

”TAHTOA ON TEHDÄ VERKOSTOYHTEISTYÖTÄ.”

Oulun kaupungin työntekijöiden kokemuksia osatyökykyisen
työnhakija-asiakkaan palveluprosessin toteutumisesta.

Uusi suunta työelämään -hanke

Koponen Päivi

Opinnäytetyö
Hyvinvointipalvelujen osaamisala

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

2018

Hyvinvointipalvelujen osaamisala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi

Tekijä	Päivi Koponen	Vuosi	2018
Ohjaajat	Susanna Helavirta & Merja Hjulberg		
Toimeksiantaja	Business Oulu -liikelaitos, Työllisyyspalvelut		
Työn nimi	”Tahtoa on tehdä verkostoyhteistyötä.” Oulun kaupungin työntekijöiden kokemuksia osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palveluprosessin toteutumisesta.		
Sivu- ja liitesivumäärä	56 + 14		

Opinnäytetyössäni keräsin tietoa osatyökykyisten työttömien työnhakija-asiakkaiden palveluprosessin toteutumisen nykytilasta työntekijöiden kokemana. Tulkitin ilmiötä palveluiden laadun, asiakaslähtöisyyden ja verkostoyhteistyön näkökulmista, jotka muodostivat myös työni teoreettisen viitekehyksen. Selvitin myös toimivia käytänteitä sekä koettuja kehittämistarpeita toimijoiden väliselle yhteistyölle työllistymistä tukevissa ja edistävässä eri palveluyksiköissä. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa palveluprosessin ja verkostoyhteistyön kehittämisessä.

Aihe oli ajankohtainen liittyen hallitusohjelman Hyvinvoinnin ja terveyden tavoitteeseen, jota on toteutettu Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeissa. Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) -kärkihankke on tähdännyt osatyökykyisten työllistymisen edistämiseen. Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Uusi suunta työelämään -hankkeen kanssa, joka oli OTE -kärkihankkeen ja Oulun kaupungin rahoittama. Työni toimeksiantajana oli BusinessOulu -liikelaitoksen työllisyyspalvelut.

Opinnäytetyöni oli määrällinen tutkimus, jonka tiedonkeruun toteutin Webropol -kyselynä. Aineisto koostui 23:n Oulun kaupungin työllisyys- ja hyvinvointipalveluiden työntekijöiden vastauksista. Määrällisen aineiston analysoin käyttäen suoria jakaumia. Laadullisessa muodossa olevan aineiston käsittelin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Opinnäytetyön tuloksista voin todeta, että työntekijät kokivat asiakkaan palveluprosessin pääsääntöisesti asiakaskeskeiseksi ja lakisääteisten määräaikojen puitteissa toteutuvaksi. Haasteita tunnistettiin palvelun saatavuudessa (erityisesti terveydenhuollon palvelut ja matalan kynnyksen tukipalvelut) ja oikea-aikaisuudessa sekä työntekijän ajan riittävyyden toteutumisessa asiakastyössä. Työntekijät toivat esille useita verkostossa toimimisen haasteita prosessin eri vaiheissa. Verkostoyhteistyön kehittämiseksi ja vahvistamiseksi kaivattiin muun muassa työnkuvien ja vastuunjaon selkiyttämistä sekä toisiin toimijoihin ja heidän työhönsä tutustumista. Työntekijöillä ei puutu motivaatiota yhteistyön tekemiseen.

Avainsanat osatyökykyiset, työllistyminen, palvelut, asiakaslähtöisyys, laatu, verkostotyö

School of Social Service, Health and Sports
Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services

Author	Päivi Koponen	Year	2018
Supervisor	Susanna Helavirta & Merja Hjulberg		
Commissioned by	Business Oulu -establishment, Employment services		
Subject of thesis	"There is the will to do network co-operation." Experiences of the employees of the City of Oulu in the realization of the service process for a client with partial work capacity.		
Number of pages	56 + 14		

In my thesis I collected employee experiences about the realization of the service process for clients with partial work capacity. I interpreted the subject from a point of view of the quality, client-orientation and network co-operation. These perspectives formed the theoretical framework of my thesis. I also found out about well-functioning practices and the discovered development needs of co-operation between actors in various service units that support and promote employment. The results of my thesis can be used in developing the service process and network co-operation in the future.

The subject was current, because it is related to the aim of the government program, which is implemented in the projects of the Ministry of Social Affairs and Health. The OTE -project aims to promote the employment of persons with partial capacity for work. I made this thesis in collaboration with Uusi suunta työelämään -project, which is funded by the OTE -project and the City of Oulu. The thesis was commissioned by the employment services of BusinessOulu.

My thesis was a quantitative study, whose data I collected by using the Webropol -inquiry. The material consists of the responses of 23 employees in the Oulu City Employment- and Welfare Services. I analyzed the quantitative data by using direct distributions. The material in a qualitative format I processed by means of material-based content analysis.

By the results of my thesis, I can say that employees experienced the customer's service process mainly as client-oriented. In their opinion the service could also be provided within the prescribed deadlines. Challenges were identified in the availability of the service (particularly healthcare services and low-threshold support services) and getting the right service at the right time. The employees highlighted several challenges in the network co-operation at various stages of the process. To develop and strengthen co-operation, employees felt it important to clarify the job descriptions and responsibilities in the future. Also getting to know partners and their work would make co-operation easier.

Key words persons with partial capacity for work, employment, services, customer orientation, quality, networking

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 OULUN KAUPUNGIN PALVELUPAIKAT JA TYÖNHAKIJA-ASIAKKAIDEN PALVELUT.....	9
2.1 Työllisyyspalvelut.....	10
2.2 Hyvinvointipalvelut.....	11
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	13
3.1 Uusi suunta työelämään -hanke.....	13
3.2 Tutkimustehtävä ja sen rajaukset.....	13
3.3 Metodologiset lähtökohdat.....	16
3.4 Opinnäytetyön toteuttaminen.....	17
3.4.1 Suunnitteluvaihe.....	18
3.4.2 Tiedonkeruuvaihe (Webropol).....	20
3.4.3 Aineiston koostaminen ja analysointi.....	22
3.4.4 Eettisyyden huomioiminen.....	23
4 OSATYÖKYKYISEN ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUPROSESSI.....	25
4.1 Osatyökykyinen työtön työnhakija.....	25
4.2 Työnhakija-asiakkaan palveluprosessi.....	26
4.3 Asiakaslähtöisyys toiminnan perustana ja laatukriteerinä.....	31
5 TULOKSET.....	35
5.1 Tiedontuottajien taustatiedot.....	35
5.2 Työntekijöiden kokemukset palveluprosessin toteutumisesta.....	35
5.2.1 Palveluntarpeen selvittäminen.....	35
5.2.2 Asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen.....	38
5.2.3 Palveluista sopiminen ja koordinointi verkostossa.....	38
5.2.4 Asiakkaan palveluiden toteuttaminen.....	39
5.2.5 Suunnitelman ja palveluiden seuranta ja arviointi.....	41
5.2.6 Asiakkuuden päättymisen tai siirtymisen.....	43
5.2.7 Työntekijöiden kokemukset verkostoyhteistyöstä.....	44
5.3 Toimivat käytänteet ja kehittämistarpeet.....	45
5.3.1 Kaupungin toimijoiden kesken tehtävä verkostoyhteistyö.....	45

5.3.2 Kaupunkiorganisaation ulkopuolisten kanssa tehtävä verkostoyhteistyö.....	47
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	49
LÄHTEET.....	53
LIITTEET	57

ALKUSANAT JA KIITOKSET

Työllistymisen edistämisen kentällä muutoksen tuulet puhaltavat maakunta- ja soteuudistusta valmisteltaessa. Katse on jo pidemmän aikaa suuntautunut tiiviisti tulevaan. Opinnäytetyöprosessini aikana paikallinen työllisyyspalveluiden toimintaympäristö on muuttunut: osa hankkeista on päättänyt asiakastyönsä, uusia yksiköitä on aloittanut ja kehittämishankkeita käynnistynyt tai käynnistymässä. Toimintaa järjestellään uudella tavalla ja myös henkilöstöä ollaan osallistamassa kehitystyöhön eri tavoin.

Opinnäytetyötä suunnitellessani, minulle oli tärkeää saada aikaiseksi tuotos, jolla on työelämäyhteys. Työlläni olen omalta osaltani tehnyt näkyväksi työntekijöiden kokemuksia asiakkaan prosessista ja palvelutarjonnasta, joita voidaan jatkossa hyödyntää työskentelyn kehittämisessä asiakkaan hyväksi.

Haluan kiittää Uusi suunta työelämään -hankkeen henkilöstöä opinnäytetyön aiheesta ja yhteistyöstä sekä työnantajaani joustavuudesta työn ja opintojen yhteensovittamiseksi. Lämmin kiitos myös työyhteisölleni ymmärtäväisyydestä ja kannustuksesta matkan varrella sekä opinnäytetyön ohjaajilleni palautteesta, konkreettisista neuvoista ja ajattelua herättelevistä kysymyksistä. Suurin kiitos kuitenkin kuuluu kotijoukoilleni, jotka jaksoivat sietää koneen äärellä vapaa-ajat istuvaa äitiä ja omalla panoksellaan mahdollistivat opintojeni suorittamisen.

Opinnäytetyön laatimisen polku tuntui paikoin pitkältä ja kiviseltä, mutta oli opettavainen kaikin puolin. Helpolla en päässyt, mutta selvisin. Tästä on hyvä jatkaa ammatillisen kasvun tiellä.

