetelmin. Aineiston keräsin verkkokyselynä e-lomakkeella. Aineiston analysoin excel ohjelmistolla ja analyysimenetelmänä käytin luokittelua. Kyselyyn vastasi yhteensä 17 sosiaaliohjaajaa ja etuuskäsittelijää.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittivat sosiaaliasemien työntekijöiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä yhteistyöhön SAATE ohjaajien kanssa. Tiedonkulku oli pääsääntöisesti toimivaa ja työntekijät saivat tietoa hankkeesta eri lähteistä. Vastaajat kokivat tekevänsä tällä hetkellä työllistämistä edistävää toimintaa työssään. Tuloksista voidaan todeta, että sosiaaliasemien työntekijät haluavat tietää SAATE- Hankkeeseen ohjaamiensa asiakkaiden tilanteen edistymisestä. Tuloksista voidaan myös todeta, että vastaajat pitävät työllistämisen edistämistä tärkeänä. Tulosten mukaan työllistäminen sosiaaliasemien työssä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi siten, että jokaisella sosiaaliasemalla olisi yksi SAATE ohjaaja.</p> <p>Saatujen tulosten pohjalta työelämän yhteistyötahot saavat lisää tietoa yhteistyön sujuvuudesta sekä kuinka hankkeen toimintamallia voidaan hyödyntää. Valmis opinnäytetyö toimitetaan yhteyshenkilöille ja tulosten lopullinen hyödyntäminen jää työelämälle.</p>			
Avainsanat			
SAATE- Hanke, sosiaaliasemalla tehtävä työ, dialogisuus, vuorovaikutus			



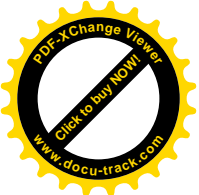
Degree Programme in		Degree
Social Services		Bachelor of Social Services
Author/Authors		
Sakki, Anna		
Title		
`What` s wrong when cooperation doesn`t work and good customs disappear when the project ends? How does the SAATE project appear in social services offices of Helsinki.		
Type of Work	Date	Pages
Final Project	Spring 2010	43+2 appendices
ABSTRACT		
<p>This final project was linked to the SAATE project: promotion of employment of customers in social services offices. The first aim of this final project was to examine how cooperation worked between SAATE employees and the employees who worked in social services offices. The second aim was to find out what social services office employees thought about employment promotion as part their job description and how the SAATE project action model could be used in social services offices. The framework of this final project was work in social services offices, dialogue and interaction .</p> <p>The final project was quantitative and the data were collected by an Internet survey. The target group comprised counsellors and benefit clerks in social services offices of Helsinki. Only the Northern social station of Maunula was not included. There were 17 employees who aswered the survey. I analyzed the survey answers by means of the excel- program and I used classification as an analysis method.</p> <p>The results showed that cooperation worked well in general and social services employees were pleased with that. The flow of information worked also well in general and social services employees got information about the SAATE project from different places. Employees´ work which encouraged their customers employment as well as, and their opinion in general was that promotion of employment was included in the work in social services offices. This may indicate that social services office employees want to know about the process of employment promotion even though their customers are also customers in the SAATE project. The employees felt that employment promotion was important and their opinion was that employment promotion should be included in their work. Employees also thought that every social station should have one employee whose job description only included employment promotion.</p> <p>From the results of this final project working life partners can get more information about cooperation and how the SAATE project action model can be used. This final project will be sent to partners and they can use it. Working life partners are responsible for using the results.</p>		
Keywords		
SAATE project, work in social services office, dialogue, interaction		



1	JOHDANTO	1
2	TYÖTTÖMYYS	2
3	SOSIAALIASEMALLA TEHTÄVÄ TYÖ	4
3.1	Sosiaaliturvatyö	4
3.2	Sosiaalialantyö	5
4	SAATE-HANKE	5
4.1	Asiakkaat	6
4.2	Työntekijät	7
4.3	Verkostotyö	8
5	HANKETYÖ JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT	8
6	KOMMUNIKAATIO	10
6.1	Vuorovaikutus	11
6.2	Dialogisuus	12
7	TUTKIMUSASETELMA JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	14
7.1	Evaluaatio tutkimus	14
7.2	Opinnäytetyön tarve ja tavoitteet	16
7.3	Tutkimusongelmat	16
7.4	Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen kyselylomake	17
7.5	Lomakkeen testaaminen ja aineistonkeruu	19
8	AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET	20
8.1	Aineiston analyysi	20
8.2	Sosioekonominen tausta	21
8.3	Yhteistyö	22
8.3.1	Tiedonkulku	23
8.3.2	Asiakasohjaus ja ohjauskäytännöt	25
8.3.3	Yhteistyö SAATE ohjaajien kanssa	27
8.3.4	Hankkeen hyöty	30
8.4	SAATE- Hankkeen toimintamallin hyödyntäminen	31



8.4.1 Työllistäminen osana työnkuvaa	31
8.4.2 SAATE- Hankkeen päätyminen	32
9 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	34
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
11 LOPUKSI	40
LÄHTEET	42
LIITTEET	
	Saate kirje
	Kyselylomake



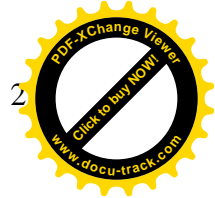
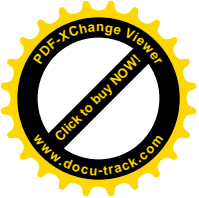
## 1 JOHDANTO

Työttömyys on ollut Suomessa nousussa vuoden 2008 tilastoihin verrattuna (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009). Työllistymisen lisäämistä ja työttömyyden vähentämistä on pyritty edistämään passiivisen ja aktiivisen työvoimapolitiikan avulla (Parpo 2007: 24). Työttömän on työttömyysaikana mahdollista hakea työttömyysetuutta esimerkiksi työmarkkinatukea Kelasta ja työttömän velvollisuus on osallistua työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamiin aktivointitoimenpiteisiin (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010).

Opinnäytetyöni liittyy SAATE- Hankkeeseen eli Sosiaaliasemien asiakkaiden työllistymisen edistämisen hankkeeseen. Hanke on sosiaaliviraston alainen hanke, joka aloitti toimintansa vuoden 2008 alussa. Hanke sai jatkorahoituksen vuoden 2009 loppuun asti. Hanke on suunnattu sosiaaliasemien toimeentulotuki asiakkaille, jotka ovat menettäneet oikeutensa työmarkkinatukeen. Jokaisella asiakkaalla täytyy myös olla työ- ja elinkeinotoimistosta saatu OR7 tai/ja OP5- lausunto, jotka tarkoittavat 3- tai 5 kuukauden työsäoloehto. Tavoitteena on palveluohjauksellisen työtteen avulla edistää asiakkaan työllisyystilannetta, löytää koulutuspolku tai esimerkiksi hakea eläkettä. (Kuvaja 2009: 4.) Suoritin SAATE- Hankkeessa kolmannen työelämäharjoittelun keväällä 2009.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kuinka SAATE- hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välinen yhteistyö toimii sekä kuinka hankkeessa käytettävää toimintamallia voidaan hyödyntää sosiaaliasemien työssä. Opinnäytetyöni aihe lähti työelämän tarpeista. Aihe alkoi kiinnostaa minua ajankohtaisuutensa vuoksi. Asetin opinnäytetyöprosessille yhden henkilökohtaisen päätavoitteen, oman ammatillisuuden kehittymisen.

Opinnäytetyöni teoreettisena viitekehysenä toimii sosiaaliasemalla tehtävä työ sekä vuorovaikutus ja dialogisuus. Lisäksi opinnäytetyössäni käytän kirjallisuutta liittyen hanketyöhön ja hyviin käytäntöihin. Realistisen evaluaatio tutkimukseen liittyvä kirjallisuus toimii taustateorian aineistonkeruu menetelmän valinnalle ja aineiston keruulle. Aineisto on kerätty syksyllä 2009 Helsingin sosiaaliasemien etuuskäsittelijöiltä ja sosiaaliohjaajilta, lukuun ottamatta Pohjoisen sosiaaliaseman Maunulan toimipistettä. Aineistonkeruumenetelmänä käytän kvantitatiivista kyselylomaketta.



## 2 TYÖTTÖMYYS

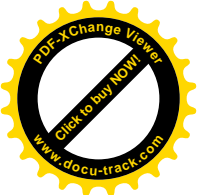
Työttömyys on yhteiskunnallinen ilmiö ja ongelma. 1990- luvun alkupuoliskolla Suomessa koettiin koko maata koskettava lama. Lama kosketti niin yksityisiä henkilöitä kuin myös yrityksiä. Pankit antoivat lainanhakijoille vakuudettomia lainoja jotka ajoivat pankit kriiseihin, mikä laukaisi 90-luvun laman ja joukkotyöttömyyden. (Siltala 2004: 112–113.)

Laman aikoina työttömyysaste nousi Suomessa jopa 17 %. Työttömyys on lisäksi muuttanut luonnettaan. Työttömyyden kesto on pidentynyt ja osalle väestöstä työttömyys on muodostunut normaaliksi elämäntilaksi. Pitkään työttömillä olleilla ei välttämättä ole riittävästi ammattitaitoa ja koulutusta, jotka vastaisivat työmarkkinoiden kysyntään. (Parpo 2007: 7, 12.)

Työttömiä työnhakijoita oli vuoden 2009 marraskuun lopussa työ- ja elinkeinotoimistossa 274 100, joka on 73 000 työtöntä enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Työttömien työnhakijoiden määrä nousi Uudellamaalla 52 % edelliseen vuoden marraskuuhun verrattuna. Vuoden 2009 lokakuuhun verrattu työttömien työnhakijoiden määrä oli noussut 4 600:lla. Pitkäaikaistyöttömyys eli yli vuoden työttömänä olleiden määrä on ollut noussussa. Vuoden 2008 marraskuuhun verrattuna työttömyys on noussut 11,2 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009.)

Työllistymisen lisäämistä ja työttömyyden vähentämistä on pyritty edistämään passiivisen ja aktiivisen työvoimapolitiikan avulla. Passiivisen työvoimapolitiikan avulla pyritään kiinnittämään huomiota työllisyyden lisäämiseen ja työttömyyden vähentämiseen. Käytännössä tämä on tarkoittanut työttömyysturvan myöntämistä työttömille ilman juurikaan minkäänlaisia ehtoja. Aktivoivassa työvoimapolitiikassa tarjotaan työttömälle mahdollisuuksia osallistua aktivointitoimenpiteisiin työttömyysetuuden saamisen lisäksi. (Parpo 2007: 24.)

Työttömäksi työnhakijaksi ilmoitaudutaan työ- ja elinkeinotoimistossa ja se on ehto työttömyysturvan saamiselle. Lisäksi työttömällä pitää olla työnhaku voimassa, jotta oikeus työttömyysturvaan säilyy. Työttömän työnhakijan tulee olla työmarkkinoiden käytettävissä sekä työttömän tulee hakea kokoaikaista työtä.



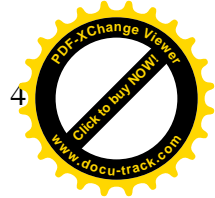
Jatkossa opinnäytetyössäni käytän työ- ja elinkeinotoimistosta lyhennettä TE- toimisto. Työttömällä työnhakijalla on oikeus käyttää TE- toimiston tarjoamia palveluita. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Työttömyysaikaisia etuuksia ovat ansiosidonnainen päiväraha, työttömyyspäiväraha ja työmarkkinatuki. TE- toimisto antaa työvoimapoliittisen lausunnon työnhakijan oikeudesta työttömyysetuuteen. Työtön on oikeutettu ansiosidonnaiseen päivärahaan, jos työtön on ollut ennen työttömyysjakson alkua työssä vähintään 10 kuukautta ja on kuulunut työttömyyskassaan. Työttömyyspäivärahaan on oikeutettuja työttömät, jotka ovat olleet työssä vähintään 10 kuukautta ennen työttömyysjakson alkua. Kela eli kansaneläkelaitos maksaa työttömälle työmarkkinatukea, mikäli työssäoloehto ei täyty. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Työttömyysetuuden saajalla on velvollisuus osallistua aktivointitoimenpiteisiin esimerkiksi ottaa vastaan tarjottu työharjoittelupaikka. Työttömyyden pitkittyessä TE- toimisto tarjoaa työllistymistä edistäviä ja työkykyä ylläpitäviä palveluita kuten valmentavia ja ammatillisia työvoimakoulutuksia, ammatillisen kuntoutuksen palveluita, työharjoittelupaikkoja, palkkatuetta työtä ja kuntouttavaa työtoimintaa. Pitkään työmarkkinatukea saaneille osoitetaan tehostetusti työtä ja toimenpiteitä. Mikäli työnhakija kieltäytyy ilman pätevää syytä työstä tai toimenpiteestä, eroaa tai joutuu omasta syystään erotetuksi työstä tai toimenpiteestä oikeus työmarkkinatukeen lakkautetaan ja annetaan uusi työvoimapoliittinen lausunto. Työvoimapoliittinen lausunto voi olla esimerkiksi 3 kuukauden työssäoloehto. Oikeus työmarkkinatukeen palautuu kun hakija on ollut työssä tai toimenpiteessä työvoimapoliittisessa lausunnossa mainitun minimi määräajan. TE- toimisto tarjoaa määräajoin toimenpiteitä jotka palauttavat oikeuden työmarkkinatukeen. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Myös työvoimanpalvelukeskuksessa eli Duurissa autetaan vaikeasti työllistyviä. Työvoimanpalvelukeskuksessa tehdään työtä moniammatillisissa tiimeissä. Työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaat ohjautuvat sosiaaliasemilta sekä TE- toimistoista. Mikäli asiakas ei osallistu työvoimanpalvelukeskuksen tarjoamiin palveluihin, voidaan työtön ohjata takaisin oman alueen sosiaaliasemalle. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.) Työvoimanpalvelukeskuksesta sosiaaliasemille takaisin ohjatut asiakkaat eivät kuulu pääsääntöisesti SAATE- Hankkeen asiakkaisiin.





### 3 SOSIAALIASEMALLA TEHTÄVÄ TYÖ

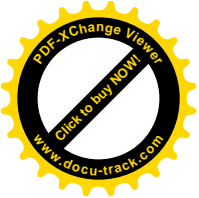
Helsingin sosiaalivirasto jaetaan eri vastuu alueisiin. Aikuisten vastuualue on yksi sosiaaliviraston vastuualueista. Aikuisten vastuualue jaetaan neljään palvelualueeseen, mihin kuuluvat kaikki sosiaaliasemat. Sosiaaliasemilla tehdään sosiaaliturvatyötä ja sosiaalityötä, jota voidaan myös kutsua sosiaalialan työksi. Sosiaaliasemien työntekijät kuuluvat moniammatillisiin tiimeihin, jotka rakentuvat sosiaaliohjaajista, etuuskäsittelijöistä ja etuuskäsittelijöistä. Tiimiä johtaa johtava sosiaalityöntekijä. (Liukonen- Lukman 2007: 63–64.)

Sosiaaliturvatyö kuuluu sosiaaliasemilla kaikille ammattiryhmille. Etuuskäsittelijöiden työn pääpaino kuuluu toimeentulotukipäätösten tekemiseen. Etuuskäsittelijöillä ei tarvitse olla sosiaalialan koulutusta. Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät tekevät sosiaaliasemilla sosiaalityötä. Heidän työnsä tavoitteena on tukea asiakkaan arkielämässä selviytymistä sekä edistää ja ylläpitää asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Työtapoina sosiaalialan työssä sosiaaliasemilla käytetään palveluohjausta ja keskusteluapua. Etuuskäsittelijöiden ja sosiaaliohjaajien sekä sosiaalityöntekijöiden työnsisällöissä voidaan nähdä eroavaisuuksia esimerkiksi työn tavoitteissa ja orientaatioissa. (Liukonen- Lukman 2007: 64.)

#### 3.1 Sosiaaliturvatyö

Sosiaaliturvatyö on osa sosiaaliaseman palveluita. Sosiaaliturvatyö ei ole ainoastaan toimeentulotukihakemusten käsittelyä. Sosiaaliturvatyö sisältää toimeentulotukipäätösten tekemisen lisäksi tarpeen arviointia sekä neuvontaa ja ohjausta liittyen toimeentulotukeen ja muihin etuuksiin. Toimeentulotuki on viimesijaisin etuus ihmiselle ja tulee kysymykseen tilanteessa, jossa ensisijaiset etuudet ovat riittämättömät. Jokaisella ihmisellä on kuitenkin yksilöllinen oikeus toimeentulotukeen. (Liukonen- Lukman 2007: 63, 66.) Toimeentulotuki on tarkoitettu väliaikaiseksi toimeentulon lähteeksi, mutta osalle ihmisistä se on vakituinen ja pysyvä tulon lähde.

Sosiaaliasemia on Helsingissä yhteensä neljä, joissa on alueista riippuen erinäinen määrä toimipisteitä. Toimeentulotukea haetaan oman asuinalueen sosiaaliaseman toimipisteestä, asunnottomien tuesta, sosiaalipäivystyksestä tai maahanmuuttoyksiköstä.



Kaikissa näissä paikoissa ohjataan ja neuvotaan tuen hakemisessa sekä työllistymiseen ja kuntoutumiseen liittyvissä asioissa. Toimeentulotukea haetaan kirjallisella hakemuksella ja asiakkailta on mahdollisuus tavata sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Päätös toimeentulotuesta tehdään seitsemän arkipäivän kuluessa. (Helsingin sosiaalivirasto 2009.)