1 JOHDANTO

Osatyökykyisten asemaan työmarkkinoilla on viime vuosikymmeninä kiinnitetty sekä kansallisesti että kansainvälisesti enenevässä määrin huomiota. Osatyökykyisten työllistymisen edistäminen katsotaan keinoksi sekä henkilön taloudellisen että sosiaalisen itsenäisyyden saavuttamisessa. (Asplund & Koistinen 2014, 97.) Aihe on siis merkityksellinen sekä yhteiskunnallisesti että yksilön näkökulmasta.

Osatyökykyisten työllistymisen edistämisen tukeminen on yksi istuvan hallituksen kärkihankkeen, Osakykyisille tie työelämään (OTE), tavoitteista. Osana hanketta sosiaali- ja terveysministeriö asetti keväällä 2018 kaksi selvityshenkilöä kartoittamaan osatyökykyisten tilannetta työmarkkinoilla. Toimeksiantona oli muun muassa koota aiempien tilastojen, selvitysten ja muiden lähteiden keskeiset havainnot sekä laatia esitys etuus- ja palvelujärjestelmien kehittämiseksi. Selvityksen oli määrä valmistua lokakuun 2018 loppuun mennessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a.) Tulokset eivät siis valitettavasti olleet vielä käytettävissä tätä opinnäytetyötä laatiessani.

Meneillään olevalla sote -uudistuksella tavoitellaan asiakkaan tarpeiden mukaisien palveluiden oikea-aikaisuutta ja katkeamattomia palvelupolkuja. Tämä edellyttää entistä tiiviimpää yhteistyötä asiakkaan ja hänen asioissa toimivien työntekijöiden kesken. (Helminen 2017, 6, 18.) Osatyökykyiselle työttömälle työnhakija-asiakkaalle työ- ja toimintakykyä tukevien palveluiden oikea-aikaisuudella, sujuvuudella ja tarkoituksenmukaisuudella on olennainen merkitys henkilön työllistymisen tukemisessa. Hoidon ja kuntoutuksen tarpeen tunnistaminen varhaisessa vaiheessa, palveluihin ohjaaminen sekä asetettujen tavoitteiden toteutumisen seuraaminen nousevat keskeiseen asemaan asiakkaan palveluprosessissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 49.)

Valtio vastaa ensisijaisesti työvoima- ja yrityspalveluiden järjestämisestä. Kunnille aiheutuvia työllisyyden hoidosta aiheutuvia lakisääteisiä velvoitteita ovat muun muassa kuntouttavan työtoiminnan ja nuorten työpajojen järjestäminen, työmarkkinatuen rahoitusvastuu, työttömien terveyden edistäminen, ikäänntyneiden velvoitetyöllistäminen, vammaisten henkilöiden työllistymisen tukeminen ja työtoiminta sekä yhteispalveluvelvoite ja TYP-johtajuus. Näiden lisäksi kuntien

panos näkyy palkkatuella työllistämisessä, jonka päälle useat kunnat maksavat vielä kuntalisää. Myös kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä voidaan tukea kuntalisällä. Kuntien vastuulla ovat käytännössä yhä enemmän henkilöt, joiden työllistymisessä on enemmän haasteita (Forsell 2018b, 2; Kuntaliitto 2018.) Työllistymistä edistävien palveluiden järjestäminen edellyttää yhteistyötä muun muassa kunnan, te-hallinnon ja kansaneläkelaitoksen kanssa.

Oulun kaupungissa työllisyyttä edistäviä palveluita on kehitetty ja kehitetään jatkossakin useamman käynnissä olevan hankkeen voimin. Syksyllä 2017 käynnistyi Business Oulu -liikelaitoksen työllisyyspalveluiden hallinnoima ja toteuttama Uusi suunta työelämään -hanke, joka liittyi Sosiaali- ja terveysministeriön Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) kärkihankkeen projektiin 7, Polut hoitoon ja kuntoutukseen. Oulun hanke lähestyi aihetta kahden toiminnallisen pilotin kautta, joista toinen oli suunnattu kuntasektorin uudelleen sijoitettaville henkilöille ja toinen työttömille työnhakijoille. Pilottien yhteydessä hankkeen tavoitteena oli luoda mallit kohderyhmien selkeille palvelupoluille sekä rakentaa verkostoja työllisyyttä edesauttavien, asiakkaan työ- ja toimintakykyä tukevien tahojen välillä. (Oulun kaupunki 2018c)

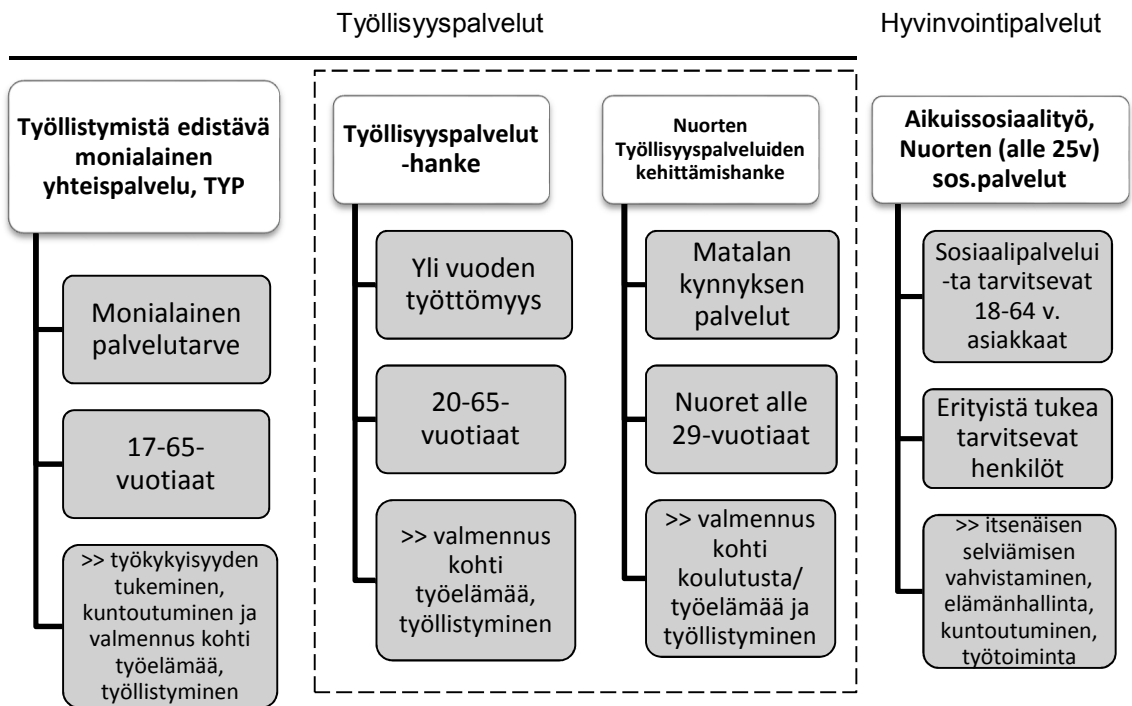
Opinnäytetyöni aihe nousi Uusi suunta työelämään -hankkeen tarpeista ja se tehtiin yhteistyössä hanketoimijoiden kanssa. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä tietoa ja kuvailla Oulun kaupungin työllisyys- ja hyvinvointipalveluiden työntekijöiden kokemuksia osatyökykyisten työttömien työnhakija-asiakkaiden palveluprosessin toteutumisen nykytilasta. Tulevana sosionomina (AMK) olin kiinnostunut erityisesti sosiaalityön näkökulmasta. Tiedontuottajina toimivat hyvinvointi- ja työllisyyspalveluiden sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä työllisyys Hankkeissa toimivat palveluohjaajat ja työhönvalmentajat.

Näkökulmiksi työhöni valikoitui asiakaslähtöisyys, palvelun laadun elementit ja osatyökykyisen asiakkaan prosessissa merkityksellisen verkostoyhteistyön, joita käsittelen työni teoreettisessa osuudessa. Työssäni kartoitin työntekijöiden kokemuksia toimivia käytänteitä sekä koettuja kehittämistarpeita. Tietoa voidaan jatkossa hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

2 OULUN KAUPUNGIN PALVELUPAIKAT JA TYÖNHAKIJA-ASIAKKAIDEN PALVELUT

Kunnat organisoivat työllisyyspalvelunsa eri tavoin (Forsell 2018b, 5). Oulun kaupungissa työttömien työnhakija-asiakkaiden palveluohjausta toteutetaan Työllisyyspalveluiden yksiköissä ja Oulu kaupungin Hyvinvointipalveluissa. Asiakkaan palvelupaikka määrittyy asiakkaan iän ja palveluntarpeen mukaisesti. Kunkin asiakkaan palvelupolku on yksilöllinen. Asiakasohjauksessa tehdään yhteistyötä TE-toimiston ja kolmannen sektorin kanssa, jotta välttyttäisiin palveluiden päällekkäisyydeltä. (Forsell 2018b, 35; Käsmä 2018; Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013, 13–14.)

Seuraava kaavio (kuvio 2) havainnollistaa palvelupaikkojen asiakaskriteerit ja tavoitteet.



Kuvio 2. Oulun kaupungin palvelupaikat ja asiakaskriteerit (Forsell 2018b, 11; Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013,14.)

2.1 Työllisyyspalvelut

Työllisyyspalvelut tarjoavat työnhakija-asiakkailleen työllistymisen ohjaus- ja neuvontapalveluita asiakkaan tarpeiden mukaisessa palvelupaikassa. Tämä tapahtuu henkilökohtaisella palveluohjauksella työhön, opiskelu- tai työkokeilupaikan saamiseen. Asiakas saa tukea oman työllistymissuunnitelmansa toteuttamisessa. Asiakasta voidaan ohjata muun muassa kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun, palkkatuettuun työhön, koulutuskokeiluun ja työvoimakoulutukseen. Tarvittaessa asiakasta ohjataan myös muihin palveluihin, esimerkiksi kuntoutukseen tai mielenterveys- ja päihdepalveluihin. (Forsell 2018b, 35; Käsmä 2018.)

Kuntouttavan työtoiminnan paikkatarjontaa ja sisältöjä on pyritty kehittämään asiakkaiden palveluntarpeen mukaan. Työtoimintaa tarjotaan eli alueilla yksittäin ja ryhmissä, sisältöinä muun muassa elämänhallinnan, päihdeettömyyden ja mielenterveyden tukeminen sekä eri toimialoille suuntaava työtoiminta. Ryhmätoimintaa toteutetaan sekä yhdistysten ja säätiöiden kanssa tehtävänä yhteistyönä että kaupungin omana toimintana. Työllisyyspalveluissa on myös kehitetty yhteistyössä oppilaitosten kanssa kuntouttavan työtoiminnan aikana karttuvan osaamisen näkyväksi tekemistä, opinnollistamista, joka helpottaa koulutus- ja/tai työllistymistavoitteiden selkiyttämistä ja jatkon suunnittelua. (Forsell 2018b, 35–36; Käsmä 2018.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on kaupungin, TE-toimiston ja Kelan yhteistyöorganisaatio, jonka toimintaa ohjaa niin sanottu TYP-laki (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014). Asiakkaat ovat 17-65-vuotiaita ja asiakkuuskriteerinä on monialaisen yhteispalvelun tarve. TYP-asiakkuuteen ohjautuneiden työllistymisvaikeuksien taustalla, avointen työpaikkojen tai ammatillisen osaamisen puutteen lisäksi, on työ- ja toimintakyvyn tai elämänhallinnan ongelmia, jotka eivät ratkea viranomaisten välisellä konsultaatiolla vaan edellyttävät julkisten työvoimapalveluiden-, sosiaali- ja terveystyöpalveluiden ja/tai kuntoutuspalveluiden yhteensovittamista. (Forsell 2018b,33; Käsmä 2018; Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013,14.)

Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut -hanke (SETKE) palvelee yli vuoden työttömänä olleita 20-65-vuotiaita, jotka tarvitsevat tukea työllistymisessä Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke (NUTKE) tarjoaa työttömille alle 30-vuotiaille sekä vastavalmistuneille tai valmistumassa oleville palvelua matalan kynnyksen periaatteella osana Byströmin nuorten palveluita. Hankkeet ovat järjestäneet kohderyhmälleen palveluohjauksen lisäksi myös yksilö- ja ryhmävalmennusta, työnhaun valmennusta sekä erilaisia lyhytkoulutuksia ja teemapäiviä. Hankkeet päättyvät vuoden 2018 lopussa, asiakastyön osalta jo heinä-syyskuussa 2018, mutta osa työnhakija-asiakkaiden palveluista jatkuvat osin juurrutettuna organisaation perustyöhön ja osin hankerahoituksella uusien kehittämistavoittein. (Forsell 2018b,11; Käsmä 2018.)

Edellä mainittujen hankkeiden lisäksi työllisyyspalveluissa meneillään olevia hankkeita ovat huhtikuussa 2017 käynnistynyt Uusi suunta työelämään -hanke (tämän opinnäytetyön tilaaja, lisätietoa kappaleessa 2.4) ja tammikuussa 2018 käynnistynyt Duunipolku. Uusimmat hankkeet ovat elokuussa 2018 käynnistynyt Oulun ohjaamo -hanke, jossa jatketaan nuorten työllisyyspalveluiden kehittämistä sekä lokakuun 2018 alussa aloittanut ESR-rahoitteinen Kohtaantoa valmennuksella -hanke. (Forsell 2018b,11; Käsmä 2018.)

2.2 Hyvinvointipalvelut

Oulun kaupungin aikuissosiaalityö tukee sosiaalipalveluita tarvitsevien 18-64-vuotiaiden asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa. Palveluja tarjotaan kuudessa alueellisessa hyvinvointikeskuksessa ja neljällä maantieteellisellä hyvinvointikeskusalueella, jossa sosiaali- ja terveystyö tuotetaan yhteistyössä alueen muiden toimijoiden (kunnan eri sektorin, yksityiset palveluntuottajat, kolmas sektori) kanssa. Osa palveluista on keskitetty. Alle 25-vuotiaita tulottomia nuoria palvelevat alueelliset nuorten sosiaaliohjaajat ja Byströmin nuorten palvelut. Yhteistyötä tehdään suunnitelmallisesti Kelan ja TE-toimiston kanssa. Sosiaalipalveluiden asiakkuuteen kuuluvat myös henkilöt, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa (useat yhtäaikaiset elämänhallinnanvaikeudet, taloudellisten asioiden hallitsemattomuus, vankilasta vapautuvat, pitkäaikaisesti tai toistuvasti asunnottomat). (Forsell 2018a, 8, 18–19; Käsmä 2018, Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013,14.)

Sosiaalityön ohjaus- ja neuvontapalveluita tarjotaan keskitettynä puhelinpalveluna, jonka lisäksi alueiden sosiaalityön henkilöstön puhelinnumerot ovat saatavilla julkisesti. Lisäksi nuorille on tarjolla Chat -palvelu ja sosiaaliohjaaja, joka antaa yleistä neuvontaa myös Facebookin kautta. Jokaisen hyvinvointikeskuksen sosiaalipalvelut vastaavat oman alueensa kiireellisistä asioista ja mikäli asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä, on hän vastuussa asiakkaansa ohjauksesta ja neuvonnasta. (Forsell 2018a,14, 18.)

Sosiaalityön ja ohjauksen palveluita ovat ohjaus ja neuvonta, asiakkaan palveluntarpeeseen vastaaminen monialaisella yhteistyöllä (terveyspalvelut, perhetilanteen huomioiminen muissa hyvinvointikeskusten palveluissa, kuten neuvola, kouluterveydenhoito, vastaanotot), lyhytaikaiset asumispalvelut ja asumisohjaus, taloudellinen tuki, itsenäisen selviämisen vahvistaminen ja hallinnan tunteen edistäminen. Työttömiä asiakkaita ohjataan työllisyyspalveluiden piiriin, ja autetaan, mikäli päihde- tai mielenterveysongelmat ovat työllistymisen esteenä. Sosiaalipalveluista voidaan järjestää asiakkaalle kuntouttavaa työtoimintaa. (Forsell 2018a, 6, 15, 18; Käsmä 2018, Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013,14.)

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

3.1 Uusi suunta työelämään -hanke

Opinnäytetyön aihetta etsiessäni, minulla oli kaksi kriteeriä: työn tulee kytkeytyä jollakin tavalla nykyiseen työhöni ja sen tulisi olla hyödynnettävissä työelämän tarpeisiin. Sopiva tutkimuskohde löytyi loppuvuodesta 2017 työskennellessäni työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa ohjaajan sijaisena. Tilaus työlle nousi samasta organisaatiosta: Uusi suunta työelämään -hankkeesta. Toimeksiantajana oli hankkeen hallinnoija ja toteuttaja BusinessOulu -liikelaitoksen työllisyyspalvelut. Työ tehtiin yhteistyössä hankkeen kanssa.

Uusi suunta työelämään -hankkeen toteutusaika on 1.4.2017–31.12.2018. Hanke on Sosiaali- ja terveysministeriön OTE (Osatyökykyisille tie työelämään) -kärkihankkeen ja Oulun kaupungin rahoittama. Hankkeen kohderyhmänä ovat osatyökykyiset työttömät työnhakijat ja kuntasektorilla työssä olevat uudelleensijoitetut henkilöt, joiden työkyky on heikentynyt tai heikkenemässä. (Käsmä 2018; Oulun kaupunki 2018a.)

Uusi suunta työelämään -hankkeen päätavoitteena on osatyökykyisten työ- ja toimintakyvyn tukeminen, edistäminen ja arviointi käytännön pilotein ja edelleen oikea-aikaisen ja tarkoituksenmukaisen työkyvyn tuen palvelupolun rakentaminen uudelleensijoitettaville sekä työttömille työhakijoille. Osatavoitteena on luoda sujuvia verkostoja työllisyyttä edesauttavien, asiakkaan työ- ja toimintakykyä tukevien tahojen välillä. (Pitkäranta 2018.)

3.2 Tutkimustehtävä ja sen rajaukset

Osatyökykyisten ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelujärjestelmä työ- ja toimintakyvyn tukemiseen, edistämiseen ja arviointiin on monimutkainen. Työllistymisen ja työkyvyn tukemisessa valtion, kunnan ja kolmannen sektorin välinen moniammatillinen yhteistyö on merkittävässä roolissa. Maakunta- ja soteuudistus

tulevat muuttamaan palvelukokonaisuuden rakenteita ja muovaamaan toimijoiden vastuujakoa. Osatyökykyisten palveluita on kehitettävä laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta. (Pitkäranta 2018.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä Uusi suunta työelämään -hankkeelle tietoa osatyökykyisten työttömien työnhakija-asiakkaiden palveluprosessin toteutumisen nykytilasta. Työntekijöille suunnatun kyselytutkimuksen näkökulmana oli palvelun laatu sekä asiakaslähtöiseen prosessiin liittyvän verkostoyhteistyön sujuvuus. Tavoitteena oli myös tuoda esiin työntekijöiden kokemuksia toimivista käytänteistä sekä kehittämistarpeista toimijoiden väliselle yhteistyölle työllistymistä tukevista ja edistävästä eri palveluyksiköissä. Opinnäytetyön tuloksien kautta saatua tietoa voidaan hyödyntää palveluprosessien ja verkostoyhteistyön kehittämisessä. Alustavia tuloksia on jo hyödynnetty keväällä 2018 osatyökykyisten työttömien palvelumallin rakentamisessa. Palvelumalli rakennettiin hanketyöntekijöiden, hankkeen työryhmän ja palvelumuotoilu Palon yhteistyössä ja se julkaistiin henkilöstölle syyskuussa 2018.