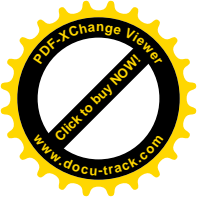
### 3.2. Sosiaalialantyö

Sosiaaliasemalla aikuisten kanssa tehtävä sosiaalialan työ eli sosiaalityö kuuluu sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille. Aikuissosiaalityön asiakkaana voivat olla kaikki yli 18-vuotiaat. Työn tavoitteena on tehdä suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja tavoitteellista toimintaa yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden toimintakykyä ja vastuullisuutta. (Liukkonen- Lukman 2007: 66.)

Sosiaalityö voidaan jakaa osa-alueisiin: huollolliseen sosiaalityöhön, muutokseen tähtäävään sosiaalityöhön sekä uusien asiakkaiden vastaanotto- ja arviointityöhön. Huollollinen sosiaalityön perustana on sosiaaliviraston strateginen linjaus siitä, että heitteille ei jätetä ketään. Työn tavoitteena on pitää huoli kaikista asiakkaista ja toteuttaa sosiaalihuoltoa. Huollollinen sosiaalityö ei ole yhtä intensiivistä ja muutokseen tähtäävää kuin muutokseen tähtäävä sosiaalityö. Sosiaaliohjaajien asiakkaissa näkyy huollollinen sosiaalityö, vaikka työtä tekevät myös muut ammattiryhmät. Muutokseen tähtäävässä sosiaalityössä korostuvat kuntouttavat ja aktivoivat toimenpiteet. Muutostyö kuuluu sosiaalityöntekijöille, mutta myös sosiaaliohjaajat ajoittain voivat tehdä yhdessä asiakkaan kanssa muutostyötä. Uusien asiakkaiden vastaanotto- ja arviointityö keskittyy uusiin asiakkaisiin ja on pikemmin työtehtävä. (Liukkonen ym. 2007: 67.)

## 4 SAATE- HANKE

Sosiaaliasemilla on vuosien aikana edistetty toimeentulotukiasiakkaiden työllistymistä muun muassa erilaisten hankkeiden avulla. Asiakkaiden työllistymistä on aina edistetty toimeentulotukityössä eri tavoin. Yleensä se on kyse asiakkaan ohjaamista työ- ja elinkeinotoimistoon ja siellä tapahtuvasta yhteisneuvottelusta. Sosiaaliasemalla toteutettavalle työllistämisen edistämiseksi on pyritty löytämään toimintaa tukevia rakenteita. (Kuvaja 2009: 7.)



Toteutan opinäytetyöni Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alaiseen SAATE- hankkeeseen eli sosiaaliasemien asiakkaiden työllistämisen edistämisen hankkeeseen. Opinäytetyön suunnittelu ja toteutus on tehty yhteistyössä SAATE- hankkeen oppilaitosyhteistyöstä vastaavan SAATE- sosiaaliohjaaja (vuonna 2008 projektikoordinaattori) Katri Laaksosen kanssa sekä hankkeen kehittämiskonsultti Anne Kuvajan kanssa.

SAATE- hanke aloitti toimintansa vuoden 2008 alussa ja sai jatkorahoituksen vuoden 2009 loppuun asti. Hanke toimi Helsingin kaikilla neljällä sosiaaliasemalla. Toiminnan tavoitteena oli työllisyyden edistäminen. Työllisyystilannetta tai muun ratkaisun löytymistä edistettiin työvalmentajatoiminnan ja palveluohjauksen avulla. Työn tavoitteena oli elämänhallinnan ja psykososiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. Työn tuloksena oli työllistymis-, koulutus- tai kuntoutusratkaisun löytäminen tai jokin muu ratkaisu, kuten eläkkeenhaku. (Kuvaja 2009: 4, 12.)

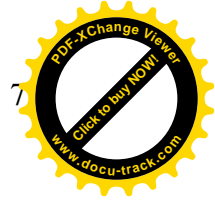
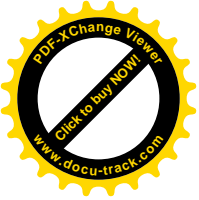
Toiminnan suunnitteluvaiheessa SAATE toiminnan tavoitteiksi määriteltiin:

- Työllistymisen palveluohjauksen kehittäminen sosiaaliasemilla
- Työvalmentajien tekemän työllistävän sosiaalityön vahvistaminen
- Työllistymistä ja syrjäytymistä ehkäisevien työkäytäntöjen kehittäminen sosiaaliasemilla
- Aikaisempaa tiiviimpien yhteistyökäytäntöjen ja kumppanuuksien luominen työllistymistä tukevien ja syrjäytymistä ehkäisevien tahojen kanssa
- Työllistymistä edistävien palveluiden näyttäytyminen asiakkaille voimaannuttavana kokemuksena, mikä osallistaisi asiakkaita täysivertaiseen kansalaisuuteen
- Hyvä seuranta ja arviointi  
(Kuvaja 2009: 9)

SAATE- Hankkeen sosiaaliohjaajien tavoitteena oli työskennellä samanaikaisesti yhteensä 20–40 asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaajat eivät päättäneet asiakkaidensa toimeentulotuesta. (Kuvaja 2009: 13.)

#### 4.1 Asiakkaat

Hankkeen asiakkaat valikoituivat sosiaaliasemien asiakkaista tai aloite asiakkuuteen saattoi tulla myös TE- toimistosta. Sosiaaliasemien työntekijät ohjasivat asiakkaita hankkeeseen. SAATE- Hankkeen asiakkaalla tuli olla oikeus toimeentulotukeen ja lisäksi hänellä tuli olla työvoimapoliittinen lausunto. Lausuntona piti olla joko OR7 tai OP5 tai molemmat näistä. (Kuvaja 2009: 10.)



OP5 = Hakija on toistuvasti ilman pätevää syytä kieltäytynyt työstä tai koulutuksesta tai muutoin osoittanut, ettei halua ottaa vastaan hänelle sopivaksi katsottua työtä tai koulutusta tai osallistua työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Hakijalla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen ennen kuin hän on ollut työssä tai koulutuksessa 3 kuukautta. (Kuvaja 2009: 6)

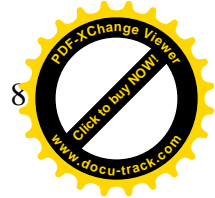
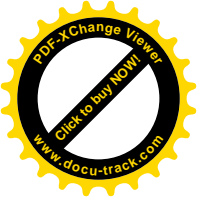
OR7= Hakija on saanut työttömyysaikaista työmarkkinatukea 500 päivältä tai 180 päivältä työttömyyspäivärahan enimmäisajan täytyttyä ja on ilman pätevää syytä kieltäytynyt tai on eronnut taikka omasta syystä erotettu työstä tai työvoimakoulutuksesta xxxx. Työmarkkinatukeen ei ole oikeutta xxxx alkaen (Kuvaja 2009: 6)

Lisäksi asiakkaan tuli olla 25–55-vuotias henkilö. SAATE- Hankkeen asiakkailta ei saanut olla akuuttia päihdeongelmaa. Hanketta arvioitiin hankkeen toiminta aikana erilaisten mittauksen avulla. Tulosten mukaan tyypillinen asiakas oli noin 40-vuotias mies, jolle oli tehty 80 toimeentulotukipäätöstä. (Kuvaja 2009:4.)

#### 4.2 Työntekijät

Hankkeessa oli työntekijävakansseja yhteensä 8:lle SAATE ohjaajalle, joista 6 oli sosiaaliohjaajia ja 2 työvalmentajia. SAATE ohjaajalla tarkoitetaan SAATE sosiaaliohjaajaa ja SAATE työvalmentajaa. Vakanssit jakautuivat alueille. Pohjoiselle sosiaaliasemalle saatiin kaksi sosiaaliohjaajaa, joista toinen Maunulan toimipisteeseen ja toinen Malmin toimipisteeseen. Eteläiselle sekä Läntiselle sosiaaliasemalle, molemmille saatiin yksi sosiaaliohjaaja. Itäiselle sosiaaliasemalle saatiin kaksi sosiaaliohjaajaa. Hankkeen määrärahoilla palkatut kaksi työvalmentajaa saatiin Pohjoiselle sosiaaliasemalle sekä Itäiselle sosiaaliasemalle. (Kuvaja 2009:10.) Hankkeen työntekijöillä oli omat maantieteelliset alueet, joilta hankkeen asiakkaat ohjautuvat työntekijöille. SAATE- ohjaajien työhuoneet olivat alueesta riippuen virastotaloissa tai muissa tiloissa.

SAATE sosiaaliohjaajan työnkuvaan kuului palveluohjaus ja lähityö. Työnkuvaan kuului myös toimia asiakkaidensa yhteyshenkilönä alueen toimijoiden ja sosiaaliviraston välillä. Työvalmentajien työnkuva perustui pääsääntöisesti työllistävän sosiaalityön toimintamalliin. Työvalmentajilla oli oma asiakaskuntansa, joita työvalmentajat tukivat pääsääntöisesti avoimille työmarkkinoille. Työvalmentajan toimenkuvaan kuului myös etsiä sosiaaliohjaajan asiakkaille esimerkiksi työelämävalmennus- tai kurssipaikkoja. Työvalmentajan odotettiin myös toimivan työpaikan ja sosiaaliviraston välisenä yhteyshenkilönä. (Kuvaja 2008: 12, 14.)



### 4.3 Verkostotyö

SAATE sosiaaliohjaajan työn kehyksenä toimi palveluohjauksellinen työote. Palveluohjaukselliseen työtoteeseen kuului yhteistyö eri toimijoiden kanssa sekä verkostojen luominen eri palveluiden tarjoajien kanssa. (Kuvaja 2009: 12–13.)

Hyvinvointipalveluiden palvelujärjestelmä voi tuntua työntekijästä toisinaan monimutkaiselta saati sitten asiakkaasta. Palvelujärjestelmä jakautuu omiin pienempiin osiin. Mitä enemmän työnjako erikoistuu, sitä enemmän yhteistyöhön tarvitaan selkeyttä, suunnitelmallisuutta ja kokonaisuuksien hallintaa. (Kokko- Koskimies 2007: 11.)

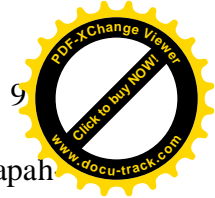
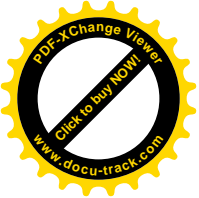
Palvelujärjestelmässä moni sektorisen ja moniammatillisen yhteistyön arki merkitsee työskentelyä erilaisten verkostojen kanssa. Verkostotyössä suuntaudutaan etsimään ja yhdistämään asiakkaan sosiaalisten verkostojen voimavaroja. Verkostomaisella ja voimavarakeskeisellä yhteistyöllä pyritään ihmisiä, ideoita ja resursseja linkittämällä saada aikaan voimavarayhdistelmiä. Verkostomainen työote tarkoittaa yhteistyötä asiakkaan, hänen verkostojensa ja työntekijäverkostojen kanssa. (Kokko- Koskimies 2007: 12–13.)

Asiakkaat ohjautuivat hankkeeseen pääasiallisesti sosiaaliasemilta. Muita yhteistyökumppaneita olivat muun muassa työ- ja elinkeinotoimisto ja A-klinikat. SAATE-Hankkeen yksi tavoitteista oli luoda uusia ja pitää yhteyttä vanhoihin yhteistyökumppaneihin (Kuvaja 2009: 9, 24).

## 5 HANKETYÖ JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT

SAATE- Hanke oli sosiaaliviraston alainen hanke ja se toteutettiin työllisyysmäärärahoilla. Hankkeen tavoitteisiin liittyi kehittämisnäkökulma. (Kuvaja 2009: 9-10.) Opin- näytetyössäni tutustuin kirjallisuuteen liittyen hankkeisiin. Hanketyötä päätin avata yhdistyksen projektioppaan avulla. Projektioppaan teoriaa voidaan mielestäni soveltaa SAATE- Hankkeeseen.

Hankkeessa on aina alku ja loppu. Hankkeiden tavoitteeksi voidaan asettaa uusien toimintamallien luominen tai vanhojen mallien kehittäminen sekä muita yksilöllisiä tavoitteita. Toimivien ratkaisujen löytäminen vaatii säännöllistä seuranta ja arviointia. Tie-



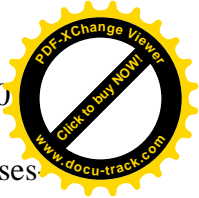
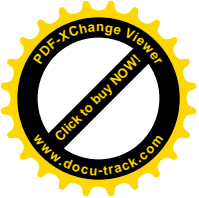
dottaminen on yksi hankkeiden keskeisimpiä osa-alueita ja valta-osa viestinnästä tapahtuu päivittäisessä vuorovaikutuksessa, kun yhteisistä asioista ja suunnitelmista keskustellaan. Tiedottamisella varmistetaan, että kaikki asianosaiset ovat tietoisia hankkeen uusimmista tapahtumista. (Nyholm- Saarelainen 2007: 15, 39.)

Hankkeen menestyksellinen hoitaminen edellyttää tiivistä ja sujuvaa yhteistyötä. Toimiva yhteistyö tukee projektin tavoitteiden saavuttamista ja tulosten hyödyntämistä. Uuden toimintamallin tai työtavan testaaminen ja juurruttaminen onnistuu parhaiten tiiviissä yhteistyössä. Toimivat verkostot syntyvät silloin, kun kaikki osapuolet kokevat hyötyvänsä yhteistyöstä. Hankkeen aikana tulee pitää säännöllistä yhteyttä muihin yhteistyökumppaneihin. Toimiva ja tuloksellinen yhteistyö rakentuu aina luottamukselle, joka vaatii yhteistyö osapuolten toistensa tuntemista. (Nyholm- Saarelainen 2007: 38, 71,74.)

Tulosten, kokemusten ja oppien tunnistaminen ja hyödyntäminen eivät ole mahdollisia ilman säännöllistä arviointia. Keskustelu tulosten hyödyntämisestä tulee aloittaa ajoissa. Kehittämisestä saattaa syntyä toimintamalli, joka voidaan ottaa osaksi perustyötä. Juurruttaminen ei aina välttämättä onnistu, mutta yleensä osia kehittämistyön tuloksista ja hyvistä käytännöistä voidaan ottaa käyttöön. Hankkeessa kertyy paljon arvokasta tietoa ja kokemusta, joista on hyötyä tulevaisuudessa perustyössä. (Nyholm- Saarelainen 2007: 101, 103–105.)

Hyvän käytännön käsite voidaan määrittellä eri tavoin. ESR- projektitoiminnan hyvän käytännön määrittelyssä ovat yleiset periaatteet, jotka ohjaavat toiminnan toteutusta. Hyvän käytännön tunnuspiirteitä ovat: tarve- ja kysyntälähtöisyys, toimivuus ja tuloksellisuus, mallinnettavuus ja tuotteistaminen, käytettävyys ja hyödynnettävyys, siirrettävyys ja levitettävyys, tilannesidonnaisuus ja jaettu kehittämisvastuu. Hyvä käytäntö voi levitä ylhäältä alaspäin tai alhaalta ylöspäin. (Koivuneva 2004: 17–18.)

Hyvälle käytännölle tulee olla sosiaalista tilausta eli se pitää olla tarve- ja kysyntälähtöistä. Hyvää käytäntöä tulee myös voida arvioida, verrata sekä analysoida. Hyvä käytäntö on tuloksellinen ja käytännössä toimivaksi osoittautunut. Hyvällä käytännöllä on aina suhde johonkin aikaisempaan eli sen tulee olla vertailtavissa. Vertailtavuus ei aina ole mahdollista, jos todennetusta käytännöstä ei ole kertynyt riittävästi tietoa hankkeen aikana.



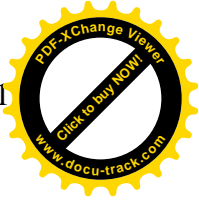
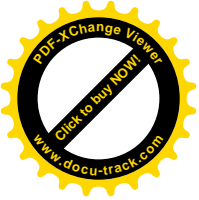
Mallinnettavuudella ja tuotteistamisella tarkoitetaan sitä, että malli tai tuote on sellaisessa muodossa, että ulkopuolinen ymmärtää mistä on kyse. Hyvä käytäntö vaatii dokumentoimista. Hyvä käytäntö on sellainen joka on mahdollista omaksua osaksi normaalia toimintaa. Hyvän käytännön hyödyntäminen vaatii suunnitelmallisuutta. Hyviin käytäntöihin saattaa liittyä puitteita jotka ovat siirrettävissä ja levitettävissä. Hyvät käytännöt ovat aina sidottuja tiettyyn toimintaympäristöön, verkostoihin sekä aikaan. Kaikki hyvät käytännöt eivät välttämättä ole levityskelpoisia. Hyvä käytäntö edellyttää laajaa hyväksyntää ja yhteistä kehittämisvastuuta ja ne määrittyvät usein vuorovaikutuksellisessa prosessissa, johon osallistuvat hankkeen toteuttajat sekä muut yhteistyötahot. (Koivuneva 2004: 18.)

Valtavirtaistamisella tarkoitetaan ylhäältä alaspäin suuntautuvaa muutosprosessia, jossa käytännössä testattu hyvä käytäntö otetaan osaksi organisaation normaalia toimintaa. Disseminaatiolla tarkoitetaan hyvien käytäntöjen aktiivista levittämistä, kun taas diffuusiolla hyvien käytäntöjen passiivista levittämistä. Juurruttaminen pitää sisällään diffuusion sekä valtavirtaistamisen. Se on vuorovaikutusprosessi, joka alkaa hyvän käytännön tunnistamisesta ja päättyy siihen että hyvä käytäntö on omaksuttu osana normaalia käytäntöä. Juurruttamiseen osallistuu eri toimijat. (Koivuneva 2004: 20–21.)