Oulun kaupunkiorganisaation sisällä palveluita tuotetaan usean tahon toimesta. Tiivistä yhteistyötä tehdään ja toimintaa kehitetään koko ajan. Toivon, että opinnäytetyöni tulokset antavat lisätietoa erityisesti tämän yhteistyön kehittämiseksi tuomalla esille työntekijöiden kokemuksia toimivista käytänteistä ja kehittämisehdotuksia tilanteen parantamiseksi. Opinnäytetyöni tukee myös omaa ammatillista kasvua ja sekä tämänhetkessä työssäni että myöhemmin sosionomina erilaisessa asiakastyössä ja -verkostoissa toimiessani.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset:

1. Millaiseksi työntekijät kokevat osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden asiakaslähtöisen palveluprosessin toteutumisen?
2. Mitkä työntekijöiden mielestä ovat toimivia käytänteitä ja mikä on heidän näkemyksensä kehittämistarpeista?

Osatyökykyisen työttömän työnhakijan palveluprosessissa työskentelee laaja joukko ammattilaisia sekä kaupungin että valtion alaisuudessa. Opinnäytetyöhön käytettävissä olevan aikaresurssin huomioiden keskityin työssäni kaupungin

työntekijöiden näkökulmaan. Sosiaaliohjaajan viransijaisena ja tulevana sosionomina (AMK) halusin selvittää erityisesti asiakkaan prosessissa toimivien sosiaalialan työntekijöiden näkemyksiä.

Tiedontuottajiksi valikoituivat:

1. Oulun kaupungin työ- tai virkasuhteiset hyvinvointipalveluiden perhe- ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat (yht. n.37 henkilöä),
2. työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat (yht. 10 henkilöä) sekä
3. työllisyyspalveluiden Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut-hankkeen ja Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankkeen palveluohjaajat ja työhönvalmentajat (yht. 19 henkilöä),

jotka ovat toimijoina osatyökykyisen työnhakijan palveluprosessissa.

Tiedontuottajiksi valikoituneet työntekijät koordinoivat asiakkaan palveluita eli he arvioivat asiakkaan palveluntarvetta, ohjaavat tai muutoin järjestelivät asiakkaan tarpeen mukaisten palveluiden piiriin (tarvittaessa monialaisella yhteistyöllä) sekä seuraavat ja arvioivat asiakkaan suunnitelman toteutumista. Työllisyyspalveluiden hankkeiden työntekijät toimivat eri nimikkeellä ja koulutustausta ei ole kaikilla sosiaalialalta, mutta heidän työnkuvansa on samantapainen. Tästä syystä myös heidät otettiin mukaan tutkimusjoukkoon.

Sosiaalityöhön ja palveluiden koordinointiin fokusoiva näkökulma rajasi tutkimuksen ulkopuolelle osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palveluprosessiin osallistuvan kaupungin terveydenhuollon henkilöstön (terveydenhoitajat, lääkärit, kuntoutuspalveluiden henkilöstö), jotka toimivat sekä hyvinvointikeskuksissa että työllistymistä edistävässä yhteispalvelussa. Samasta syystä tutkimuksen ulkopuolelle rajautuivat työllistymistä edistävässä yhteispalvelussa työskentelevä Kansaneläkelaitoksen työkykyneuvoja ja te-hallinnon asiantuntijat (seitsemän työntekijää). Verkostoyhteistyön toteutumisen näkökulmasta edellä mainittujen ryhmien kokemusten kerääminen olisi ollut äärimmäisen mielenkiintoista, mutta aineisto olisi ollut opinnäytetyöhön liian laaja-alainen.

3.3 Metodologiset lähtökohdat

Kananen (2015) kuvailee tutkimusote -termiä tieteenfilosofisena sateenvarjona, joka pitää sisällään otteelle tyypillisen tavan aineistonkeruulle, analysoinnille ja tulosten tulkinnalle. Vaihtoehtoisina lähestymistapoina voidaan käyttää kvantitatiivista (määrällistä) tai kvalitatiivista (laadullista) otetta. Valinta tehdään tutkimusongelman luonteen perusteella. (Kananen 2015, 63–64.)

Määrällinen tutkimus perustuu ilmiötä selittäviin teorioihin, joihin pohjautuen tutkimuskysymykset laaditaan. Yleisimmin tutkimuksen tuottama tieto kerätään kyselylomakkeella. (Kananen 2015, 73.) Määrällisen tutkimuksen tulokset kuvataan numeeristen suureiden avulla ja niitä havainnollistetaan taulukkojen tai kuvioiden avulla. Määrällisellä tutkimuksella saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta sillä ei niinkään pystytä pureutumaan syvällisemmin asioiden syihin. (Heikkilä 2014, 15.)

Laadullinen tutkimus puolestaan pyrkii ymmärtämään ilmiöitä ja sen pohjalta luomaan teorioita. Tiedonkeruuseen on useita eri tapoja, kuten haastattelut, havainnointi ja erilaiset tekstimuotoiset dokumentit. Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Miksi?, Miten?, Millainen? Aineisto on usein tekstimuodossa, joka mahdollistaa paremmin asioiden kuvailun. Laadullinen tutkimusote sopii paremmin toiminnan kehittämiseen. (Heikkilä 2014, 15; Kananen 2015, 71,131.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009) toteavat teoksessaan, että kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen eroista on keskusteltu tutkijapiireissä jo pitkään. Menetelmiä on käytännössä vaikea tarkasti erottaa toisistaan. Niitä ei tarvitse nähdä toistensa vastakohtina vaan toisiaan täydentävinä suuntauksina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135–136.) Eri tutkimusotteita voidaan käyttää myös rinnakkain tai peräkkäin siten, että laadullisella otteella täydennetään määrällisiä tuloksia (Hirsjärvi ym. 2009, 137; Kananen 2015, 71).

Huolimatta siitä, että tutkimuskysymykseni viittasivat vahvasti laadulliseen lähestymistapaan, päätin tiukahkon aikaresurssin huomioiden valita opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi Webropol -verkkokyselyn, joka mahdollistaa sekä määrällisen että laadullisen luonteisen aineiston keräämisen.

Kananen (2015) on korostanut verkkokyselyn etuna muun muassa vastaajien helpon tavoitettavuuden, aineistonkeruun nopeuden ja vastausten tallentumisen suoraan tietokantaan, mikä nopeuttaa analysointivaihetta. Vastaajan näkökulmasta verkkokyselyyn vastaaminen on helppoa ja vaivatonta ja vastaaja voi itse päättää vastaamisajankohdan. Verkkotutkimuksen suurimpana haasteena on alhainen vastausprosentti (Kananen 2015, 214, 217.)

Näin myös koin itse opinnäytetyöni aineistonkeruussa. Tiesin, asiakastyötä tekevänä, että tutkimusjoukkoon kuuluvilla työntekijöillä kalenterit ovat valmiiksi ohjelmituna viikkoja eteenpäin, joten yhteisen ajan löytäminen olisi haasteellista. Verkkokyselyn avulla arvioin tavoittavani tutkimusjoukkoon kuuluvat henkilöt sekä nopeasti että kattavasti ja kukin vastaaja pystyisi osallistumaan oman aikataulunsa mukaisesti. Tarkkaa lukumäärää tutkimusjoukon suuruudesta minulla ei ollut käytettävissä, mutta luotin siihen, että saisin vastauksia riittävästi, vaikka kaikki eivät kyselyyn vastaisikaan. Hanke toivoi ensimmäisiä tutkimustuloksia käyttöönsä suhteellisen ripeällä aikataululla, joten sekin osaltaan puolsi sähköisen kyselyn toteuttamista, koska Webropolista ensimmäiset ”raakaraportit” olivat koostettavissa hyvinkin nopeasti.

3.4 Opinnäytetyön toteuttaminen

Opinnäytetyöprosessini toteutui hyvin perinteisen kaavan mukaan edeten tutkimusaiheeseen perehtymisestä, suunnitteluvaiheen kautta toteutukseen ja edelleen raportointiin. Seuraavaan taulukkoon (1) olen koonnut opinnäytetyöni kulun. Yhteistyö hankkeen henkilöstön kanssa oli tiivistä erityisesti opinnäytetyön suunnittelu- ja tiedonkeruuvaiheessa.

Taulukko 1. Opinnäytetyön toteuttamisen vaiheet ja aikataulu

Ajan-kohta	Toiminto	Huomioitavaa
	<i>1. Suunnitteleminen</i>	
Joulukuu 2017	Aiheen valinta, lähdekirjallisuuteen tutustuminen, opinnäytetyösuunnitelman laatiminen, toimeksiantosopimus sekä tarvittavien lupien hakeminen	Toimeksiantosopimus 21.12.2017
Tammikuu-Helmikuu 2018	Lähdekirjallisuuden lukeminen, kyselylomakkeen laatiminen ja testaaminen yhteistyössä Uusi suunta työelämään hankehenkilöstön kanssa.	Teoriapohjan rakentaminen, tutkimuskysymysten tarkentaminen
	Tutkimuslupa/BO Työllisyyspalvelut Lupa tiedonkeruusta/Hyvinvointipalvelut	Tutkimuslupa 29.1.2018

		Tiedonkeruulupa 8.2.2018
Helmikuu- Huhtikuu 2018	<i>2. Tiedonkeruu (Webropol)</i>	
	Kyselyn toteuttaminen työllisyyspalveluissa.	aj. 31.1 - 8.2.2018
	<i>Ensimmäisten, alustavien havaintojen esitleminen.</i>	<i>Hanketyöryhmä 16.2.2018</i>
	Kyselyn toteuttaminen hyvinvointipalveluissa	aj. 14.2-1.3.2018
	Kyselyn uusiminen hyvinvointipalveluissa	aj. 26.3 - 6.4.2018
Huhtikuu- Toukokuu 2018	<i>3. Aineiston koostaminen ja analyysi</i>	
	Tutkimusaineiston kokoaminen yhteen, aineiston analysointi, tulosten esittämistavan valitseminen. Käytettävän lähdekirjallisuuden täsmentäminen	
Kesäkuu- Syyskuu 2018	<i>4. Tulkinta ja raportointi</i>	
	Opinnäytetyön tekstien tuottaminen.	
	<i>Työn esitleminen Uusi suunta työelämään -hankkeen työryhmälle</i>	<i>Hanketyöryhmä 28.8.2018</i>
Lokakuu 2018	Opinnäytetyön tarkastus ja viimeistelemine. Opinnäytetyöseminaari 29.10.2018.	

3.4.1 Suunnitteluvaihe

Aholan (2007) mukaan kyselytutkimuksessa suunnitteluvaiheen tärkeys korostuu. Tutkimuskysymysten tarkennuttua tutkijan on ratkaistava ovatko kysymykset sellaisia, joihin voi vastata lomaketutkimuksella kerättyä aineistoa käyttäen. Ennen lomakkeen laadinnan aloittamista on laadittava aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen perustuva käsitteellinen viitekehys, joka konkretisoi tavoitteet. Toinen tärkeä asia on määritellä tutkimuksen termit ja käsitteet sekä niiden väliset yhteydet, joiden pohjalta rakennetaan lomakkeen kysymykset. (Ahola 2007, 48, 51.) Aineistonkeruukysymykset ovat muodoltaan joko strukturoituja tai avoimia. Strukturoidussa kysymyksessä vastaaja valitsee valmiista vaihtoehdoista sopivimman vaihtoehdon. Avoimessa kysymyksessä ei ole vastausvaihtoehtoja vaan vastaaja voi antaa vastauksensa vapaamuotoisesti. (Kananen 2015, 204.)

Tammikuussa 2018 perehdyin tarkemmin lähdekirjallisuuteen, koostin teoreettisen viitekehysten ja tutkimuskysymykset. Opinnäytetyösuunnitelma laadittiin tiiviissä yhteistyössä hankkeen kanssa. Suunnitelman valmistuttua hain tutkimuslupaa BusinessOulun työllisyyspalveluista; lupa myönnettiin 29.1.2018. Tämän jälkeen hain vielä erillisen luvan Oulun kaupungin hyvinvointipalveluista tiedonkeruun toteuttamiseksi hyvinvointipalveluiden henkilöstön osalta. Lupa tiedonkeruulle myönnettiin 8.2.2018.

Kyselylomakkeen laatiminen tapahtui ajallisesti opinnäytetyösuunnitelman kanssa rinnakkain. Asiakkaan palveluprosessin vaiheet muodostivat kyselyn rakenteen, jonka mukaisesti hahmottelin tutkimusongelmiini sekä käsitteelliseen viitekehykseen pohjautuvat kysymykset. Tämän jälkeen työstimme ja jatkojalostimme kysymyksiä edelleen yhteistyössä hankkeen yhteyshenkilön kanssa, jotta ne vastaisivat heidän tiedontarpeisiinsa. Tallensin kysymykset jo varhaisessa vaiheessa Webropoliin.

Kyselylomake (liite 3) muotoutui neliosaiseksi. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajien taustatiedot: organisaatio/yksikkö ja tehtävä-/virkanimike. Tiedot mahdollistivat raportointiryhmien luomisen ja vastausprosenttien laskemisen.

Toinen osio liittyi 1. tutkimuskysymykseeni koskien vastaajien kokemuksia asiakkaan palveluprosessin toteutumisen nykytilasta: laadusta ja sujuvuudesta prosessin eri vaiheissa. Päädyin hakemaan vastauksia kysymykseen strukturoiduilla, vastaajan mielipidettä kuvaavilla asteikkokysymyksillä (1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä ja viimeisenä vaihtoehtona 6=en halua vastata).

Kolmas osio liittyi 2. tutkimuskysymykseeni, koskien toimivia käytänteitä ja kehittämistarpeita. Päädyin hakemaan vastauksia pelkillä avoimilla kysymyksillä, joilla vastaajat pystyivät tuomaan vapaamuotoisesti esille kokemuksensa ja ehdotuksensa.

Neljännessä osiossa vastaajilta pyydettiin palautetta Uusi suunta työelämään -hankkeen toiminnasta. Palaute jätettiin varsinaisen tutkimusaineistoni ulkopuolelle eikä sitä liitetty kirjalliseen opinnäytetyöhöni.

Tammikuun 2017 loppupuolella, kun kyselyn sisältöä oli työstyetty riittävästi, kävimme lomakkeen läpi hankkeen projektipäällikön kanssa. Tarvittavien muokkausten jälkeen lähetin kyselyn testilinkin sähköpostitse hankkeen henkilöstölle (4 henkilöä) ja työllisyyspalveluiden päällikölle. He testasivat kyselylomaketta arvioiden muun muassa ohjeiden selkeyttä ja kysymysten ymmärrettävyyttä. Palautteen perusteella muokkasinkin lomaketta paremmaksi. Samalla sain arvion kyselyn täyttämiseen kuluvasta ajasta.

Tulostin testivastausten perusteella raportteja eri asetuksilla, nähdäkseni kuinka Likertin asteikolle annettujen vastausten raportit teknisesti tulostuvat. Perusteellisempi sisällöllinen testaaminen ei ollut mahdollista, koska se olisi vaatinut myös testivastaajilta syvällisempää perehtymistä vastaamiseen.

3.4.2 Tiedonkeruuvaihe (Webropol)

Tutkimusaineiston kerääminen tapahtui monivaiheisesta lupaprosessista johtuen vaiheistettuna (taulukko 2). Hankkeen henkilöstö toivoi alustavia kyselytuloksia nopealla aikataululla, joten kysely päätettiin toteuttaa saman tien tutkimusluvan vahvistuttua työllisyyspalveluiden henkilöstölle. Hyvinvointipalveluiden henkilöstölle tieto kyselystä laitettiin heti, kun tiedonkeruulupa saatiin.

Taulukko 2. Tiedonkeruun aikataulu ja vastaajat

<i>Yksikkö</i>	<i>Linkki avoinna/ajanjakso</i>	<i>Kutsu tavoitti/hlöä</i>	<i>Vastauksia/kpl</i>
Työllisyyspalvelut	31.1 - 8.2.2018	29	16
Hyvinvointipalvelut	14.2 - 1.3.2018	19	4
Hyvinvointipalvelut, uusiminen	26.3 - 6.4.2018	6 uutta (+ 19)	3

Työllisyyspalveluiden vastaajien tavoittaminen oli vaivatonta valmiin sähköposti-jakelulistan avulla, josta oli helppoa poimia kohderyhmään kuuluvat henkilöt. Hyvinvointipalveluiden aikuissosiaalityön ja nuorten sosiaalipalveluiden henkilöstö oli haastavammin hahmoteltavissa. Ajantasaista listausta sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista ei ollut käytettävissämme. Ratkaisimme asian siten, että lähestyimme vastaajia heidän esimiestensä kautta (kuusi alueellista palveluesimiestä).

Kanasen (2014) mukaan sähköpostitse toimitettavan kutsuviestin tulee olla lyhyt, ytimekäs ja se tulee motivoida tutkittava osallistumaan. Viestistä tulee selvästi käydä ilmi, että minkälainen tutkimus on kyseessä, kuinka kauan se kestää, mikä on vastaamisen takaraja ja mistä saadaan tarvittaessa lisätietoja. Viestiin kirjaetaan mahdolliset palkinnot, jos sellaisia on ja selostetaan yksityisyydensuojaan, luottamuksellisuuteen ja tietoturvaan liittyvät asiat. Sähköpostiviestistä tulee myös käydä ilmi, kuka on sähköpostin lähettäjä ja mitä organisaatiota hän edustaa sekä mistä vastaajan yhteystiedot on saatu. (Kananen 2014, 195–197.)

Laadin kaksi kutsuviestipohjaa: yhden työllisyyspalveluiden henkilöstölle (liite 1) ja toisen hyvinvointipalveluiden henkilöstölle (liite 3). Kutsuviestissä kerroin lyhyesti tutkimuksen tavoitteesta, kohderyhmästä, käytännön toteutuksesta ja aika-
taulusta sekä eettisistä periaatteista. Viestissä oli linkki Webropol -kyselyyn ja tieto yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvottavasta palkinnosta. (Elokuvaliput hankkeen sponsoroimana.) Viestissä korostettiin luottamuksellisuutta yhteystietojen käsittelyssä.