Hyvän käytännön tunnistaminen ei ole yksinomaan hankkeen sisäinen asia, kyse on jaetusta kehittämisvastuusta ja ihanne tilanteessa eri tahojen välisestä yhteistyöstä. Hyvän käytännön tunnistamiseen ESR- projektipäälliköiden kokemusten mukaan vaikuttaa vuorovaikutus – ja palautemekanismin puute. Hyvän käytännön tunnistamista edesauttavat myös tiedonvälitys, sidosryhmäyhteistyö, avoimuus, seurantapalaverit ja yhteistyön henkilöityminen. Hyvien käytäntöjen tunnistamista rajoittavat muun muassa tiedon pantaaminen tai sen puute, sidosryhmien erilaiset näkemykset, projektien päällekkäisyys ja projektihenkilöstön poislähtö. (Koivuneva 2004: 24–27.)

## 6 KOMMUNIKAATIO

Seuraavissa alakappaleissa käsittelemme vuorovaikutusta ja dialogisuutta. Vuorovaikutussuhteet ja dialogisuus, ovat hyödyllisiä tunnistaa yhteistyötä tutkittaessa ja kehitettäessä (Isoherranen- Rekola- Nurminen 2007: 49). Vuorovaikutus ja dialogisuus toimivat oppimäntetyöni teoreettisena viitekehyksenä sosiaaliasemalla tehtävän työn lisäksi.



## 6.1. Vuorovaikutus

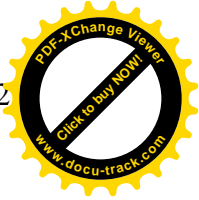
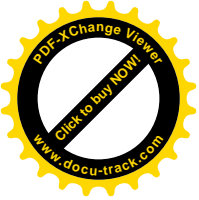
Vuorovaikutuskäsite pitää sisällään erilaisia muotoja kuten kahden yksilön- sekä kulttuurien välisen vuorovaikutuksen. Vuorovaikutusta voidaan selittää vuorovaikutusjärjestelmän avulla. Sosiaalipsykologian professori Rauni Myllyniemi jakaa vuorovaikutusjärjestelmän neljään osaan: hierarkkiseen, konformisuuteen, rationaaliseen ja vapaan keskustelun järjestelmään. Vuorovaikutustilanteissa voi nähdä järjestelmien sisältämiä elementtejä, mutta ne eivät ole itsessään käytettävissä sellaisenaan. (Isoherranen ym. 2007: 49, 51–52.)

Hierarkkisen järjestelmän vuorovaikutustilanteessa ollaan kilpailijoita ja puolustetaan vahvasti omaa asemaa hierarkiassa. Konformisuudessa omaan toimintaa perustuu normeihin ja samalla tarkkaillaan toisten toimintaa. Tämän vuoksi konformisessa keskustelussa osaan ottajan omia näkemyksiä saatetaan sensuroida niiden sopimattomuuden vuoksi. Rationaalisen järjestelmän tavoitteena on mahdollisimman tehokas ja tavoitteellinen toiminta. Keskustelu on yhteistoiminnallista, jossa yhteistä näkemystä on mahdollista muuttaa. Vapaan keskustelun järjestelmässä ei ole mitään sääntöjä ja siinä jokaisella osallistujalla on mahdollisuus puhua mistä vain ja kommentoida asioita. Vapaassa keskustelussa osallistuja voi hyväksyä keskusteltavat asiat tai kieltää ne. Vapaa keskustelu on ihanteellinen moniammatillisen tiimin tasa-arvoinen vuorovaikutustilanne. (Isoherranen ym. 2007: 51–53.)

Ihmisten vuorovaikutusta on helppo arvioida, mutta ei ole helppoa tunnistaa omaa keskustelutapaa, laajentaa tai muuttaa sitä. Autoritääristä johtajuutta sekä tiimin jäsenten roolin tunnistamista sekä sen mukaan toimimista tarvitaan tilanteissa, joissa ei ole aikaa neuvotteluille. Toimintaympäristö vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin. Eri organisaatioiden sisällä saattaa olla monia erilaisia vuorovaikutuskulttuureita. (Isoherranen ym. 2007: 53–54.)

Vuorovaikutuskulttuurin muuttaminen voi olla hankalaa, koska työyhteisön jäsenet pitävät yhteisesti omaksutuissa uskomusjärjestelmissä eivätkä halua muuttaa niitä. Muutos voi tapahtua vasta harjoittelun jälkeen. Yksilöllä ja yhteisöllä tarvitsee olla samankaltaiset tavoitteet, jotta muutos voi tapahtua. (Isoherranen ym. 2007:54–55.)





## 6.2 Dialogisuus

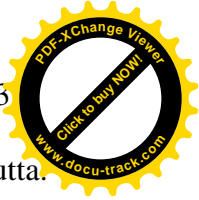
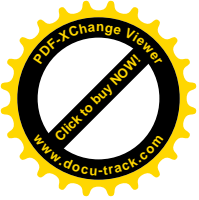
Dialogi on vähintään kahden ihmisen välinen vuorovaikutustilanne. Dialogisuus on ennen kaikkea avointa. Dialogisuudella tarkoitetaan sitä, että molemmilla keskusteluun osallistuvilla osapuolilla on yhteinen keskustelun aihe ja keskustelua pyritään johtamaan aiheen suuntaan. Dialogisuudella pyritään menemään pintaa syvemmälle ja siinä pyritään ottamaan toisen tai kaikkien keskusteluun osallistujien näkökulmat huomioon. (Mönkkönen 2007: 86.)

Dialogin periaatteita päätin avata Helena Aarnion kirjasta löytyvällä kognitiivisesti eläytyvästi etenevän dialogin käsittekartan avulla. Dialogisuutta on määritellyt myös muun muassa filosofi Heber ja Habermas. Dialogin peruseriaatteet näkyvät kaikkien teorioissa. Jokaiselle ihmiselle dialogi merkitsee vähän erilaisia asioita, jonka vuoksi jokainen saattaa määritellä sen omalla tavallaan.

Kognitiivisen eläytymisen menetelmän taustalla on vaikuttamassa kognitiivisen oppimisteorian ajatukset, jossa korostetaan muun muassa itse reflektointia. Tämän kaiken taustalla on, että opittaisiin ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja ymmärrystä asioista (Aarnio 1999: 25.)

Dialogissa molempien pitää osata kuunnella toista keskittyneesti. Dialogisessa keskustelussa kuuntelu ei saa olla puuskittaista tai kuunnellaan mutta ei todella kuunnella. Dialogisessa asiakassuhteessa sen sijaan työntekijä on pääasiassa se joka kuuntelee asiakasta, hänen on kuitenkin osallistuttava keskusteluun. Dialogin periaatteisiin kuuluu myös kyseleminen sekä merkityssisältöjen avaaminen. Merkityssisältöjen avaamisessa on mahdollista päästä pintaa syvemmälle. (Aarnio 1999: 43.)

Yksi dialogin tärkeimmistä elementeistä on vastavuoroisuus. Vastavuoroisuudella tarkoitetaan sitä, että jokaisella osapuolella on mahdollisuus vaikuttaa tilanteen kulkuun ja sisältöön. Dialogin periaatteiden mukaisesti toinen osapuoli ei saa yksinään päättää kuinka keskustelussa edetään ja toimitaan. Dialogissa annetaan myös molemmille vuoroja ilmaista itseään. Dialogissa voidaan myös palata toisen aiemmin sanomaan asiaan ja voidaan jatkaa toisen puheenvuoroa. Dialogisessa keskustelussa on myös erittäin tärkeää molempien sitoutuminen tilanteeseen. Toisen sitoutumista tilanteeseen voidaan yrittää havainnoida elekielestä. Dialogissa täytyy myös olla päämäärä.



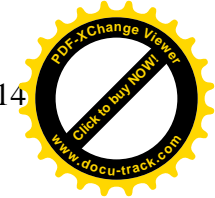
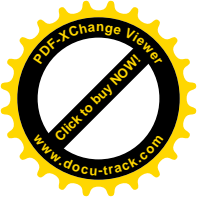
Päämäärän saavuttamiseen tarvitaan päämääräistä käyttäytymistä eli intentionaalisuutta. Molempien tai kaikkien osallistujien pitää osallistua keskustelutilanteeseen, jotta se täyttää dialogiselle keskustelulle asetetut kriteerit. Osallistuminen voidaan todeta tuomalla esille omat ajatukset, joita voidaan tutkia ja niistä voidaan keskustella tai jopa kyseenalaistaa ne. Osallistumisessa täytyy antaa myös tilaa toiselle ja toisen osapuolen omille ajatuksille. Osallistumisessa molempien täytyy tuntee itsensä tasavertaisiksi. Hierarkia ei saa olla sellainen, että toinen on ylempänä toista ja hänellä on valta päättää yhteisistä asioista. (Aarnio 1999: 43.)

Dialogisessa keskustelussa tulee välttää tiettyjä asioita, jotta vuorovaikutustilanne olisi dialoginen. Dialogissa omien ajatusten esille tuomista pitäisi välttää. Omien kokemusten esille tuomista tai ohjeiden antamista pitäisi myös välttää. Dialogisessa keskustelussa pitäisi välttää päälle puhumista, tulkintaa ja liian nopeaa toisen tukemista. (Aarnio: 1999: 26.)

Ennakointidialogit eli verkostopalaverit ovat STAKES: n kehittämä työmenetelmä, joka soveltuu muun muassa sosiaalialalle. Palavereita ohjaavat STAKES: n kouluttamat asiantuntevat ohjaajat. Ennakointidialogin periaatteita voidaan kuitenkin soveltaa jokapäiväisessä työssä. Ennakointidialogit ovat asiakaslähtöisiä ja ratkaisukeskeisiä. Ennakointidialogissa pyritään keskittymään tulevaisuuteen menneisyyden sijaan. Tavoitteena on löytää tilanteisiin uusia näkökulmia, vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia toimia. (Kokko-Koskimies 2007: 15–16.)

Ennakointidialogeja ovat tulevaisuuden muistelu- asiakaspalaveri, työntekijäpalaveri, alueneuvonpito, teemaneuvonpito ja suunnittelupalaveri. Yleisimmän näistä käytetään tulevaisuuden muistelu- asiakaspalaveria. (Kokko- Koskimies 2007: 16.)

Työntekijä palaverissa työntekijät kokoontuvat yhteen pohtimaan keskinäistä työskentelyä ja siinä esiintyneitä ongelmakohtia. Tavoitteena on eri näkökulmien esille tuominen ja yhteisen työskentelyn selkiyttäminen sekä työnjaosta ja yhteistyöstä sopiminen. Tavoitteena on saada jokainen työntekijä osapuoli ottamaan vastuuta tilanteista, siirtämättä vastuuta muille. Palaveria voidaan käyttää tilanteissa, joissa koetaan tilanteiden olevan lukossa ja tilanteissa joissa yhteiset pelisäännöt eivät ole selvät. (Kokko- Koskimies 2007: 17.)



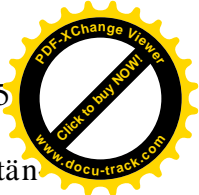
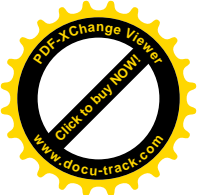
## 7 TUTKIMUSASETELMA JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusasetelmaa pohdittaessa on syytä miettiä millaisia tekijöitä on tutkittavan ilmiön ympärillä ja kuinka ne vaikuttavat tutkimuskohteen ominaisuuksiin. Tutkimukselle asetetun viitekehyksen kautta tutkijan on mahdollista tarkastella tutkittavaa kohdetta laajemmin. Viitekehyksen tavoitteena on antaa tutkijalle tutkittavasta kohteesta teoreettinen selitysmalli. (Anttila 2007: 75.) Opinnäytetyössäni SAATE- ohjaajalla tarkoitan SAATE sosiaali-ohjaajaa ja SAATE työvalmentajaa.

### 7.1 Evaluaatio tutkimus

Realistisella evaluaatiolla tarkoitetaan tutkimusotteellista päättelytapaa. Realistisella ajattelulla huomio kohdistetaan systeemien toimivuuteen, siihen miksi ne toimivat ja missä olosuhteissa ne toimivat, kuitenkin pyrkimällä kokonaisvaltaiseen käsitykseen tutkittavasta ilmiöstä. Realistisen evaluaation avulla tutkitaan vaikuttavuutta ja ratkaisuja sekä arvioidaan paremmuutta, hyötyä, tehokkuutta ja sovellettavuutta. Realistisessa evaluaatiossa toteutetaan abduktiivista logiikkaa eli edetään käytännön tasolta teoriaan ja sen jälkeen takaisin käytäntöön. Tavoitteena on pohtia asioita käytännön havainnoista ja teoreettisen ajattelun näkökulmasta käsin. Tavoitteena on tehdä päätelmiä havaittujen tosiasioiden ja asetettujen arviointikriteerien perusteella. Realistista evaluaatiota tehdään kehittämishankkeiden muutoksen ja tuloksellisuuden arvioimiseksi, joiden avulla saadaan tietoa päätöksenteon pohjaksi. Evaluaatio tutkimus logiikan tarkoituksena on ensisijaisesti hyväksyä tutkimustulos eikä niinkään sen todeksi vahvistaminen. Realistinen evaluaatio näkee maailman avoimena systeeminä eli erilaisten kontekstien, toimintojen ja tulosten yhdistelmänä. (Anttila 2007: 61–62, 68–69, 71.)

Kehittämishanke sisältää aina parhaimmillaan arviointeja. Sosiaali- ja terveysalalla tehdään paljon arviointitutkimuksia, joista on saatu hyviä kokemuksia. Hankkeita voidaan arvioida missä vaiheessa hankkeen etenemistä tahansa. Hanketta voidaan arvioida kokonaisuutena tai sitä voidaan arvioida osittain. Formatiivisella arvioinnilla eli vaiheittain tapahtuvalla arvioinnin kohde voi olla kertaluontoinen eikä tulosten tarvitse välttämättä olla siirrettävissä ja hyödynnettävissä muihin hankkeisiin. Vaiheittaisella arvioinnilla voidaan kiinnittää huomiota muun muassa käytännön työotteisiin ja – tekniikoihin, onnistumisen ja epäonnistumisen arviointiin sekä tehtävien sujumisen arviointiin.

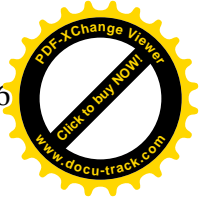
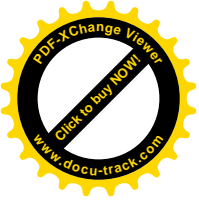


Vaiheittaisessa arvioinnissa edellytetään sisällön ja kontekstin asiantuntemusta, käytännönläheisyyttä ja arvioinnin uskottavuutta. (Anttila 2007: 83–85, 87.)

Arviointi pyritään kohdistamaan etukäteen määriteltyihin, keskeisiin kehittämishankkeen tekijöihin. Tärkeintä on määritellä arvioinnin ydin eli mitä ja miksi tutkitaan aihetta sekä ketä varten tutkitaan. Evaluoivan tutkimustulosten tavoitteena on niiden hyödyntäminen käytäntöön. Tämän vuoksi evaluaatio tutkimuksen tiedon hankinta ja prosessointi kannattaa linkittää tiiviisti hankkeen työprosessiin. Lisäksi evaluaatio tutkimukseen tulee luoda ohjelmateoria. Ohjelmateorialla tarkoitetaan käytännössä aiheen taustoittamista eli aihealueen tutkimuksiin sekä kirjallisuuteen perehtymistä. Tarkoituksena on selvittää prosessissa mikä toimii, mitä varten ja missä kontekstissa. Suomalaisen tutkimus- ja kehitystoiminnalle olennaista on, että tutkimus tehdään jotakin varten. (Anttila 2007: 83–84, 70.)

Evaluaatio tutkimuksessa aineisto on mahdollista kerätä eri menetelmien avulla tai yhden menetelmän avulla. Se ei ole varsinaisesti menetelmällisesti määrällinen kuin laadullinenkaan, vaan se asettuu omaksi prosesseja analysoivaksi menetelmälliseksi strategiakseen. Perinteisesti kuitenkin vaikuttavuutta arvioidaan tilastollisten menetelmien avulla. Jos halutaan nähdä millaista muutosta hanke on saanut aikaiseksi, tulee tutkimuksessa käyttää ennen- jälkeen asetelmaa. Yleisesti realistisen evaluoinnin menetelmään sovelletaan kvantitatiivisia menetelmiä, kun halutaan saada tietoa laajasti kohteen merkityksestä, vaikuttavuudesta tai yleistettävyydestä. Mikäli arvioinnin kannalta on tärkeää ja oleellista saada tietoa laajasti eri toimijoilta kannattaa käyttää menetelmänä kyselyä. Kvantitatiivinen tutkimusote osana arviointia sopii mahdollisesti parhaiten ulkoiseen tutkimukseen eli kun halutaan saada tietoa esimerkiksi hankkeen vaikuttavuudesta tai tuloksellisuudesta. Sisäiseen arviointiin se soveltuu, kun halutaan esimerkiksi saada tietoa jonkin yksityiskohdan toimivuudesta ja kuinka sitä voitaisiin kehittää. (Anttila 2007: 73, 107–108.)

Realistisen evaluaation liittyvät käsitteet malli ja mallinnus. Mallintamisessa kuvataan ilmiötä ja sitä kuinka asioita muutetaan sekä kehitetään omassa kontekstissaan ja millä keinoin. Mallinnuksessa esitetään yhteys tausta teorian, asiansyhteyden, toimenpiteiden ja tulosten välillä. (Anttila 2007: 69.)