Sovimme, että Uusi suunta työelämään -hankkeen projektipäällikkö lähettää kutsuviestit vastaajille (saateviesti, liite 2). Vastausaikaa annettiin seitsemän työpäivää ja muistutusviesti lähetettiin keskimäärin kaksi päivää ennen vastausajan loppumista.

Työllisyyspalveluissa kutsu tavoitti kaikkiaan 29 työntekijää, joista vastasi määräaikaan mennessä 16 henkilöä. Hyvinvointipalveluissa kutsu lähetettiin kuudelle alueelliselle palveluesimiehelle, pyynnöllä välittää se edelleen omille alaisilleen. Kolme palveluesimiestä välitti kutsun eteenpäin tavoittaen yhteensä 19 työntekijää. Vastauksia tuli määräaikana neljä kappaletta.

Vastausten vähäisyydestä johtuen päädyin projektipäällikön hyväksynnällä uusi-
maan kyselyn hyvinvointipalveluiden osalta (saateviestit, liite 4). Uusintakierroksella yksi palveluesimiehistä välitti kutsun eteenpäin, joten sitä kautta tavoitettiin kuusi uutta työntekijää ja vastauksia saatiin määräaikana kolme kappaletta. Kaiken kaikkiaan kysely tavoitti hyvinvointipalveluissa 25 työntekijää.

Kolmivaiheinen tiedonkeruu tavoitti kaikkiaan 54 henkilöä, joista 23 vastasi kyselyyn. Kokonaisvastausprosentti oli siis 42,6%. Hyvinvointipalveluissa kysely ei tavoittanut kahden palveluesimiehen alaisia sosiaalityöntekijöitä/-ohjaajia. Taulukon 3 on koottu vastaajamäärät ja -prosentit vastaajaryhmittäin.

Taulukko 3. Vastaajien lukumäärät ja vastausprosentit

Yksikkö	Vastaajat	Prosenttia kaikista vastanneista
Aikuissosiaalityö	4	17%
Nuorten sosiaalipalvelut	3	13 %
Oulun työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)	8	35%
Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut (Setke-hanke)	7	30,5%
Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke (Nutke-hanke)	1	4,5%
Yhteensä	23	100%

3.4.3 Aineiston koostaminen ja analysointi

Aloitin määrällisessä muodossa olevan tutkimusaineistoni koostamisen ajamalla Webropol-ohjelmasta perusraportin. Tämän jälkeen tulostin yksikkökohtaiset vertailuraportit, joista pystyin tarkastelemaan, kuinka eri työyksiköiden työntekijät olivat vastanneet kysymyksiin. Kiinnitin erityisesti huomiota vastausten hajontaan ja keskiarvoihin.

Alun perin ajatuksenani oli tarkastella viiden eri vastaajaryhmän organisaatio- ja yksikkökohtaisia tuloksia. Luonnollisesti muodostuneet vastaajaryhmät olivat kuitenkin hyvin erisuuruisia vastaajamäärältään ja kyselyn kokonaisvastausprosentti jäi pieneksi. Näin ollen yksikkökohtainen tai vastaajien virka-/työnimikekohtainen vertailu ei ollut mahdollista tutkimustulosten yleistettävyyden ja sitä kautta myös luotettavuuden kannalta. Myös vastaajien yksityisyyden suoja olisi vaarantunut. Tästä johtuen päädyin käyttämään tulosten esittämisessä ja analysoinnissa koko vastaajamäärän antamia vastauksia. Tämä voi mielestäni vääristää jonkin verran tuloksia, sillä vastaajissa on sekä kaupungin perustyötä tekeviä että hanketyötä tekeviä. Eri tahoilla on käytössään hieman erilainen osaaminen ja erilaiset resurssit esimerkiksi ajankäytön suhteen.

Kyselylomakkeella kerätyn aineiston tulosten yksinkertaisimpia ja yleisimpiä esitystapoja ovat ristiintaulukoinnit, suorat jakaumat ja avointen kysymysten esittäminen taulukkomuodossa (Kananen 2015, 288). Näihin päädyin myös itse työssäni.

Käsittelin perusraportin Likertin asteikon muodossa olevat tulokset manuaalisesti yhdistämällä vastausvaihtoehdot kolmeen luokkaan. Vastausasteikon myönteiset vaihtoehdot, täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä, yhdistin luokaksi: ”samaa mieltä” ja vastaavasti kielteiset vaihtoehdot, täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä, luokaksi: ”eri mieltä”. Neutraalia mielipidettä ilmaiseva luokka ”ei samaa eikä eri mieltä” jäi ennalleen. Kyselyssä oli käytössä vastausvaihtoehtona myös ”en halua vastata”, jolla haluttiin antaa vastaajalle mahdollisuus jättää mielipiteensä ilmaisematta. Tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan kukaan käyttänyt, joten jätin vaihtoehdon tulostaulukoista kokonaan pois.

Tämän jälkeen järjestelin kysymykset/vastaukset palvelun laatuluokittain (esimerkiksi asiakaskeskeisyys, osaaminen, verkostossa toimiminen ja niin edelleen). Tällä tavoin pystyin tarkastelemaan, miten kutakin laatuluokkaa koskeviin vastauksiin oli vastattu kulloisessakin asiakkaan prosessin vaiheessa.

Laadullisella aineistolla tarkoitetaan yleensä tekstimuodossa olevaa tutkimusaineistoa. Aineistoa voidaan pelkistää ja järjestellä muun muassa teemoittamalla, jolloin teksteistä etsitään olennaisimmat asiat, teemat ja merkitykset, joista tutkitavat puhuvat. Menettelytavasta käytetään termiä aineistolähtöinen lähestymistapa. (Moilanen & Rähä 2015, 61.)

Rantala (2015) kuvailee laadullisen aineiston analyysin olevan käytännössä aineiston toistuvaa lukemista, pohtimista, vertailua ja tulkintaa. Aineisto jäsenellään erilaisilla koodeilla, sanoilla tai lyhyillä fraaseilla, joiden avulla voi esittää aineiston ydinsisällön tiivistettynä. Koodaaminen on tulkintaa ja sinänsä jo aineiston analyysiä. (Rantala 2015, 110–111.)

Aloitin laadullisen aineiston käsittelemisen siirtämällä Webropolista avointen vastausten raakatekstit tekstinkäsittelyohjelman taulukkoon. Tämän jälkeen luin vastauksia moneen kertaan läpi, samalla poimien tekstistä omaan sarakkeeseensa vastaajien esille nostamat kysymyskohtaiset pääkohdat eli heidän kokemansa toimivat ja kehitettävät asiat. Seuraavassa vaiheessa tiivistin taulukon kolmannen sarakkeeseen vastaajan esille tuoman ydinasian muutamaan sanaan. Tämän jälkeen laadin koontitaulukon, josta käy ilmi mitkä asiat työntekijöiden vastauksista nousivat ja kirjasin kuinka monen vastaajan toimesta tietty asia tai teema tuotiin vastauksissa esille.

3.4.4 Eettisyyden huomioiminen

Tutkimuksen eettisyys on kaikkea läpäisevä periaate ja se on Pohjolan (2007) mukaan vaativampaa kuin tieteellisyyden peruskriteerien täyttäminen. Eettisesti kestävässä tutkimuksessa tutkija punnitsee eettisiä kysymyksiä kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa aiheen valinnasta ja tutkimuksen suunnittelusta lähtien tutkimustulosten tuottamaan tiedon julkaisuun saakka. (Pohjola 2007, 12–13).

Opinnäytetyöni suunnitteluvaiheessa, hyvän tieteellisen toimintatavan mukaisesti, laadittiin toimeksiantosopimus, jossa otettiin kantaa muun muassa työn ohjaamiseen, dokumentointiin, tekijänoikeuksiin, vastuisiin ja salassapitoon liittyviin asioihin. Toimeksiantosopimuksen lisäksi hankin opinnäytetyöhön tarvittavat luvat. Sovitut asiat olivat tärkeitä asioita huomioida koko opinnäytetyön prosessin ajan.

Työn eettisyyden kannalta oli myös ensiarvoisen tärkeää informoida tiedontuottajia edellä mainituista asioista. Tämä tapahtui kutsukirjeessä (liitteet 1 ja 3) tutkimusaineiston keräämisen yhteydessä. Lisäksi vastaajia informoitiin muun muassa tutkimuksen kohderyhmästä, osallistumisen vapaaehtoisuudesta, ja siitä, mihin tutkimuksessa kerättävää aineistoa tullaan käyttämään.

Dokumentoinnissa; aineiston keräämisvaiheessa, tulosten kirjaamisessa ja analysoinnissa kiinnitin erityistä huomiota salassapitoon ja siihen, että opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään hankkeen kehittämistyössä. Webropol -työkalu tiedonkeruuvälineenä jo sinänsä mahdollisti vastaajien yksityisyydensuojan toteutumisen. Aineiston käsittelyssä, analysoinnissa ja säilyttämisessä noudatin huolellisuutta ja tarkkuutta huolehtien siitä, että järjestelmästä tulostetut raportit eivät joutuneet ulkopuolisille. Opinnäytetyöni tuloksia esittäessäni käytin tekstissä osin suoria lainauksia. Lainauksia valitessani huolehdin, että teksti olisi mahdollisimman neutraalissa muodossa, eikä sisällä asioita, joista vastaaja olisi tunnistettavissa. Arvontaa varten yhteystietonsa jättäneiden henkilötiedot säilytin sähköisessä muodossa erillään muusta tutkimusaineistosta ja puolueettoman tahon suorittaman arvonnin jälkeen hävitin ne. Tutkimuksen päätteeksi tuhosin myös muun aineiston asianmukaisella ja luottamuksellisella tavalla.

4 OSATYÖKYKYISEN ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUPROSESSI

4.1 Osatyökykyinen työtön työnhakija

Henkilön työkykyisyyttä arvioidaan suhteessa työn vaatimukseen. Mikäli henkilön terveys ja muut yksilölliset tekijät ovat tasapainossa työn asettamien vaatimusten kanssa, on hän työkykyinen. Vastaavasti, jos henkilön fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset edellytykset ovat ristiriidassa työn vaatimusten kanssa, hänellä on vaje työ- ja toimintakyvyssä, jolloin voidaan puhua osatyökykyisyydestä. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 25; Pakarinen 2018, 203–204.)

Osatyökykyisten joukko on moninainen. Osatyökykyisyys voi johtua esimerkiksi vammaisuudesta tai pitkäaikaissairaudesta; se voi olla myös tilapäistä johtuen elämäntilanteista tai vakavasta sairastumisesta ja siitä toipumisesta. Tilastokeskuksen 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan osatyökykyisillä on muita suurempi riski jäädä työttömäksi. Myös pitkäaikaistyöttömien joukossa on osatyökykyisiä henkilöitä, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut sairauden, vamman tai sosiaalisten syiden vuoksi. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018c.)

Työ- ja elinkeinoministeriön 2014 teettämän selvityksen mukaan osatyökykyisten työllistymisen kannalta ratkaisevia tekijöitä työkyvyttömyyden vaikeusasteen ja sen taustalla olevien syiden lisäksi on muun muassa henkilön motivaatio ja halu palata takaisin työelämään. Mitä pienemmäksi henkilö kokee työ- ja toimintakykynsä ongelmat ja mitä motivoituneempi hän on, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on työllistyä. (Asplund & Koistinen 2014, 95.)

Pakarisen (2018) mukaan osatyökykyisten työllisyys on heikentynyt suhteessa muiden työkäisten työllisyyteen koko 2000-luvun alun ajan. Matalampaa koulutusta vaativat työmahdollisuudet vähenevät jatkossa korkeaan osaamiseen painottuvan teknologian kehityksen ja voimakkaan kansainvälistymisen myötä. (Pakarinen 2018, 208–209.)

Valtakunnallisesti ja alueellisesti on meneillään useita kehittämishankkeita, joilla etsitään ratkaisuja työkyvyn ylläpitoon ja osatyökykyisten työllistymiseen. Tavoitteena on palveluiden toimintamallien uudistaminen siten, että osatyökykyiset

henkilöt pääsevät nykyistä tehokkaammin tarvitsemiinsa palveluihin ja yhä useammat työllistyvät. Samalla tavoitteena on selkiyttää lainsäädäntöä ja eri toimijoiden vastuunjakoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b.) Osatyökykyisille kohdistuvien ohjelmien ja toimenpiteiden arviointitutkimusta on toistaiseksi tehty hyvin vähän (Asplund & Koistinen 2014, 97).

4.2 Työnhakija-asiakkaan palveluprosessi

Työttömän työnhakija-asiakkaan palveluja tuotetaan laajalti, monen organisaation toimesta. Asiakkaiden palvelukokonaisuuksien hahmottaminen ei ole tällaisessa tilanteessa pulmatonta asiakkaalle itselleen, saati eri organisaatioissa toimiville työntekijöille, jotka katsovat usein asiakkaan palveluntarvetta vain oman organisaationsa näkökulmasta (Stenvall & Virtanen 2012, 49).

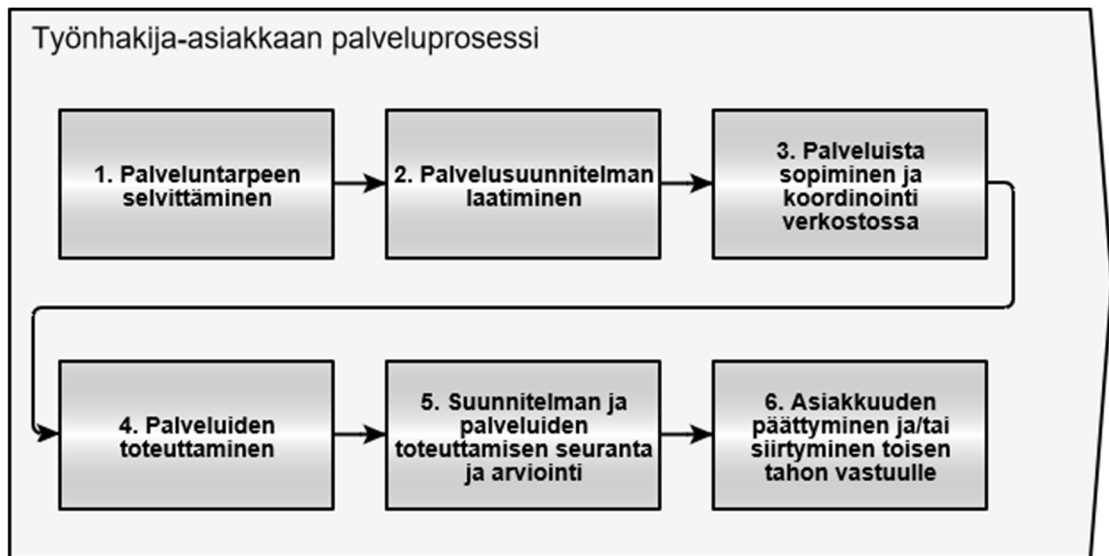
Sosiaali- ja terveysalalla käytetään yleisesti termiä palveluohjaus, joka on monimerkityksellinen käsite. Palveluohjaus voidaan nähdä työtapana, työmenetelmänä tai toimintamallina. Hänninen (2007, 11) käsittää termin asiakaslähtöisenä prosessina, jossa palveluohjaaja kantaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Yksinkertaisimmillaan palveluohjausta voi kuvata koordinoituna, jolla edistetään yhteistyötä eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. (Helminen 2015, 34; Hänninen 2007, 11.) Tässä opinnäytetyössä käytän termiä ”palveluiden koordinoija”, jolla tarkoitan yleisellä tasolla työntekijää, joka vastaa asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta ja kutsuu tarvittaessa koolle asiakkaan tarpeen mukaisten palveluiden ja tukitoimien toteuttajat eri hallinnonaloilta.

Palveluprosessi -termillä tarkoitetaan suunnitelmallisesta palvelutapahtumien ketjusta muodostuvaa toimintosarjaa ja tehtävien kokonaisuutta, jolla vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen tai ongelmiin. Esimerkkinä sosiaalipalvelun tuottaminen asiakkaalle, joka sisältää suunnittelu-, toteutus-, seuranta-, arviointi- ja päättämisvaiheet. (Laaksonen, Suhonen & Suhonen 2012, 13, 27; Stenvall & Virtanen 2012, 44, 67.)

Julkiset palvelut eivät perustu sattumanvaraisuuteen vaan niiden lähtökohtana ovat kansalaisten oikeudet, lainsäädäntö ja jossain tilanteissa tarveharkinta (Stenvall & Virtanen 2012, 49). Sosiaalihuoltoon koskevat palvelut (ja prosessi) on määritelty sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4:34 §, 36 §, 39 §,

45 §), jota tukee tilanteesta riippuen asiakkaan palvelutarvetta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntö. Pitkään työttömänä olleiden työllistymisen tukemisesta ja aktivointisuunnitelman laatimisesta, kunnan ja TE-toimiston yhteistyönä, säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 1:1 §, 2:5 §). Lisäksi työnhakija-asiakkaan palveluiden järjestämistä ohjaa muun muassa niin sanottu TYP-laki, joka säätää kunnan, Kansaneläkelaitoksen ja työ- ja elinkeinotoimiston yhteistyöstä työttömien palvelutarpeiden arvioinnissa (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014).

Oheisessa kaaviossa (kuvio 3) esitän työnhakija-asiakkaan palveluprosessin ”perusrungon”, jonka mukaisesti olen rakentanut opinnäytetyöni tiedon keruun. Huomioitavaa on, että käytännön työskentelyssä prosessi ei välttämättä etene täsmälleen samaa järjestyksessä ja prosessin vaiheet voivat toteutua myös osin päällekkäin.



Kuvio 3. Asiakkaan palveluprosessin vaiheet mukailen sosiaalihoitolaista asiakasprosessia (Sosiaalihoitolaiki 1301/2014, 4:34 §, 36 §, 39 §, 45 §).

1. Palveluntarpeen selvittäminen

Palveluntarpeen selvittämisen vaiheessa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja tuen/palveluiden tarve. Arviointi sisältää sekä asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen tilanteestaan että työntekijän tai työntekijöiden arvion asiakkaan palveluntarpeesta. Arviointi kirjataan toimipisteessä käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään: sosiaalityön Effica (käytössä hyvinvointipalvelut, työllisyyspalvelut ja TYP, mutta erilaisilla käyttöoikeuksilla), Typpi (TYPin työntekijät), Oukatypa (työllisyyspalveluiden ja TYPin työntekijät) tai kaikkiin näistä.

2. Palvelusuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 § velvoittaa laatimaan asiakkaan kanssa suunnitelman, joka voi olla palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Työttömälle asiakkaalle tulee laatia kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain mukainen aktivointisuunnitelma, jonka tavoitteena on parantaa henkilön elämänhallintaa ja työllistymismahdollisuuksia. Vastuu suunnitelman käynnistämisestä on sillä viranomaisella, kenen pääasiallisesta asiakkaasta on kyse. Työmarkkinatukea saavan asiakkaan kohdalla vastuu on TE-toimistolla, toimeentulotukea saavan asiakkaan aktivoinnin suunnittelun käynnistää kunta. Palvelusuunnitelma laaditaan palveluntarpeen arvioinnin perusteella. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2018; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 118, 121.)