## 7.2 Opinnäytetyön tarve ja tavoitteet

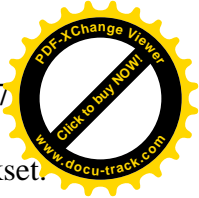
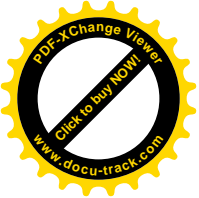
Opinnäytetyön aihe nousi esiin työelämän tarpeista. Syksyllä 2008 otin yhteyttä hankkeen sen aikaiseen projektikoordinaattoriin ja tiedustelin opinnäytetöiden aiheita. Aiheen valinta tuli työelämältä, mutta lopullisen aiheen kuitenkin valitsin itse. Opinnäytetyön lähtökohtaisena ajatuksena on, että yhteistyö ei suju ja hankkeen hyvät käytännöt katoavat hankkeen päättymisen myötä. Oletuksena on myös, että sosiaaliasemien työntekijät eivät selvitä asiakkaiden TE- toimistosta saatuja työvoimapolitiittisia lausuntoja ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen, jonka vuoksi asiakkaita ”lähetään turhaan” hankkeeseen. Oletuksena on myös, että ”turhat ohjaukset” vaikuttavat yhteistyön sujuvuuteen.

Yhteistyö sujuvuus koettiin paikoin puutteelliseksi ja hankalaksi. Toimipisteiden kesken koettiin eroavaisuuksia yhteistyön sujuvuudessa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kuinka SAATE- Hankkeen ohjaajien ja sosiaaliasemien työntekijöiden välinen yhteistyö sujuu. Ilmeni myös, että hankkeen hyvien käytäntöjen tunnistaminen ja juurruttaminen perustyöhön hankkeen päätyttyä olisi tärkeätä. Opinnäytetyön toiseksi lähtökohdaksi nousi esille hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntäminen sosiaaliasemien työssä. Tavoitteena on selvittää kuinka hankkeessa käytettävää toimintamallia voitaisiin hyödyntää osana sosiaaliasemilla tehtävää työtä ja selvittää mielipiteitä liittyen työllistämisen edistämiseen. Toisen tutkimusongelman otin opinnäytetyöhön keväällä 2009.

Opinnäytetyö on tehty työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mahdollisia ongelmakohtia, jonka jälkeen niihin on mahdollista puuttua. Lisäksi tavoitteena on saada kohderyhmältä kehittämisideoita ja ajatuksia siitä kuinka yhteistyötä voitaisiin käytännön toimin edistää ja millaisin keinoin hankkeessa käytettävää toimintamallia olisi mahdollista hyödyntää. Asetin opinnäytetyöprosessille yhden henkilökohtaisen päätavoitteen, oma ammatillinen kehittyminen.

## 7.3 Tutkimusongelmat

Tutkimusongelmat johdin opinnäytetyölleni asetetuista tavoitteista. Ensimmäinen tutkimusongelma on yhteistyön sujuvuus. Toinen tutkimusongelma on SAATE- Hankkeen toimintamallin hyödyntäminen Helsingin sosiaaliasemien työssä sekä vastaajien mielipiteiden selvittäminen liittyen työllistämisen edistämiseen.



Tutkimusongelmien määrittelyn jälkeen asetin opinnäytetyölleni tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymysten tarkoituksena on tarkentaa tutkimusongelmia. Tutkimuskysymyksiin yritän löytää vastaukset aineistosta. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää koetaan-ko SAATE- Hanke hyödylliseksi, koska oletan saatujen hyötyjen vaikuttavan yhteistyöhön ja sen sujuvuuteen. Lisäksi tavoitteena on myös selvittää mitä sosiaaliasemien työntekijät ajattelevat SAATE- Hankkeen asiakkaiden jatkosta hankkeen päätyttyä.

Tutkimuskysymykset:

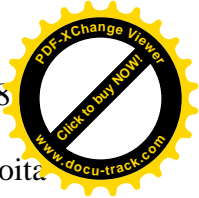
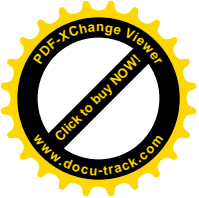
1. Tietävätkö sosiaaliasemien työntekijät hankkeesta ja hankkeen tavoitteista?
2. Ohjataan-ko asiakkaita hankkeeseen ja ovatko ohjauskäytännöt toimivia?
3. Kuinka SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien välinen yhteistyö toimii?
4. Mitä sosiaaliasemien työntekijät ajattelevat työllistamisestä osana työnkuvaansa ja tekevät-ko he työllistämistä edistävää toimintaa tällä hetkellä työssään?
5. Millaisin keinoin hankkeen toimintamalli tulisi vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemien työtä?

#### 7.4 Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen kyselylomake

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa opinnäytetyölle asetetut tutkimusongelmat sekä henkilökohtaiset resurssit (Hirsjärvi- Remes- Sajavaara 1997: 129). Lisäksi menetelmän valintaan vaikuttaa työelämän toiveet, omat toiveet sekä kohderyhmän määrä.

Toteutin opinnäytetyön aineistonkeruun kvantitatiivisesti, tekemällä kyselylomakkeen. Kyselylomakkeen tarkoituksena on koota yksityiskohtaista fakta tietoa jostakin ilmiöstä, määrittellä ongelmia ja olemassa olevia käytänteitä, tehdä vertailuja ja arvioida ilmiöitä sekä määrittellä mitä muut tahot tekevät vastaavanlaisissa tilanteissa, ongelmissa ja saada hyötyä näistä kokemuksista (Anttila 2007: 115).

Kyselylomake oli puolistrukturoitu. Lomake sisälsi avoimia ja monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvia kysymystyyppisiä. Aineiston keräämisen jälkeen ja ennen aineiston koodaamista strukturoin avoimet kysymykset.

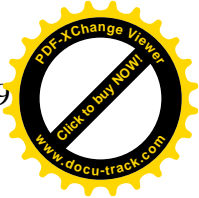
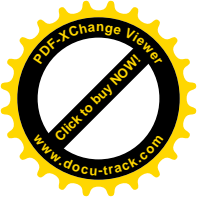


Avoimen vastausvaihtoehdon avulla on mahdollista saada tietoon näkökulmia, joita kyselyntekijä ei ole tullut ajatelleeksi (Hirsjärvi ym. 2007: 194). Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot asetin valmiiksi. Vastausvaihtoehdot operationalisoin teoriasta ja kysymysmuoto oli strukturoitu sekä vakioitu. Tavoitteena oli kysymysten ja vastausten vertailukelpoisuus. (Vilkkä 2007: 68.)

Lomakkeen suunnittelussa otin huomioon, että kysymykset eivät sulje toisiaan pois. Lomakkeen joihinkin kysymyksiin vastaajien saattoi olla vaikea vastata, koska vastaajat saattoivat olla kyseisestä asiasta montaa eri mieltä. Sen vuoksi useaan kysymykseen laitoin täytesanan: pääsääntöisesti. Lomakkeen suunnittelussa otin myös huomioon lomakkeen kysymystyypit, kysymysten sisällön ja muotoillun. Kyselylomakkeen suunnittelussa otin huomioon sen, että se ei saa olla liian pitkä. Liian pitkä lomake olisi saattanut vaikuttaa kohderyhmän kiinnostukseen vastata lomakkeeseen. Suunnitteluvaiheessa määrittelin lomakkeelle mitta-asteikon. (Vilkkä 2007: 67–72.) Lomakkeen suunnitteluvaiheessa pyysin lomakkeen rakenteesta ja kysymysten sisällöistä kommentteja työelämän yhteyshenkilöiltä.

Lomakkeen mitta-asteikkona toimi ordinaaliasteikko eli järjestysasteikko. Järjestysasteikon avulla oli mahdollista mitata vastaajien mielipiteitä. Lomakkeessa sovelsin Likertin asteikkoa. Likertin asteikko on järjestysasteikko ja se on erittäin käytetty mielipidevääntämissä. Asteikon perusidea on, että asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee. Asteikko voi olla esimerkiksi 4-5-6-7- tai -9-portainen. (Vilkkä 2007: 46, 49.)

Opinnäytetyöni uhkana näen kyselyn alhaisen vastausprosentin sekä lomakkeeseen vastanneet eivät vastaisi kaikkiin kysymyksiin. Strukturoidun kyselylomakkeen kysymykset eivät anna vastaajilleen mahdollisuutta vastata kysymyksiin laajasti. Vastaajat saattavat vastata kyselyyn huolettomasti ja epärehellisesti. Kyselyn uhkana näen myös tutkijan ja tutkittavan yhtenäisen ymmärryksen. Tämän vuoksi yritin muotoilla kysymykset sellaiseen muotoon, että ne olisivat selkeitä ja ymmärrettäviä (Hirsjärvi ym. 2007: 190.) Nämä kaikki edellä mainitut asiat ovat opinnäytetyöni uhkia.



## 7.5 Lomakkeen testaaminen ja aineistonkeruu

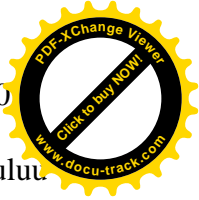
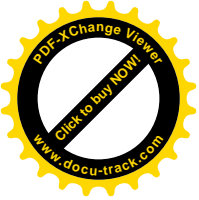
Testasin lomaketta, jonka jälkeen korjasin kysymysten asettelua ja sisältöä sekä poistin tutkimuksen kannalta epäolennaisia kysymyksiä. Lomakkeen testasin Pohjoisen sosiaaliaseman, Maunulan toimipisteen sosiaalityöntekijöillä ja johtavilla sosiaalityöntekijöillä. Testaus kohderyhmään kuului yhteensä 6 työntekijää, joista osalta sain palautetta. Oli mielekästä testata lomake kohderyhmästä ulkopuolella olevilla, jonka avulla pyrin saamaan kaikki kohderyhmään kuuluvat aktivoitua vastaamaan lomakkeeseen.

Keräsin aineiston syksyllä 2009. Aineiston keräsin ajalla: 19.11.2009- 4.12.2009. Kyselyyn oli yli kaksi viikkoa aikaa vastata. Opinnäytetyölleni anoin tutkimusluvan, joka oli voimassa 4.12.2009 saakka. Aineiston keräsin verkkokyselynä, e-lomakkeella (<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/800/lomake.html>). Opinnäytetyöni liitteenä on kyselylomake, joka on tehty Word ohjelmalla. Word ohjelmalla tehdyssä versiossa on laitettu kysymysten kohdalle sulkuihin ohjeet, jotka e-lomakkeessa löytyivät kysymysmerkin alta. Lomakkeeseen vastanneiden oli pakko vastata koulutusta ja tehtävänimikettä koskeviin kysymyksiin, jotta lomake oli mahdollista tallentaa. Muut kysymykset eivät olleet pakollisia. Tällä pyrin saamaan vastaajia niin paljon kuin mahdollista. Uhkana oli, että kyselyyn vastanneet jättäisivät joihinkin kysymyksiin vastaamatta.

Lähetin kyselylomakkeen kaikille Helsingin sosiaaliasemilla työskenteleville etuuskäsittelijöille sekä sosiaaliohjaajille, lukuun ottamatta Pohjoisen sosiaaliaseman Maunulan toimipistettä. Maunulan toimipisteen suljin pois kohderyhmästä, koska työskentelin toimipisteessä tehdessäni opinnäytetyötä. Linkki e-lomakkeeseen lähettiin sähköpostitse ensin kaikille neljälle Helsingin sosiaaliasemien päällikölle. Sähköpostissa asemapäälliköitä pyydettiin välittämään viesti heidän alueensa kaikille johtaville sosiaalityöntekijöille. Johtavia sosiaalityöntekijöitä pyydettiin välittämään viesti kohderyhmään kuuluville. Ensimmäisestä pyynnöstä noin viikon päästä lähetin muistutus sähköpostin. Toisen sähköpostin lähetin henkilökohtaisesti kaikille Helsingin sosiaaliasemien johtaville sosiaalityöntekijöille. Sähköpostissa pyysin uudemman kerran kohderyhmään kuuluvia vastaamaan kyselyyn. Sähköpostiviestin pyysin välittämään kohderyhmään kuuluville.

Opinnäytetyön kohderyhmään kuului 63 sosiaaliohjaajaa ja 70 etuuskäsittelijää.





Kohderyhmästä rajasin pois sosiaalityöntekijät, koska heidän asiakaskuntaansa kuuluu pääasiassa uudet ja nuoret asiakkaat eli ei SAATE asiakkuudelle kriteerejä täyttäviä asiakkaita. Keväällä 2009 laajensin opinnäytetyötäni koskemaan myös hankkeen toimintamallin vakinaistamista ja työllistymistä liittyviin kysymyksiin. Opinnäytetyöni ollessa siinä vaiheessa, ei ollut enää mielekästä laajentaa kohderyhmää.

## 8 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

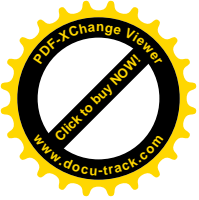
Opinnäytetyöni on tehty sosiaaliasemien etuuskäsittelijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Opinnäytetyöni antaa tietoa sosiaaliasemien työntekijöiden ja SAATE ohjaajien välisestä yhteistyöstä sekä mielipiteitä työllistämistä osana sosiaaliasemien työtä. Kyselyyn vastasi yhteensä 17 sosiaaliohjaajaa ja etuuskäsittelijää Helsingin sosiaaliasemilta. Kyselyn vastausprosentti oli 12,8 %. Saadun aineiston määrä on vaikuttanut analyysimenetelmän valintaan. Aineiston tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta tulokset kertovat yksittäisiä mielipiteitä liittyen valittuihin aihealueisiin.

### 8.1 Aineiston analyysi

Aineiston analysoin Excel 2007 ohjelmistolla. Aineiston keruun jälkeen koodasin lomakkeen monivalintakysymysten vastaukset koneelle lomake kerrallaan. Monivalintakysymysten koodaamisen jälkeen analysoin avoimet kysymykset. Avointen kysymysten vastauksissa nostin esille usein toistuvia asioita. Avoimet kysymykset strukturoin, jotta pääsin laskemaan lukumääriä. Tämän tein kysymys kerrallaan, jonka jälkeen siirryin seuraavaan lomakkeeseen. Avointen kysymysten vastauksia esitän myös tuloksissa.

Käsittelin aineistoni siten, että minun oli mahdollisuus saada vastaukset tutkimuskysymyksiini ja ratkaisut tutkimusongelmiini. Tutustuin aineistooni lukemalla lomakkeet useaan kertaan läpi. Etenkin avointen kysymysten kohdalla aineiston lukeminen useana eri päivänä oli tarpeellinen. Avointen kysymysten vastauksista nousi esiin asioita, jotka olivat tutkimuskysymysteni kannalta oleellisia asioita.

Tavoitteenani oli analysoida tutkimustulokset ristiintaulukoinnin avulla. Ristiintaulukoinnin avulla olisi ollut mahdollista vertailla tuloksia keskenään ja etsiä syyseuraussuhteita aineistosta.



Aineisto jäi oletettua pienemmäksi, jonka vuoksi ei ollut mielekästä vertailla tuloksia keskenään eikä laskea keskiarvoja. Analysoin aineistoni luokittelemalla. Kaikki kysymykset luokittelin myös teemojen alle, jotta tuloksia olisi mielekkäämpi lukea ja tulkita.

Aineiston tulokset esitän lukumäärinä sekä prosenttilukuina. Analysoimisen jälkeen pystyin toteamaan kuinka moni tapaus on kuulunut mihinkin luokkaan (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2010).

Tutkimustuloksia havainnollistan pylväsdiagrammien avulla. Kaikki prosenttiluvut on pyöristetty yhden desimaaliluvun tarkkuudella, tulosten lukemisen helpottamiseksi. Lisäksi aineiston määrä on sen verran pieni, että ei ole mielekästä esittää tuloksia usean desimaaliluvun tarkkuudella. Aineiston vastausprosentti on laskettu vertaamalla saadun aineiston määrää koko otokseen eli kohderyhmään.

Aineiston analysointi vaiheessa kiinnitin erityistä tarkkuutta vastaajien tunnistettavuuteen sekä tulosten eettisyyteen. Vastaajien tunnistettavuus syistä analysointivaiheessa hylkäsin yhden kysymyksen, jossa kysyttiin sosiaaliasemaa jossa vastaaja pääsääntöisesti työskenteli.

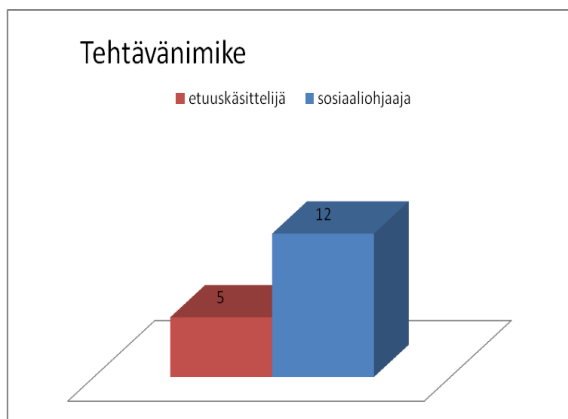
Vastausten analysointi vaiheessa havaittiin puutteita muutamissa lomakkeen kysymyksissä. Lomakkeen avulla pyrittiin selvittämään sosiaaliasemien työntekijöiden mielipiteistä liittyen SAATE asiakkaiden jatkoon hankkeen päätyttyä. Kysymys ei vastaa mihinkään opinnäytetyölle asetettuun tutkimuskysymykseen. Kysymyksestä saadut vastaukset olivat kuitenkin informoivia, jonka vuoksi tulosten analyysivaiheessa en halunnut luopua kysymyksestä.

## 8.2 Sosioekonominen tausta

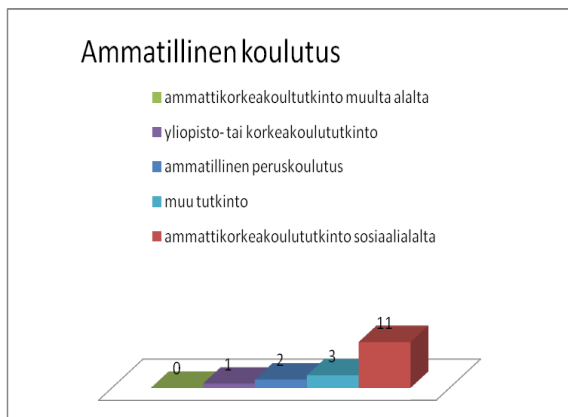
Lomakkeessa kysyttiin taustatietoja, joiden tarkoituksena oli hahmottaa tulosten analysointi vaiheessa vastaajien taustoja. Lisäksi taustamuuttujien avulla olisi ollut mahdollista vertailla vastauksia keskenään eli tehdä ristiintaulukointia.

Vastaajat olivat sosiaaliohjaajia (70,6 %) ja etuuskäsittelijöitä (29,4 %). Vastaajat olivat 22–61-vuotiaita. Kaikilta sosiaaliasemilta oli vastaajia. Vastaajat olivat työskennelleet sosiaaliasemalla nykyisessä tehtävässään alle vuodesta 19 vuoteen.

Sosiaaliasema työssä vastaajat olivat olleet alle vuodesta 33 vuoteen. Vastaajista suurimmalla osalla (64,7 %) oli ammattikorkeakoulututkinto sosiaaalialalta. Muilla vastaajista oli joko ammatillinen peruskoulutus (11,8 %), yliopistotutkinto (5,9 %) tai jokin muu tutkinto (17,6 %).



KUVIO 1. Tehtävänimike.



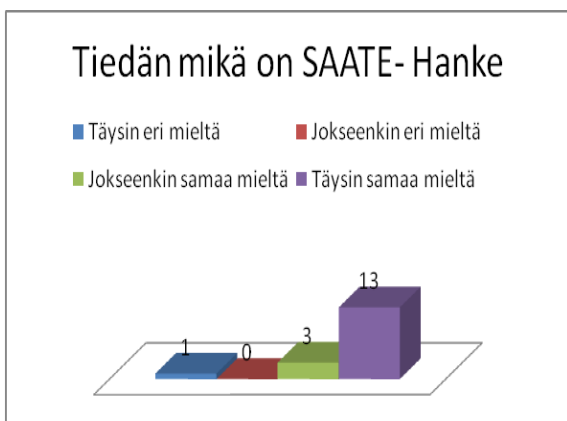
KUVIO 2. Ammatillinen koulutus.

### 8.3 Yhteistyö

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää kuinka yhteistyö hankkeen ohjaajien ja sosiaaliasemien työntekijöiden välillä sujuu. Tämä toimii opinnäytetyöni tutkimusongelmana. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa otin huomioon yhteistyöhön liittyviä osa-alueita, joiden pohjana toimi aiheeseen liittyvä kirjallisuus. Yhteistyöhön liittyvät tulokset esitän luokittelemalla ne eri osa-alueisiin: tiedonkulkuun, asiakkaiden ohjaamiseen ja ohjauksen käytäntöihin, yhteistyöhön hankkeen työntekijöiden kanssa sekä työntekijöiden kokemuksiin hankkeen hyödyistä. Jokainen osa-alue liittyy mielestäni yhteistyöhön ja sitä kautta pyrin saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiini jotka käsittelevät yhteistyötä.

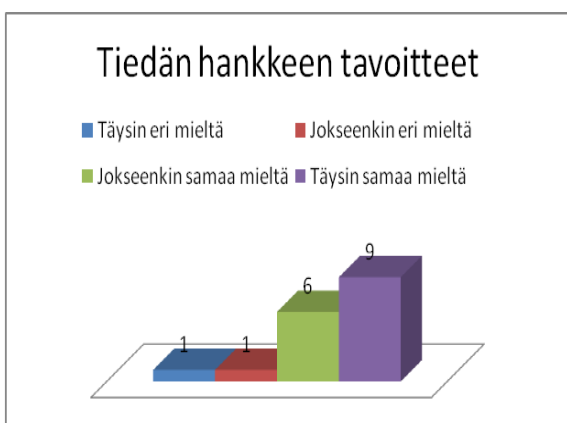
### 8.3.1 Tiedonkulku

Pääsääntöisesti kaikki vastaajat olivat tietoisia SAATE- Hankkeesta. Vastaajat olivat täysin tietoisia SAATE- Hankkeesta (76,5 %) ja osa vastaajista (17,6 %) ilmoitti tietävänsä jotakin hankkeesta. Yksi vastaajista (5,9 %) ilmoitti, että ei tiedä mikä on SAATE- Hanke.



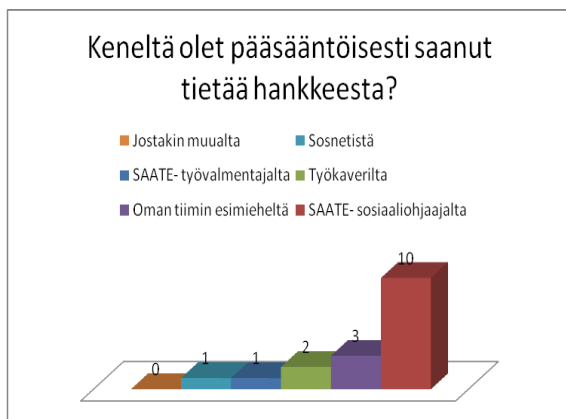
KUVIO 3. Vastaajien tietämys SAATE-Hankkeesta.

Vastaajat olivat tietoisia ainakin osin hankkeelle asetetuista tavoitteista. Vastaajat (52,9 %) olivat täysin tietoisia hankkeen tavoitteista sekä osittain hankkeen tavoitteet olivat selkeät kolmasosalle vastaajista (35,3 %). Yksi vastaajista (5,9 %) ilmoitti, että hankkeen tavoitteet eivät ole täysin selkeät vastaajalle sekä yksi vastaajista (5,9 %) ilmoitti, että ei tiedä hankkeen tavoitteita.



KUVIO 4. Tietoisuus hankkeen tavoitteista.

Tietoa hankkeesta saatiin eri lähteistä. Eniten (58,8 %) saatiin tietoa hankkeesta työskenteleviltä sosiaaliohjaajilta ja toiseksi eniten (17,6 %) tietoa hankkeesta saatiin oman tiimin esimieheltä. Vastaajat olivat saaneet tietoa myös sosnetistä (5,9 %), SAATE- työvalmentajalta (5,9 %) sekä työkaverilta (11,9 %).



KUVIO 5. Hankkeesta tiedottaminen.

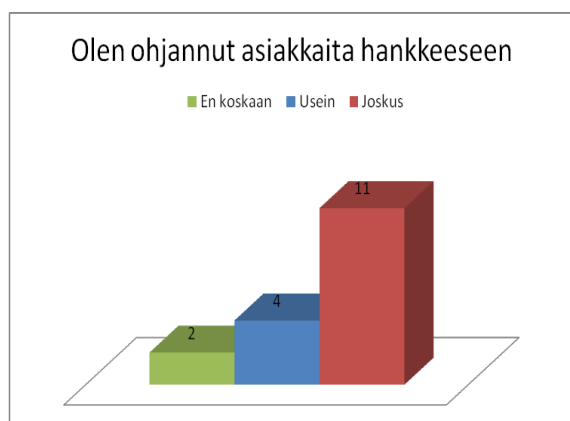
Kysymyksellä 10 pyrittiin kartoittamaan asioita, joista vastaajat olisivat halunneet saada lisää tietoa. Vastaajat (76,5 %) ilmoittivat, että eivät tarvitse lisää tietoa hankkeesta. Hankkeen asiakas ohjauskäytännöistä (5,9 %) olisi haluttu saada lisää tietoa, hankkeen jatkuvuudesta olisi haluttu saada lisää täsmällisempää tietoa (5,9 %) sekä asiakkaiden tilanteesta olisi haluttu saada enemmän tietoa esimerkiksi kuinka usein asiakkaita tavataan hankkeessa sekä tietoa asiakastapaamisista (5,9 %). Yksi (5,9 %) kysymyksen vastauksista hylättiin, koska se ei vastannut kysymykseen.



KUVIO 6. Tarvittava lisätieto hankkeesta

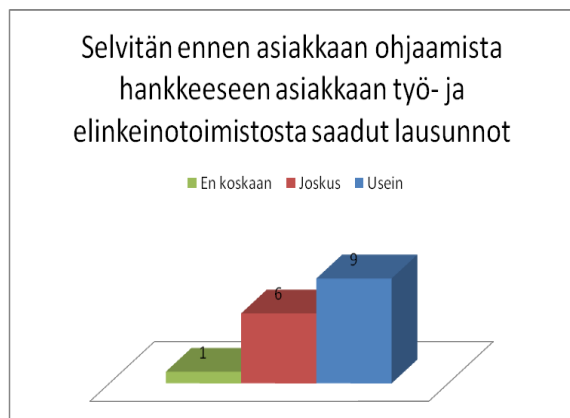
### 8.3.2 Asiakasohjaus ja ohjauskäytännöt

Sosiaalialueilta ohjataan asiakkaita hankkeeseen. Vastaajista suurin osa (64,7 %) oli ohjannut asiakkaita hankkeeseen joskus ja toiseksi eniten (23,5 %) vastaajat ilmoittivat ohjanneensa hankkeeseen asiakkaita usein. Vastaajista kaksi (11,8 %) ilmoitti, että ei ole koskaan ohjannut asiakkaita hankkeeseen.



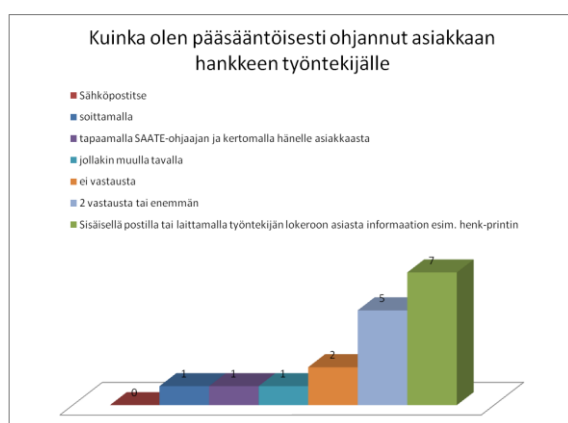
KUVIO 7. Asiakkaiden ohjaaminen hankkeeseen

Jotta niin sanotuilta turhilta ohjauksilta vältyttäisiin, olisi hyvä varmistaa ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen, että asiakas täyttää hankkeen asiakkaille asetut kriteerit. Vastaajista (52,9 %) ilmoitti selvittävänsä usein ja joskus (35,3 %) asiakkaan työvoimapolitiittisenlausunnon ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen. Vastaajista yksi (5,9 %) ilmoitti, että ei koskaan selvitä asiakkaan työvoimapolitiittista lausuntoa ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen.



KUVIO 8. Työ- lausuntojen selvittäminen ennen asiakasohjausta.

Ohjauskäytäntöjä oli hyvin erilaisia. Suurin osa vastaajista (41,2 %) ilmoitti ohjaavansa asiakkaan hankkeen työntekijälle sisäisellä postilla tai laittamalla henk-printin eli tulosteen asiakkaan tiedoista työntekijän postilokeroon. Asiakkaita ohjattiin hankkeeseen myös puhelimitse (5,9 %), tapaamalla SAATE- ohjaaja ja kertomalla hänelle asiakkaasta (5,9 %) sekä jollakin muulla tavalla (5,9 %). Kaksi (11,8 %) kaikista 17:sta lomakkeeseen vastanneesta ei vastannut kysymykseen ja yhden tai useamman vaihtoehdon valitsi viisi työntekijää (29,4 %). Kysymykseen vastaaminen oli ohjeistettu siten, että vastaajan tulisi valita vain yksi vaihtoehto. Ne vastaukset joihin vastattiin useampi kohta, ei ole tilastollisesti merkittävä tulos. Muilla vastaajilla ei ole ollut mahdollisuutta vastata kysymykseen usealla vastauksella.

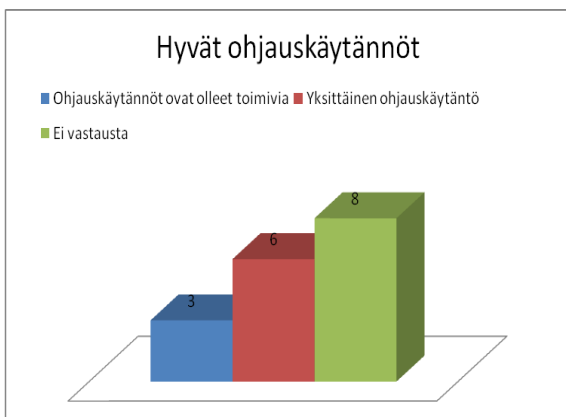


KUVIO 9. Ohjauskäytännöt.

Kysymyksessä 14 pyrittiin kartoittamaan sosiaaliasemien ohjauskäytäntöjen toimivuutta ja pyrkiä löytämään kehittämisideoita. Asiakkaiden ohjauskäytännöt ovat sosiaaliasemilla olleet toimivia. Suurin osa vastaajista (47,1 %) ei tuonut esille mitään kehittävää oman sosiaaliaseman ohjauskäytännöissä eikä tuonut esille mitään mikä olisi ollut erityisen toimivaa ohjauskäytännöissä. Vastaajat (17,6 %) toivat esille, että ohjauskäytännöt ovat olleet toimivia.

Vastauksista nousi esille yksittäisiä toimivia käytäntöjä kuten erityisen toimivaksi ohjauskäytännöksi ilmoitettiin, että asiakkaan saa hankkeeseen ohjattua ainoastaan puhelimitse. Lisäksi tuotiin myös esille, että asiakkaita pystyi lähettämään hankkeeseen henk-printin avulla eli ilmoittamalla SAATE ohjaajalle asiakkaan yhteydet. Hyväksi ohjauskäytännöksi ilmoitettiin myös, että asiakkaille on voinut varata yhteistapaamisajan SAATE- ohjaajalta.

Vastauksissa tuotiin myös esille, että hankkeen työntekijät ovat olleet joustavia, asiakkaan tilanteesta on välitetty paljon tietoa ja hankkeen työntekijöiden pysyvyyttä pidettiin tärkeänä. Myös keskusteluita hankkeen SAATE ohjaajan kanssa pidettiin tärkeinä. Yksikään vastaajista ei tuonut esille mitään kehitettävää ohjauskäytännöissä.



KUVIO 10. Hyvät ohjauskäytännöt.

### 8.3.3 Yhteistyö SAATE ohjaajien kanssa

Yhteistyötä SAATE- ohjaajien kanssa pidetään tärkeänä. Pääsääntöisesti (52,9 %) vastaajat kokivat yhteistyön hankkeen työntekijöiden kanssa tärkeäksi ja jokseenkin samaa mieltä (41,2 %) oli toiseksi eniten. Vastaajista yksi (5,9 %) ilmoitti, että yhteistyö hankkeen työntekijöiden kanssa ei ole vastaajan mielestä tärkeää.

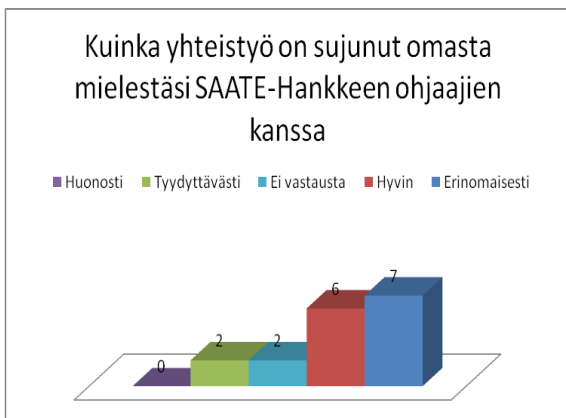


KUVIO 11. Yhteistyön sujuvuuden merkitys vastaajille.

Yhteistyö hankkeen työntekijöiden kanssa on ollut pääsääntöisesti sujuvaa. Yhteistyö hankkeen työntekijöiden kanssa on sujunut erinomaisesti (41,2 %) ja hyvin (35,3 %). Kaksi vastaajista (11,8 %) ilmoitti, että yhteistyö sujuu tyydyttävästi.

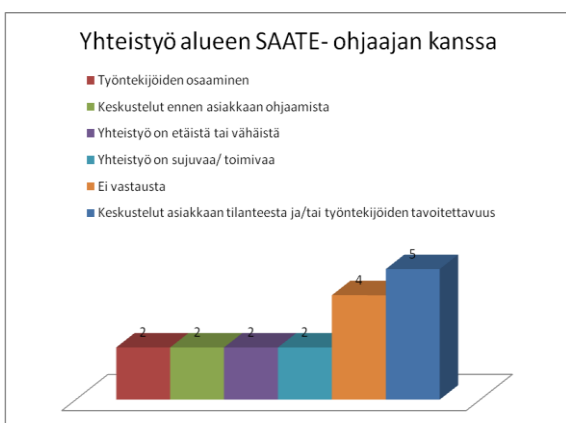


Kukaan ei ilmoittanut, että yhteistyö olisi sujunut huonosti. Yksi (5,9 %) jätti vastaamatta kysymykseen.



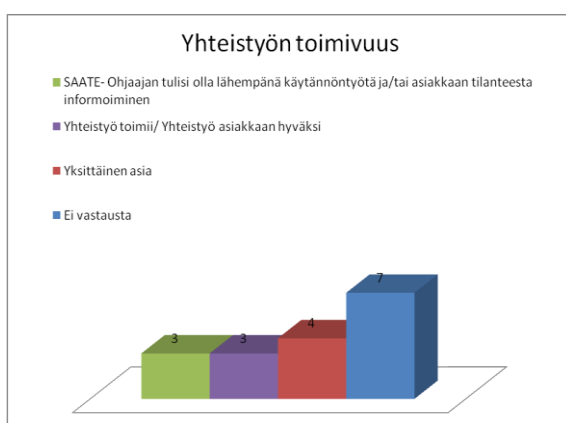
KUVIO 12. Yhteistyön sujuvuus.

Kysymyksellä 17 pyrittiin kartoittamaan oman alueen SAATE- hankkeen työntekijän sekä vastaajan välistä yhteistyötä. Tulosten perusteella vastaajat ja SAATE ohjaajat ovat yhteistyössä keskenään. Vastaajat (11,8 %) ilmoittivat, että he käyvät keskusteluja SAATE ohjaajan kanssa, ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen. Vastaajat (29,4 %) ilmoittivat käyvänsä keskusteluja asiakkaan tilanteesta ja/ tai työntekijät ovat hyvin tavoitettavissa. Vastaajat (11,8 %) toivat myös esille, että työntekijät ovat asiansa osaavia ja yhteistyö on sujuvaa sekä toimivaa (11,8 %). Osa vastaajista (11,8 %) ilmoitti, että yhteistyö on etäistä tai vähäistä. Yksi vastaajista toi esille, että yhteistyön sujuvuuteen on vaikuttanut työntekijän vaihtuminen. Neljä ei (23,5 %) vastannut kysymykseen. Vastauksissa tuotiin esille muun muassa että hankkeen työntekijä informoi asiakkaan tilanteesta, työntekijää näkee toimistolla ja hänet on helppo tavoittaa. Tuotiin myös esille, että ohjaus on sujunut mutkattomasti eikä ole ollut kiintiöitä, jonka takia ohjaamista olisi tullut rajoittaa.



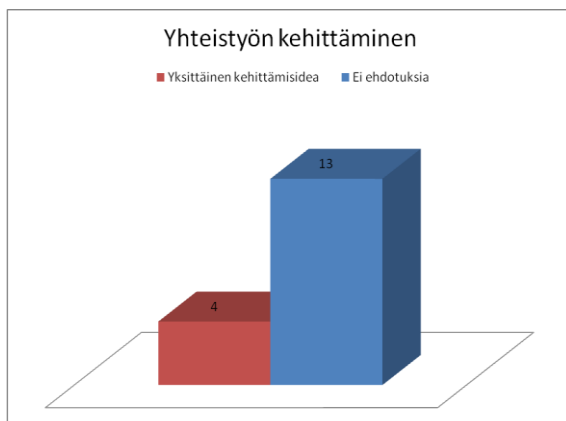
KUVIO 13. Yhteistyö alueen SAATE- ohjaajan kanssa.

Kysymyksen 18 tavoitteena oli kartoittaa vastaajien mielipiteitä liittyen yhteistyön sujuvuuteen, etenkin siihen mikä toimii siinä erityisen hyvin ja missä olisi kehitettävää. Tulosten perusteella yhteistyössä ei ole pääsääntöisesti kehitettävää. Vastaajista (41,2 %) suurin osa ei tuonut esille kehittämisalueita eikä mitään mikä toimisi erityisen hyvin yhteistyössä. Osa vastaajista koki, että yhteistyö on helppoa, sujuvaa, ammatillista, vastavuoroista, yhteistyö toimii hyvin sekä on toimiva vuorovaikutus, suoraa keskustelua sekä SAATE- ohjaajan helppo tavoitettavuus. Koettiin myös, että SAATE työntekijän tulisi enemmän olla integroitunut osaksi jokaista sosiaaliasemaa sekä SAATE työntekijän tulisi olla enemmän kentällä. Koettiin myös, että asiakkaiden työllistymisestä ja ohjautumisesta eri paikkoihin haluttaisiin saada lisää tietoa.



KUVIO 14. Yhteistyön toimivuus.

Kysymyksen 19 avulla pyrittiin selvittämään vastaajien ideoita liittyen yhteistyön kehittämiseen. Vastauksissa tuotiin esille erilaisia keinoja, joiden avulla yhteistyötä voitaisiin kehittää. Suurin osa vastaajista (76,5 %) ei tuonut esille kehittämisideoita. Yhdessä vastauksessa (5,9 %) tuotiin esille, että määrärahojen ei tulisi loppua kesken koska silloin työvälineet loppuvat kesken. Tuotiin myös esille, että hankkeen työntekijöiden vaihdoksien myötä esittäytyminen ja oman osaamisen esille tuominen jää taka-alalle (5,9 %). Myös yhteistapaamisilla ja yhteisillä kotikäynneillä asiakkaan luokse voitaisiin kehittää yhteistyötä (5,9 %). Asiakkaan tilanteen kehittymisestä ja etenemisestä olisi hyvä SAATE sosiaaliohjaajan informoida (5,9 %).



KUVIO 15. Yhteistyön kehittäminen.

#### 8.3.4 Hankkeen hyöty

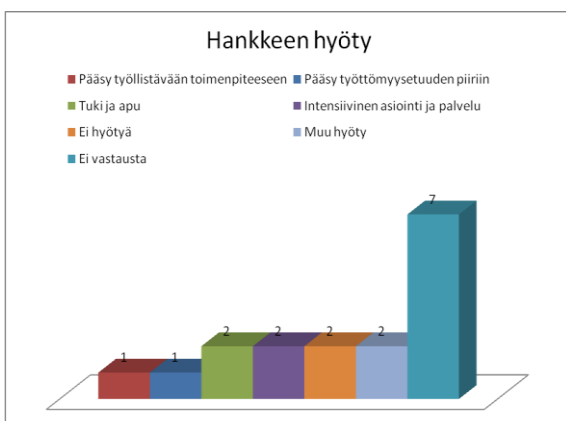
Kysymyksellä 20 pyrittiin kartoittamaan työntekijöiden kokemuksia hankkeen hyödyistä suhteessa vastaajien omaan työhön. Kysymyksen 21 avulla oli tarkoitus kartoittaa työntekijöiden ajatuksia liittyen hankkeen hyödyllisyyteen suhteessa asiakkaisiin. Tulosten analysoimisvaiheessa kysymyksissä huomattiin päällekkäisyyttä. Osa vastaajista oli vastannut molempiin kysymyksiin samalla tavalla tai samankaltaisesti. Analysointi vaiheessa yhdistettiin kysymykset. Vastaajat toivat esille yksittäisiä asioita, joista SAATE- hankkeen asiakkaat ovat hyötynet.

Suurin osa vastaajista (47,1 %) koki, että hankkeesta on ollut hyötyä. Vastaajat (11,8 %) toivat myös esille, että hankkeesta ei ole ollut mitään hyötyä työntekijälle tai työntekijän mielestä asiakkaalle. Vastaajat (41,2 %) eivät tuoneet esille mitään asioita liittyen hankkeen hyötyyn.

Vastaajat (11,8 %) toivat esille, että huonossa työllisyysasemassa ja vaikeasti työllistyvät pitkäaikaisasiakkaat ovat saaneet tukea ja apua tilanteeseensa. Hankkeessa asiakkaiden on ollut mahdollisuus saada intensiivisempää asiointia ja palvelua (11,8 %). Tuotiin myös esille, että on mietitty enemmän asiakkaan olosuhteita ja tilannetta tarkemmin (5,9 %). Hankkeen kautta myös asiakkaita on saatu työttömyysetuuden piiriin (5,9 %), hankkeeseen on voinut ohjata asiakkaita joita ei välttämättä ohjaisi Duuriin (5,9 %) sekä asiakas on päässyt työllistävään toimenpiteeseen (5,9 %).

Vastauksista nousi esille, että hankkeessa asiakkaita on kannustettu kursseille ja he ovat saaneet omaan elämäntilanteeseensa sopivampaa palvelua.

Hanke on myös antanut mahdollisuuden ja erityistä tukea työllistymisestä. Tuotiin myös esille, että hankkeen kautta asiakas on saanut henkilökohtaisen työvalmentajan ja bussilipun.



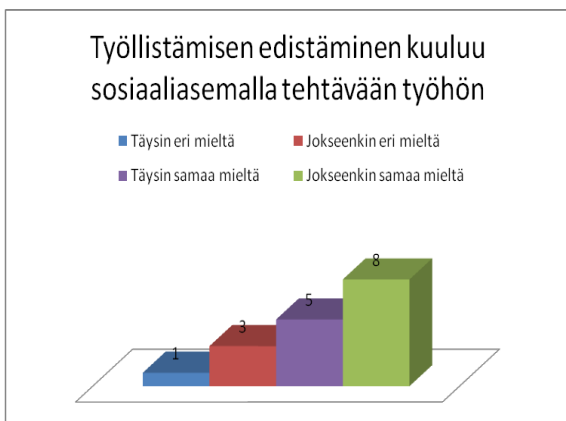
KUVIO 16. Hankkeen hyöty suhteessa omaan työhön ja työntekijöiden näkökulma hankkeen hyödyllisyydestä asiakkaille.

#### 8.4 SAATE- Hankkeen toimintamallin hyödyntäminen

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää kuinka SAATE- Hankkeen toimintamallia voidaan hyödyntää sosiaaliasemien perustyössä. Tämä toimi toisena tutkimusongelmanani. Toimintamallin hyödyntämiseen vaikuttaa mielestäni sosiaaliasemien mielipiteet liittyen työllistämiseen sekä yhteistyön sujuvuus. Kysymysten suunnittelussa on otettu huomioon aiheeseen liittyvä kirjallisuus.

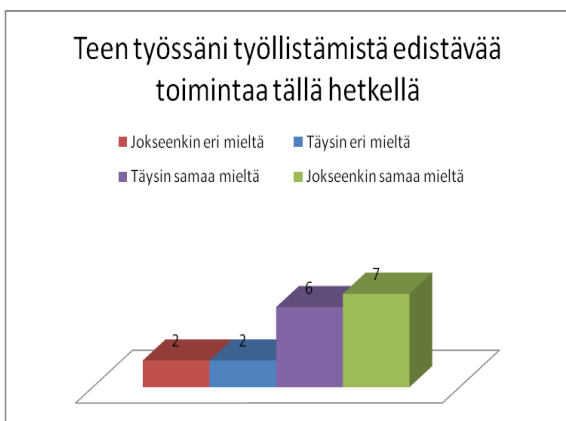
##### 8.4.1 Työllistäminen osana työnkuvaa

Vastaajat olivat pääsääntöisesti (47,1 %) sitä mieltä, että työllistämisen edistäminen kuuluu jokseenkin sosiaaliasemilla tehtävään työhön. Vastaajat (29,4 %) ilmoittivat, että työllistämisen edistäminen kuuluu sosiaaliasemalla tehtävään työhön. Vastaajista kolme (17,6 %) oli jokseenkin eri mieltä asiasta ja täysin eri mieltä asiasta oli yksi vastaaja (5,9 %).



KUVIO 17. Työllistämisen edistäminen osana sosiaaliasema työtä.

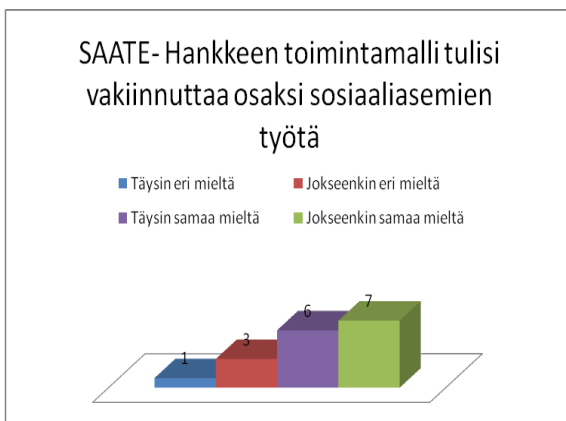
Vastaajat (35,3 %) tekevät työllistämistä edistävää toimintaa tällä hetkellä työssään ja osa vastaajista (41,2 %) ilmoitti tekevänsä jonkun verran työllistämistä edistävää toimintaa työssään tällä hetkellä. Vastaajista muutama (11,8 %) toi esille, että ei tee työllistämistä edistävää toimintaa työssään ja jokseenkin eri mieltä väittämästä olivat kaksi vastaajista (11,8 %).



KUVIO 18. Työllistäminen osana omaa työtä tällä hetkellä.

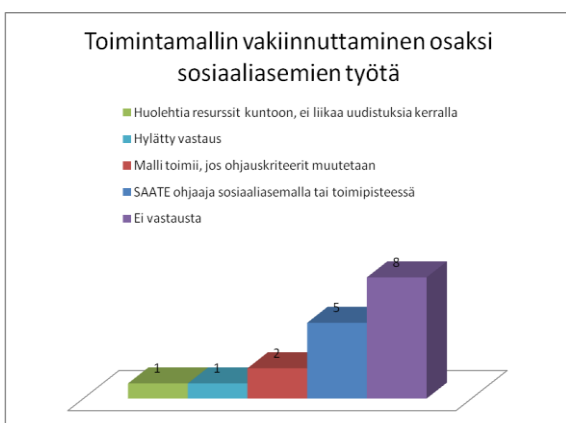
#### 8.4.2 SAATE- Hankkeen päättyminen

SAATE- Hanke päättyi vuoden 2009 lopussa ja kysymyksen tavoitteena oli selvittää sosiaaliasemien työntekijöiden mielipiteitä liittyen SAATE- Hankkeen toimintamallin vakinaistamiseen osaksi sosiaaliasemien työtä. Suurin osa (41,2 %) vastaajista oli väittämästä jokseenkin samaa mieltä. Toiseksi eniten vastaajat (35,3 %) kokivat, että SAATE- Hankkeen toimintamalli tulisi vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemilla tehtävää työtä. Yksi (5,9 %) vastaajista ilmoitti, että hanketta ei tulisi vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemilla tehtävää ja väittämästä jokseenkin eri mieltä oli kolme vastaajista (17,6 %).



KUVIO 19. SAATE- Hankkeen toimintamallin vakiinnuttaminen osaksi sosiaaliasemien työtä.

Kysymyksen 25 pyrittiin selvittämään kuinka ja millaisin keinoin hankkeen toimintamalli tulisi vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemilla tehtävää työtä. Yksi vastauksista hylättiin, koska vastaaja vastasi kysymykseen kysymyksellä. Kaikista lomakkeeseen vastanneista suurin osa (47,1 %) ei tuonut esille mitään keinoja joiden avulla toimintamalli voitaisiin vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemilla tehtävää työtä. Lähes yhtä moni vastaajista (42,2 %) oli sitä mieltä, että malli toimii ja se voisi olla lähestulkoon sellaisenaan osana sosiaaliasemien työtä. Vastauksista ilmeni myös, että työntekijän tulisi olla tiiviimmin osana perustyötä tekevien tiimejä. Vastauksissa tuotiin esille, että ohjauskriteereitä tulisi muuttaa (11,8 %) ja resursseista tulisi huolehtia eikä uudistuksia saisi tulla kerralla liikaa (5,9 %). Tuotiin myös esille, että tulisiko toimintamallia edes vakinaistaa, muun muassa koska se on irrallaan muusta sosiaaliaseman työstä.



KUVIO 20. Toimintamallin vakiinnuttaminen osaksi sosiaaliasemien työtä.

Hanke on päättynyt vuoden 2009 lopussa. Kysymyksellä 26 pyrittiin saamaan tietoa vastaajien mielipiteistä liittyen hankkeen asiakkaiden jatkoihin.

Vastauksissa tuotiin esille että hankkeen työskentelyä tulisi jatkaa (5,9 %), hanketta tulisi jatkaa sisään ajettuna toimintana (5,9 %) sekä vastaajat toivat myös esille, että SAATE- Hankkeen asiakkaat tulisi ohjata muiden palveluiden piiriin kuten duuriin (17,6 %) tai työ- ja elinkeinotoimistoon (5,9 %). Vastaajat toivat myös esille, että asiakkaiden jatko tulisi yksilökohtaisesti ratkaista ja asiakkaita tulisi neuvoa mistä saisivat tukea työnhakuunsa.



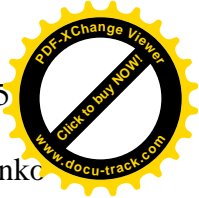
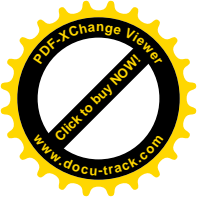
KUVIO 21. Hankkeen asiakkaiden jatko vastaajien näkökulmasta.

Lomakkeen viimeisessä kysymyksessä pyrittiin saamaan palautetta liittyen lomakkeeseen tai lomakkeen kysymyksiin. Vastauksista tuotiin esille, että SAATE- Hankkeen tulisi todellakin jatkua. Hanke on ollut hyvä ja toimiva ja koettiin, että hankkeen päättyminen on surullista. Tuotiin myös esille, että TE- toimiston perustehtävä on työllistäminen ja se on palautettava TE- toimistoon takaisin. Koettiin myös, että kyselyyn oli erikoista vastata koska yhteistyötä ei juuri ole.

## 9 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Aineiston luotettavuuteen edellytys on, että tutkimus on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan. Luotettavuutta alentavat aineiston hankinnan yhteydessä tehdyt erilaiset virheet. (Heikkilä 2008: 185.)

Mittauksen luotettavuutta voidaan kuvata kahden käsitteen avulla. Validiteetti kuvaa sitä missä määrin on onnistuttu mittaamaan juuri sitä mitä pitikin mitata.



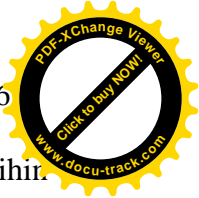
Kyselytutkimuksessa siihen vaikuttaa olennaisesti kysymykset ja niiden muoto eli onko kysymykset tehty siten, että ne antavat vastauksen tutkimusongelmaan ja voidaanko niiden avulla ratkaista tutkimuskysymykset. Validiteetti voidaan jakaa kahteen osaan. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan, sitä vastaavatko mittaukset tutkimuksen teoriaosiossa esitettyjä käsitteitä. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa sitä, että myös muut tutkijat tulkitsevat tutkimustulokset samalla tavoin. Systemaattinen virhe eli satunnaisvirhe voi syntyä jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka pyrkii vaikuttamaan aineistoon samansuuntaisesti. Systemaattinen virhe voi alentaa realibiliateettiä sekä validiteettiä. Realibiliateetti voidaan jakaa kahteen osaan. Sisäinen reabiliteetti voidaan todeta mittaamalla sama asia useampaan kertaan. Jos mittaustulokset ovat samat, tutkimus on reliaabeli. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa, että mittaukset on toistettavissa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. (Heikkilä 2008: 186–187.)

Kyselyn vastausprosentti oli 12,8 %. Lomake pyydettiin toimittamaan sähköpostin välityksellä kaikille kohderyhmään kuuluville. Aineiston luotettavuutta alentaa epätietoisuus siitä, onko lomaketta kuitenkaan toimitettu kaikille kohderyhmään kuuluville. Vastaaajien määrään voidaan myös olettaa vaikuttaneen aineiston kerääminen pahan flunssakauden aikana, jonka vuoksi lomake ei ole välttämättä tavoittanut kaikkia kohderyhmään kuuluvia.

Aineistonkeruu ei ollut riittävän kontrolloitu. Kyselylomake ei ollut suljettu. Internet-sivulle pääsi kuka tahansa aineiston keruu aikana. Lomakkeeseen olisi pystynyt vastaamaan kuka tahansa, mikä ei tietenkään ollut tavoite. Tämä on myös antanut mahdollisuuden vastaajille manipuloida tuloksia, vastaamalla kaksi kertaa lomakkeeseen. Toisaalta lomakkeen vastaukset olivat hyvin erilaisia joten voidaan olettaa, että kukaan ei ole vastannut kahta kertaa lomakkeeseen.

Aineiston luotettavuuteen on voinut vaikuttaa vastaajien yhtenäinen ymmärrys kysymyksistä ja niiden sisällöistä. Mikäli vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksen eri tavoin, ovat vastausten tulokset voineet johtaa virheellisiin johtopäätöksiin. Tämä luotettavuuskysymys otettiin huomioon tulosten analysointivaiheessa. Joidenkin kysymysten yksittäisiä vastauksia jouduttiin hylkäämään sen vuoksi, että ne eivät olleet vastanneet annettuun kysymykseen. Tämän keinon avulla pyrittiin lisäämään aineiston luotettavuutta.





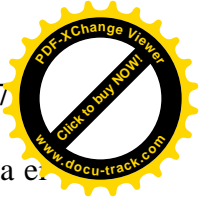
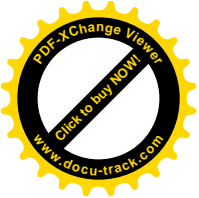
Opinnäytetyötä suunnitellessani kirjasin ylös opinnäytetyöni mahdolliset uhat, joihin kiinnitin erityistä huomiota työtä tehdessäni. Aineiston keruussa uhkana oli vastausten vähäinen määrä ja vastaajien yhtenäinen ymmärrys kysymyksistä. Uhkaa pyrin pienentämään siten, että esitetasin lomakkeen työntekijöillä ja pyysin väliarviointeja lomakkeeseen työelämän yhteyshenkilöiltä sekä koululta. Lisäksi annoin lomakkeeseen riittävästi vastausaikaa ja lomakkeeseen vastaamisesta muistutin noin puolessa välissä aineiston keruuta. Aineiston määrä jäi kuitenkin todella pieneksi, joka on vaikuttanut aineiston yleistettävyyteen ja sitä kautta aineiston luotettavuuteen.

Aineiston luotettavuuteen on saattanut vaikuttaa kohderyhmä. Opinnäytetyössä yritin selvittää kahteen tutkimusongelmaan vastausta. Ensimmäiseen aihealueeseen yhteistyön sujuvuudesta olisi parhaiten pystynyt vastaamaan etuuskäsittelijät, sosiaaliohjaajat ja osittain myös sosiaalityöntekijät riippuen toimipisteestä. Toiseen aihealueeseen olisi parhaiten pystynyt vastaamaan sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Kaikkeen tähän voidaan olettaa vaikuttaneen työntekijöiden työnkuvat. Toisaalta se oli tiedettävissä ennen aineiston keruuta. Resurssit huomioon ottaen sekä toisen tutkimusongelman ottaminen kesken opinnäytetyöprosessin vaikutti siihen, että kohderyhmää ei voitu enää laajentaa.

Kysymysten suunnittelussa sekä tulosten raportoimisessa otin huomioon eettisyyden. Suunnitteluvaiheessa yhdeksi tärkeimmistä asioista nostin esille vastaajan tunnistettavuuden. Lomakkeessa en kysynyt vastaajien sukupuolta, koska sosiaaliasemien toimeentulokityössä on töissä enemmän naisia kuin miehiä. Aineiston keruun jälkeen havaitsin, että vastaajien työpisteen mainitseminen olisi uhannut vastaajien tunnistettavuutta. Toimipisteen mainitseminen olisi liikaa yksilöinyt vastauksia aineiston määrästä johtuen, jonka vuoksi hylkäsin kysymyksen aineiston analysoimisvaiheessa.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka yhteistyö sujuu hankkeen työntekijöiden ja sosiaaliasemien työntekijöiden välillä sekä kuinka hankkeessa käytettävää toimintamallia olisi mahdollista hyödyntää sosiaaliasemien työssä. Aiheen lähtökohtaisena ajatuksena oli, että yhteistyössä on ongelmakohtia ja hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntäminen hankkeen päätyttyä jää vähäiseksi tai täysin hyödyntämättä.



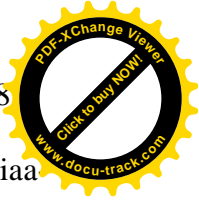
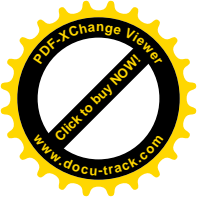
Opinnäytetyölle asetin tutkimuskysymyksiä. Aineistosta saatujen tulosten perusteella ei voida tehdä yleistyksiä, johtuen aineiston vähäisestä määrästä ja osittain pinnallisuudesta. Aineistosta voidaan kuitenkin tehdä yksittäisiä johtopäätöksiä.

Projektien tehtävänä on luoda uusia yhteistyökumppanuuksia ja ylläpitää yhteistyötä vanhoihin yhteistyökumppaneihin. Yhteistyön sujuvuus ja kitkattomuus on yhteydessä hankkeen toimintamallien juurruttamiseen perustyyöhön. Sujuva yhteistyö tukee tulosten hyödyntämistä ja toimintamallin hyödyntämistä. Sujuvan yhteistyön perustana on luottamus, joka voidaan saavuttaa ainoastaan tuntemalla yhteistyötahot. Tiedottamista voidaan pitää yhtenä hankkeiden keskeisimpänä osa-alueena. Tiedottamisen tavoitteena on varmistaa, että yhteistyö tahot ovat tietoisia hankkeen tapahtumista. (Nyholm- Saarelainen 2007: 71–75.)

Kyselyn tavoitteena oli saada vastaus tutkimuskysymykseen tietävätkö sosiaaliasemien työntekijät hankkeesta ja hankkeelle asetetuista tavoitteista. Sosiaaliasemien työntekijät tietävät pääsääntöisesti hankkeesta ja hankkeen tavoitteista. Ei ole mahdollista tehdä johtopäätöksiä mistä tavoitteista vastaajat ovat tietoisia ja mistä eivät. Vastaajat ovat mahdollisesti olleet tietoisia hankkeen asiakastyölle asetetuista tavoitteista ja asiakaskriteereistä, mutta muut hankkeelle asetetut tavoitteet ovat olleet epäselviä. Voidaan todeta, että tieto hankkeesta on ollut pääsääntöisesti riittävää ja lisää tietoa hankkeesta ei tarvita.

Tavoitteena oli selvittää ohjaavatko sosiaaliasemien työntekijät asiakkaita hankkeeseen ja kuinka ohjauskäytännöt toimivat. Sosiaaliasemien työntekijät ohjaavat pääsääntöisesti asiakkaita hankkeeseen. Ohjauskäytäntöjä on erilaisia, joista eniten käytetty on asiakkaan henkilötietojen (henk-print) ilmoittaminen alueen SAATE ohjaajalle. Ohjauskäytäntöihin ollaan tyytyväisiä eikä niissä ole kehitettävää. Toimivina ohjauskäytäntöinä pidetään muun muassa keskusteluja hankkeen SAATE ohjaajan kanssa ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen.

Hankkeen asiakkailta piti olla OR7 ja/tai OP5 työvoimapoliittiset lausunnot TE- toimistosta (Kuvaja 2009: 10). Ennen aineiston keruuta oletuksena oli, että sosiaaliasemien työntekijät eivät selvitä asiakkaiden TE- toimistosta saatuja työvoimapoliittisia lausuntoja ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen, jonka vuoksi asiakkaita ”lähetään turhaan” hankkeeseen.



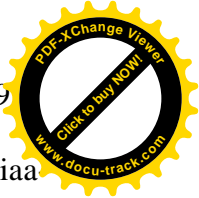
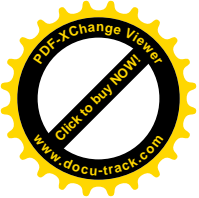
Oletuksena oli myös, että ”turhat ohjaukset” vaikuttavat yhteistyön sujumuuteen. Sosiaaliasemien työntekijät selvittävät pääsääntöisesti asiakkaiden työvoimapoliittiset lausunnot ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen. Ei voida todeta vaikuttaako työvoimapoliittisten lausuntojen selvittäminen yhteistyön sujumuuteen.

Yhteistyön sujumuutta pidetään tärkeänä ja yhteistyö sujuu vähintäänkin tyydyttävästi SAATE ohjaajien kanssa. Yhteistyö on muun muassa helppoa, sujuvaa, ammatillista, vastavuoroista sekä suoraa keskustelua. Hankkeen työntekijät ovat myös helposti tavoitettavissa. Yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa voidaan havaita olevan dialogiselle keskustelulle asetettuja periaatteita kuten avoimuus ja vastavuoroisuus (Aarnio 1999: 43). Voidaan todeta, että pääsääntöisesti SAATE ohjaajien ja sosiaaliasemien työntekijöiden kanssa käydyt vuorovaikutussuhteet ovat dialogisia. Kaikki sosiaaliasemien työntekijät eivät ole olleet yhteistyössä SAATE ohjaajien kanssa.

Yhteistyön sujumuuteen vaikuttaa projektihenkilöstön pysyvyys. (Nyholm- Saarelainen 2007: 74). SAATE- Hankkeen työntekijöiden vaihtuvuus on vaikuttanut yhteistyön sujumuuteen. Hankkeen työntekijöiden tunteminen ja henkilöityminen vaikuttaa yhteistyöhön ja sen sujumuuteen. Asiakkaan tilanteen edistymisen informoimista sekä muuta yhteydenpitoa sosiaaliasemille pidetään tärkeänä. Yhteistyötä olisi voitu kehittää informoimalla sosiaaliasemien työntekijöitä enemmän asiakkaan tilanteesta sekä tekemällä yhteistapaamisia.

Sosiaaliasemalla tehtävän työn tavoitteena on turvata asiakkaiden taloudellinen tilanne taloudellisesti vaikeissa tilanteissa. Toimeentulotuki on tehtävä seitsemän arkipäivän kuluessa. (Helsingin sosiaalivirasto 2009.) Työttömyys on ollut nousussa vuonna 2009 verrattuna vuoteen 2008 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009). Toisinaan sosiaaliasemien työssä on kiire ja intensiivinen työskentely asiakkaan kanssa saattaa koitua haasteelliseksi.

Työllistämistä edistävää toimintaa tehdään sosiaaliasemien työssä. Pääsääntöisesti työllistämisen edistäminen nähdään kuuluvan sosiaaliasemilla tehtävään työhön. SAATE- Hankkeen kaltaiselle toiminnalle on kysyntää sosiaaliasemien työssä. SAATE- Hankkeen toimintamallin vakinaistaminen voitaisiin toteuttaa siten, että jokaisella sosiaaliasemalla olisi yksi SAATE ohjaaja. Projektien määräaikaaisuus ei ole välttämättä asiakkaiden hyväksi.



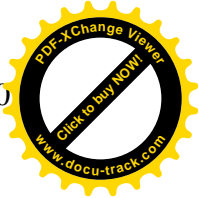
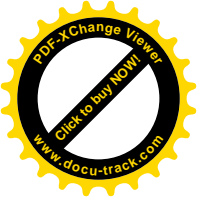
Yhteenvetona voidaan todeta, että työllistämistä edistävää toimintaa tehdään sosiaaliamien työssä ja ollaan valmiita tekemään, ainakin pääsääntöisesti. Työllistäminen on osa työnkuvaa, joka kuitenkin käytännössä toteutuu ohjaamalla asiakkaita palveluiden piiriin ja tekemällä yhteistyötapaamisia (Kuvaja 2009).

Hankkeen asiakkaat tulisi ohjata Duuriin tai TE- toimistoon hankkeen päätyttyä. Vaihtoehtoisesti hankkeen toimintamallin tulisi jatkua perustyössä tai jokaiselle sosiaaliamelle tulisi saada yksi SAATE ohjaaja. Hankkeen jatkosuunnitelmat olivat varmistuneet syksyllä 2009, juuri ennen aineiston keruuta. Tulokset olisivat saattaneet olla erilaiset, mikäli aineisto olisi kerätty esimerkiksi keväällä 2009. Voidaan todeta, että SAATE-Hankkeen asiakkaat tarvitsevat edelleen tukea ja palveluita hankkeen päätyttyä.

Erilaisia hankkeita alkaa ja päättyy. Hankkeesta kertyy paljon arvokasta tietoa, mitä voidaan hyödyntää perustyössä. (Nyholm- Saarelainen 2007: 15, 105.) Työntekijöiden näkökulmasta hanke on ollut hyödyllinen asiakkaille. Voidaan todeta, että hankkeen asiakkaat ovat saaneet intensiivistä palvelua. Hankkeen asiakasmäärä tavoite on saattanut antaa puitteet intensiiviselle työskentelylle. Sosiaaliamien työntekijät eivät hyötynneet hankkeesta suhteessa omaan työhönsä.

Aineistosta ilmeni myös asioita, joita ei ollut tarkoitus selvittää. Sosiaaliamien työntekijät olivat saaneet pääsääntöisesti tietoa hankkeesta SAATE sosiaaliohjaajilta. SAATE sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuului tarvittaessa toimia asiakkaan ja sosiaaliviraston välisenä yhteyshenkilönä (Kuvaja 2009: 14). Voidaan todeta, että SAATE sosiaaliohjaajille asetettu osa työnkuvaa on toteutunut.

Hyvän käytännön tunnistamista edesauttavat myös tiedonvälitys, sidosryhmäyhteistyö, avoimuus, seurantalaverit ja yhteistyön henkilöityminen. Hyvien käytäntöjen tunnistamista rajoittavat muun muassa tiedon pannaaminen tai sen puute, sidosryhmien erilaiset näkemykset, projektien päällekkäisyys ja projektihenkilöstön poislähtö. (Koivuneva 2004: 25–26.) Hyvä käytäntö edellyttää laajaa hyväksyntää ja yhteistä kehittämisvastuuta ja ne määrittyvät usein vuorovaikutuksellisessa prosessissa, johon osallistuvat hankkeen toteuttajat sekä muut yhteistyötahot. (Koivuneva 2004: 18.) Yhteistyötä ja SAATE- Hanketta pidetään tärkeänä.



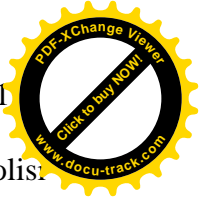
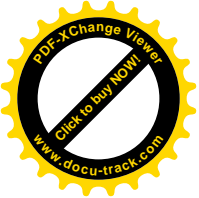
## 11 LOPUKSI

Opinnäytetyöni antaa tietoa SAATE ohjaajien ja sosiaaliasemien työntekijöiden välisestä yhteistyöstä sekä tuo esille mielipiteitä liittyen työllistämiseen. Opinnäytetyöni suunnittelun aloitin syksyllä 2008 ja kolmannen työelämäharjoittelun SAATE- Hankkeessa keväällä 2009. Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen. Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus on tehty yhteistyössä työelämän kanssa. Työelämältä saadut kommentit työstä ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä. Etenkin tiivis yhteistyö hankkeen entisen projekti-koordinaattorin kanssa on ollut hyvin palkitsevaa.

Aineistosta saatujen tulosten pohjalta voidaan saada yksittäistä faktatietoa jostakin ilmiöstä, mutta tulokset eivät ole yleistettävissä. Opinnäytetyöni yhdeksi suurimmaksi pohdinnan aiheeksi nousi aineiston luotettavuus. Aineiston luotettavuutta olisi ollut mahdollista parantaa jo lomakkeen suunnittelu vaiheessa. Opinnäytetyön suurimmaksi uhaksi nousi vastaajien vähäinen määrä sekä, että lomakkeeseen vastanneet jättävät vastaamatta lomakkeen joihinkin kysymyksiin. Vastaajia yritettiin motivoida vastaamaan kyselyyn, mutta aineisto jäi kuitenkin vähäiseksi. Suurin osa lomakkeeseen vastanneista vastasi kaikkiin kysymyksiin, vaikka ne eivät olleet pakollisia vastata lomakkeen tallentamisen kannalta. Opinnäytetyön uhkien tunnistaminen jo suunnitteluvaiheessa auttoi minua tiedostamaan ne. Uhkien tiedostaminen edes auttoi minimoimaan uhkia, joka auttoi opinnäytetyön etenkin lomakkeen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lomakkeella yritettiin saada tietoa kehittämisajatuksista liittyen aihealueisiin. Kuitenkaan kehittämisideoita ei juuri aineistosta noussut esille. On ymmärrettävää, että aineistosta ei saatu suoria vastauksia kysymykseen: Kuinka hankkeen toimintamallia olisi mahdollista hyödyntää osana perus sosiaaliasematyössä. Tähän edellä mainittuun asiaan voidaan nähdä vaikuttavan resurssikysymykset sekä työntekijöiden oma työmäärä sekä näkemys omasta työnkuvastaan. Hankkeeseen oltiin kuitenkin tyytyväisiä ja sen toivottiin jatkuvan. Saatu aineisto oli pääsääntöisesti hyvin positiivista. Pohdinnan aiheeksi nouseekin se, että onko kyselyyn vastannut ainoastaan ne työntekijät jotka ovat olleet tietoisia hankkeesta sekä ovat siihen tyytyväisiä.

SAATE ohjaajien työhuoneet olivat alueista riippuen alueen virastotalossa tai muussa paikassa. SAATE ohjaajien työnkuva vaatii myös liikkumista paikasta toiseen.

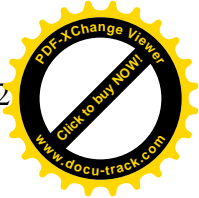
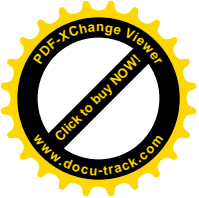


Voidaan olettaa, että SAATE ohjaajien oleminen fyysisesti lähempänä perustyötä olisi vaikuttanut positiivisesti yhteistyön sujuvuuteen ja sitä kautta hankkeen toimintamallin hyödyntämiseen perustyössä. Ohjaajien oleminen lähempänä perustyötä olisi voinut edes auttaa työntekijöiden toisiinsa tutustumista. Lisäksi yhteistapaamisten lisääminen olisi voinut edistää yhteistyön sujuvuutta. Etenkin yhteiset tapaamiset jotka olisivat käsitelleet asiakkaita, olisi saattanut edistää yhteistyön sujuvuutta ja sitä kautta välillisesti asiakkaiden tilanteen selvittelyä. Yhteistyön sujuvuus on tärkeää, jotta hankkeet eivät jäisi irralliseksi perustyöstä. Hankkeen loppuessa on tärkeää tunnistaa hyvät käytännöt ja juurruttaa ne osaksi perustyötä.

Mielenkiintoista olisi ollut vertailla alueiden ohjauskäytäntöjä keskenään. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla hankkeiden hyvät käytännöt. Näyttää siltä, että hankkeiden hyvät käytännöt hukkuvat hankkeen loppumisen myötä. Tätä tulisi välttää, koska hankkeiden tavoitteissa ilmenee kehittämisenäkökulma. Opinnäytetyötäni olisi mahdollista täydentää tekemällä haastatteluja sosiaalialan työntekijöille. Haastattelut toisivat varmasti lisää syvyyttä aihe alueisiin. Lisäksi myös sosiaalityöntekijöiden mielipiteet liittyen aihealueisiin olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe.

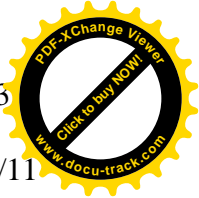
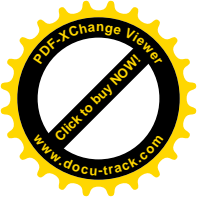
SAATE- Hanke päättyi vuoden 2009 vuoden lopulla ja opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika on keväällä 2010. Tuloksia ei voida enää hyödyntää käytännön työssä, mutta tarvittaessa opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi hankkeen loppuraportoinnissa. Tulosten hyödyntäminen jää viimekädessä työelämälle.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haasteellinen ja palkitseva kokemus. Opinnäytetyöni yksi lähtökohtaisista tavoitteista on ollut oman ammatillisuuden kehittyminen. Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut paljon uutta, etenkin liittyen kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteutukseen. Hankkeessa mukana oleminen on ollut oman ammatillisen kehittymisen kannalta loistava tilaisuus. Hanke työskentely on toisinaan raskasta, mutta myös erittäin antoisaa. Ei se määrä, vaan se laatu. SAATE- Hankkeen työntekijät ovat mielestäni tehneet loistavaa työtä pitkäaikaistyöttömien kanssa. Sosiaalialan työssä on mielestäni tärkeintä se miten me voimme edistää yksilön hyvinvointia ja auttaa elämässä eteenpäin kuin määrälliset tavoitteet.



## LÄHTEET

- Aarnio, Helena 1999: Dialogia etsimässä opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöä varten. Tampereen yliopisto: Tampere.
- Anttila, Pirkko 2007: Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Akatiimi.
- Helsingin sosiaalivirasto 2009. Verkkodokumentti.  
<[http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/sosv/fi/Palvelut+A-\\_/taloudellinentuki/p\\_toimeentulotuki](http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Palvelut+A-_/taloudellinentuki/p_toimeentulotuki)>Luettu 28.3.2009.
- Heikkilä, Tarja 2008: Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsijärvi, Sirkka- Remes, Pirkko- Sajavaara, Paula 2007: Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirsijärvi, Sirkka- Remes, Pirkko- Sajavaara, Paula 1997: Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Koivuneva, Eeva-Liisa (toim.)2004: Hyvästä paras. Jaettu kehittämisvastuu ESR-projekteissa. Hyvät käytännöt käsikirja. Työministeriö. Helsinki: Edita.
- Isoherranen, Kaarina- Rekola, Leena- Nurminen Raija 2007: Enemmän yhdessä- moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Kokko, Riitta-Liisa- Koskimies, Mimosa 2007: Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute. Helsinki: STAKES.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nyholm, Sari- Saarelainen, Jouni 2007: Yhdistyksen projektiopas. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.
- Parpo, Antti 2007: Työllistymisen esteet: Stakesin raportteja 11/2007 Helsinki: Valopaino oy.
- Siltala, Juha 2004: Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Otava.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2009. Työllisyyskatsaus marraskuussa 2009. Verkkodokumentti. <<http://www.tem.fi/files/25594/MARRAS09.pdf>> Luettu 9.1.2010
- Työ- ja elinkeinotoimisto 2010. Verkkodokumentti. Päivitetty 2.2.2009.  
<[http://www.mol.fi/mol/fi/00\\_tyonhakijat/07\\_tyottomuus/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/07_tyottomuus/index.jsp)>Luettu 9.1.2010.
- Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Virtuaaliammattikorkeakoulu 2010. Verkkodokumentti.



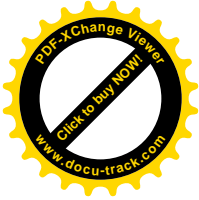
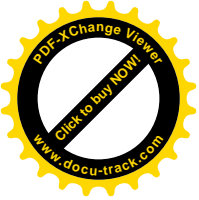
<<https://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289853960.html>> Luettu 17.1.2010.

Liukonen, Ritva- Lukman, Leena 2007: Tehty- hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallin kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

#### JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Kuvaja, Anne 2009: SAATE- Hankkeen väliraportti. Helsinki: Sosiaalivirasto.





LIITE 1

ARVOISA VASTAAJA!

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa sosiaaliasemien ja SAATE- Hankkeen työntekijöiden välisestä yhteistyöstä. Opinnäytetyöni tavoitteena on myös saada tietoa hankkeen toimintamallin hyödyntämisestä. Kyselylomakkeesta saatujen tulosten avulla voidaan kehittää toimintaa parempaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan.

Kysely kuuluu opinnäytetyöhön, jonka teen Metropolia ammattikorkeakouluun. Valmiin opinnäytetyön jälkeen valmistun Sosionomiksi (AMK). Opinnäytetyöni valmistuu keväällä 2010. Kaikilla on myös mahdollisuus tutustua valmiiseen opinnäytetyöhöni opinnäytetöiden sähköisessä järjestelmässä keväällä 2010.

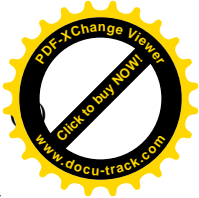
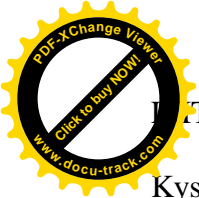
Vastaamiseen menee noin 20 minuuttia. On erittäin tärkeää, että vastaatte kaikkiin kysymyksiin omien kokemustenne, tietojenne ja mielipiteidenne pohjalta. Kaikki tässä kyselylomakkeessa ilmoittamanne tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia ja tulevat ainoastaan tietooni. Kyselylomakkeessa ei tulla kysymään mitään sellaista, joista vastaaja olisi mahdollista tunnistaa. Aineiston tallentamisen ja analysoimisen jälkeen lomakkeet hävitetään sille sopivalla tavalla.

Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn viimeistään perjantaina 4.12.2009 mennessä.

Vastaan mielelläni lomaketta koskeviin kysymyksiinne sähköpostitse osoitteessa [Anna.Sakki@metropolia.fi](mailto:Anna.Sakki@metropolia.fi)

Parhaat kiitokset vastauksistanne ja ystävällisin terveisin

Anna Sakki  
Sosionomi opiskelija  
Metropolia ammattikorkeakoulu



Kyselytutkimus SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välisestä yhteistyöstä sekä hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntämisestä

Pyydän sinua vastaamaan jokaiseen kysymykseen valitsemalla se vaihtoehto tai vastaamalla sille annetulle viivalle joka vastaa sinun henkilökohtaista mielipidettäsi, kokemustasi tai tietojasi. Lomakkeessa SAATE- Ohjaajalla tarkoitan SAATE sosiaaliohjaajaa ja SAATE työvalmentajaa.

### Taustatiedot

1. Ikä \_\_\_\_\_?

2. Tehtävänimike

- 1 sosiaaliohjaaja
- 2 etuuskäsittelijä

3. Olen tehnyt edellä mainitulla tehtävänimikkeellä töitä

\_\_\_\_\_ vuotta \_\_\_\_\_ kuukautta

4. Sosiaaliasema, jolla pääsääntöisesti työskentelet

- 1 Itäinen sosiaaliasema
- 2 Läntinen sosiaaliasema
- 3 Pohjoinen sosiaaliasema
- 4 Eteläinen sosiaaliasema

5. Ammatillinen koulutus (Valitse vain yksi ja korkein koulutus mikä sinulla on)

- 1 ammatillinen peruskoulutus
- 2 ammattikorkeakoulututkinto sosiaaalialalta
- 3 ammattikorkeakoulututkinto muualta alalta
- 4 yliopisto- tai korkeakoulututkinto
- 5 muu tutkinto

6. Kuinka kauan olet työskennellyt sosiaaliasemalla yhteensä ?

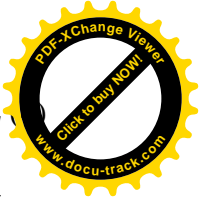
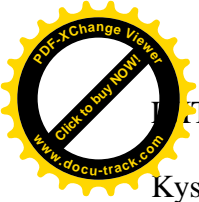
\_\_\_\_\_ vuotta

7. Tiedätkö mikä on SAATE-hanke

- 1 täysin eri mieltä
- 2 jokseenkin eri mieltä
- 3 jokseenkin samaa mieltä
- 4 täysin samaa mieltä

8. Tiedän hankkeen tavoitteet

- 1 täysin eri mieltä
- 2 jokseenkin eri mieltä
- 3 jokseenkin samaa mieltä
- 4 täysin samaa mieltä



Kyselytutkimus SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välisestä yhteistyöstä sekä hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntämisestä

9. Keneltä olet pääsääntöisesti saanut tietoa hankkeesta? (Valitse vain yksi keneltä olet pääsääntöisesti saanut tietoa)

- 1 oman tiimin esimieheltä
- 2 SAATE työvalmentajalta
- 3 SAATE sosiaaliohjaajalta
- 4 työkaverilta
- 5 sosnetistä
- 6 jostakin muualta

10. Mistä asioista olisit halunnut saada lisää tietoa? (Kerro seuraaville riveille vapaamuotoisesti)

---

---

---

11. Olen ohjannut asiakkaita hankkeeseen?

- 1 usein
- 2 joskus
- 3 en koskaan

12. Selvitän ennen asiakkaan ohjaamista hankkeeseen asiakkaan työ- ja elinkeinotoimistosta saadut työvoimapolitiittiset lausunnot esim. työlinjalta

- 1 usein
- 2 joskus
- 3 en koskaan

13. Kuinka olet pääsääntöisesti ohjannut asiakkaan hankkeen työntekijälle? (Valitse vain yksi valinta)

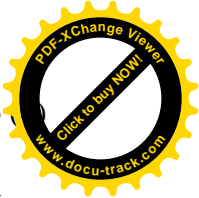
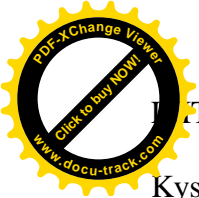
- 1 soittamalla
- 2 sähköpostitse
- 3 sisäisellä postilla tai laittamalla työntekijän lokeroon asiasta informaation esim. henk-print
- 4 tapaamalla SAATE- ohjaajan ja kertonut hänelle asiakkaasta
- 5 jollakin muulla tavalla

14. Mikä asemanne asiakasohjauskäytännössä on ollut erityisen toimivaa ja missä olisi kehitettävää?

---

---

---



Kyselytutkimus SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välisestä yhteistyöstä sekä hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntämisestä

15. Yhteistyön sujuvuus hankkeen työntekijöiden kanssa on minulle tärkeää

- 1 täysin eri mieltä
- 2 jokseenkin eri mieltä
- 3 jokseenkin samaa mieltä
- 4 täysin samaa mieltä

16. Kuinka yhteistyö on sujunut omasta mielestäsi SAATE- Hankkeen ohjaajien kanssa

- 1 erinomaisesti
- 2 hyvin
- 3 tyydyttävästi
- 4 huonosti

17. Kerro seuraaville riveille vapaamuotoisesti alueesi SAATE-hankkeen työntekijän ja sinun välisestä yhteistyöstä. (Vastaa vapaamuotoisesti seuraaville riveille)

---

---

---

18. Mikä yhteistyössä toimii erityisen hyvin ja missä olisi kehitettävää?

---

---

---

19. Kuinka ja millaisin keinoin yhteistyötä voisi mielestäsi kehittää? (Vastaa vapaamuotoisesti seuraaville riveille, jos yhteistyössä ei ole kehitettävää siirry seuraavaan kysymykseen)

---

---

---

20. Minkälaista hyötyä SAATE- Hankkeesta on ollut suhteessa omaan työhösi?

---

---

---

21. Minkälaista hyötyä SAATE- Hankkeesta on ollut mielestäsi asiakkaille?

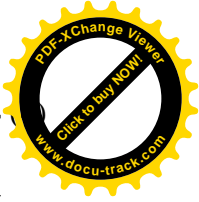
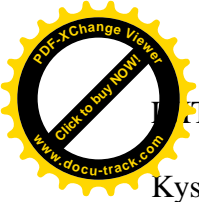
---

---

---

22. Työllistymisen edistäminen kuuluu sosiaaliasemalla tehtävään työhön

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. jokseenkin samaa mieltä



Kyselytutkimus SAATE- Hankkeen ja sosiaaliasemien työntekijöiden välisestä yhteistyöstä sekä hankkeessa käytettävän toimintamallin hyödyntämisestä

4. täysin samaa mieltä

23. Teen työssäni työllistämistä edistävää toimintaa tällä hetkellä

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. jokseenkin samaa mieltä
- 4. täysin samaa mieltä

24. SAATE- Hankkeen toimintamalli tulisi vakiinnuttaa osaksi sosiaaliasemien työtä

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. jokseenkin samaa mieltä
- 4. täysin samaa mieltä

25. Kuinka ja millaisin keinoin mielestäsi hankkeen toimintamalli tulisi vakiinnuttaa sosiaaliasemien työhön?

---

---

---

26. Hanke päättyy vuoden 2009 loppuun mennessä. Mitä mielestäsi hankkeen asiakkaille tulisi tehdä hankkeen loppuessa? (Esim. tulisiko heidän siirtää sosiaaliaseman työntekijälle tai mahdollisesti jonkun muun palvelun piiriin)

---

---

---

27. Vapaa sana! Mitä muuta haluaisit tuoda esille liittyen edellisiin kysymyksiin tai lomakkeeseen

---

---

---