Oulun kaupungissa hyvinvointipalvelut käynnistävät aktivointisuunnittelun sosiaalityön työttömien toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla. Työllisyyspalveluhankkeessa ja Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankkeessa aktivointisuunnitelma laaditaan ainoastaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville. Työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa monialainen työllistymissuunnitelma laaditaan tiiviissä yhteistyössä kunnan, TE-hallinnon ja Kelan toimesta kaikille TYPin asiakkaille kolmen kuukauden aikana yhteispalvelun alkamisesta. Suunnitelmassa sovitaan työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista ja niiden toteutumisen seurannasta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 4 §; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 121.)

3. Palveluista sopiminen ja koordinointi verkostossa

Neuvottelujen järjestäminen asiakkaan asioissa ja verkostomainen työskentelytapa ovat sosiaalihuollon perustyötä. Vastuiden selkeyttämisellä ja yhteistyön kehittämällä varmistetaan asiakkaan oikea-aikaiset ja tuen tarvetta vastaavat palvelut. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 124.)

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan palvelut ja tukitoimet tulee sovittaa yhteen muiden hallinnonalojen suunnitelmien kanssa. Työntekijän tulee tarvittaessa, asiakkaan suostumuksella, olla yhteydessä eri asiantuntijoihin ja yhteistyötahoihin. Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön eli asiakkaan tilanteen niin vaatiessa viranomaistahojen tulee toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä osallistua palveluntarpeen arviointiin ja suunnitelman laatimiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4:40 §, 41 §; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 120–121, 125.)

Sosiaalihuollon asiakkaille on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä, ellei asiakkaalla ole jo valmiiksi nimettynä joku palveluista vastaava työntekijä tai ellei nimeäminen muutoin ole tarpeetonta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4:42 §). Omatyöntekijän tehtävänä on muun muassa tukea asiakasta tämän omien ja suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen ja tukitoimien hakemiseen liittyvissä asioissa (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 127).

Hyvinvointipalveluiden sosiaalityössä asiakkailla on oma sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä, työllistymistä edistävässä yhteispalvelussa (TYP) asiakkaalle on nimetty kaksi omatyöntekijää: sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja ja TE-asiantuntija; työllisyyspalveluiden hankkeissa asiakkaalla on oma palveluohjaaja ja mahdollisesti työhönvalmentaja.

4. Palveluiden toteuttaminen

Palveluiden toteuttamisvaiheessa asiakas saa tarpeittensa mukaisia tukitoimia tai osallistuu suunnitelmansa mukaisiin palveluihin. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 38 §:ssä säädetään palvelujen järjestämisestä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Palveluja on järjestettävä tavoitellen asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja tuen tarpeen päättymistä. Pitkäaikaisen tuen tarpeen kohdalla

laissa korostetaan palvelukokonaisuuden yhtenäisyyttä ja jatkuvuutta sekä asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 117-118.)

Osatyökykyinen työnhakija-asiakas tarvitsee usein monialaisia työ- ja elinkeino-, terveys-, asumis-, päihde- ja kuntoutuspalveluita. Asiakkaan taloudellisen tilanteen turvaamisessa Kelalla on merkittävä rooli osana monialaista sosiaalihuollon verkostoa. Sosiaalihuollon viranomainen (palveluiden koordinoija) vastaa siitä, että asiakas saa tarvittavat palvelut oman vastuuorganisaationsa toimesta ja tekee yhteistyötä muiden hallinnonalojen vastuuhenkilöiden kanssa asiakkaan edun mukaisesti. Lähtökohtaisesti tarvittava tieto viranomaisten välillä kulkee asiakkaan suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään asiakastietojen luovuttamisesta vastoin asiakkaan suostumusta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 117–118, 125.)

5. Palveluiden ja suunnitelman toteuttamisen seuranta ja arviointi

Lainsäädännössä ohjataan asiakkaan palveluiden ja suunnitelman seurannasta ja arvioinnista. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n mukaan asiakassuunnitelmaan tulee kirjata toteutumisen seurantaa, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. Mikäli asiakkaan suunnitelmaan on sisällytetty kuntouttava työtoiminta, suunnitelmassa tulee olla kirjattuna ajankohta, jolloin toiminnan vaikutuksia henkilön tilanteeseen arvioidaan (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001, 3:9 §). TYPissä laadittavan monialaisen työllistymissuunnitelman toteutumista tulee seurata ja tarkistaa vähintään kuuden kuukauden välein (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 4 §).

Käytännön vastuu seurannan ja arvioinnin toteutumisesta on asiakkaan vastuutyöntekijöillä. Omatyöntekijän rooli vaihtelee asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan; osa tarvitsee tiiviimpää tukea, osalle riittää tieto kehen olla tarvittaessa yhteydessä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 128).

6. Asiakkuuden päättymisen ja/tai siirtyminen toisen tahon vastuulle

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 34 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, kun palveluiden järjestämiselle ei ole enää laissa säädettyä perustetta. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkuus päätetään, kun kunnan, TE-toimiston ja Kelan yhteisen arvion mukaan asiakkaalle ei ole enää monialaisen yhteispalvelun tarvetta (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 6 §).

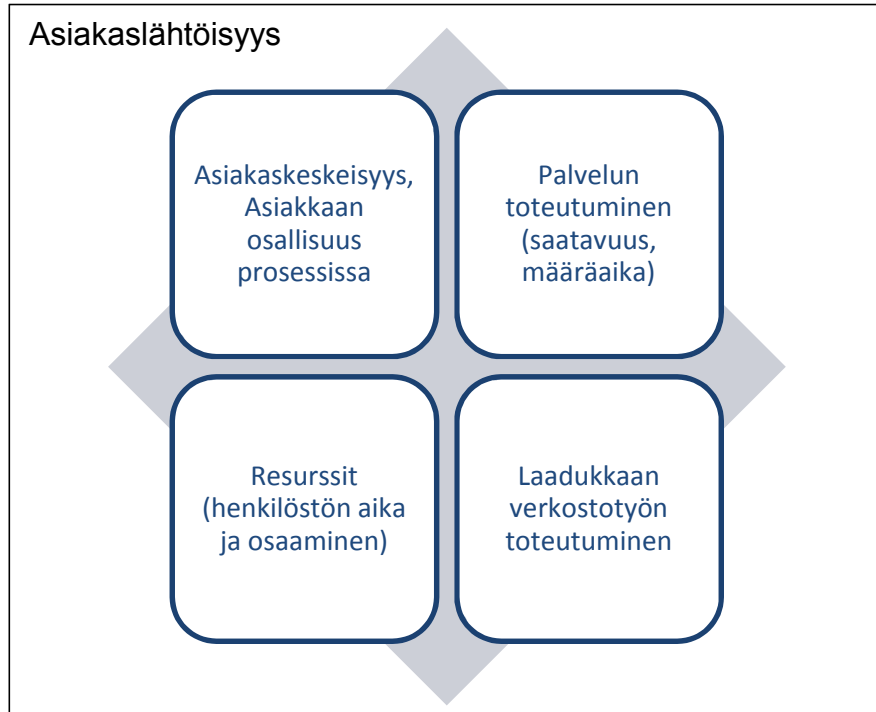
Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) tuodaan esille riski sosiaalihuollon omatyöntekijän vaihtumisesta asiakkaan siirtyessä toisen tahon asiakkaaksi, kuten työllistymisestä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sosiaalihuollon asiakkaaksi. Työntekijän vaihtumisen ehkäisemiseksi soveltamisoppaassa esitetään parityöskentelyä, jossa yhteispalvelun sosiaalihuollon työntekijällä on vastinpari kotikunnan sosiaalityöstä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 128.)

4.3 Asiakslähtöisyys toiminnan perustana ja laatukriteerinä

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatua voidaan määritellä eri tavoin. Laatua voidaan tarkastella toisaalta asiakkaan kokemuksena laadun toteutumisesta, mutta myös työntekijöiden määrittelemänä ammatillisena ja tieteellisenä laatuna. Sosiaalihuollon laatutekijät pohjautuvat hyvin vahvasti lainsäädäntöön; säädöksiä on sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa että erityislainsäädännössä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 94.) Lainsäädännössä määritellyt kriteerit, kuten määräjat, joiden puitteissa asiakkaalla on oikeus saada päätös tai jonka kuluessa esimerkiksi suunnitelma tulee olla laadittuna, vaikuttavat käsityksiin palvelun laadusta (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 94).

Pekurisen, Räikkösen ja Leinosen (2008) mukaan laatua voidaan tarkastella eri osatekijöiden mukaan (muun muassa asiakaskeskeisyys, palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus, palvelun antajien osaaminen) tai voimavarojen, rakenteen, näkökulmasta, jolloin huomio kiinnittyy palvelutoiminnan elementteihin ja niiden välisiin suhteisiin (kuten palveluprosessin sujuvuus). (Pekurinen & Räikkönen & Leinonen 2008, 19.)

Oheinen kaavio (Kuvio 4.) havainnollistaa työni keskeiset teemat tarkastellessani osatyökykyisen asiakkaan asiakaslähtöistä palveluprosessia.



Kuvio 4. Asiakaslähtöisyyden keskeiset näkökulmat opinnäytetyössä

Asiakaslähtöisyys on sosiaalihuollon toiminnan keskeinen arvoperusta. Asiakaskeskeisen palvelutoiminnan tulee lähteä asiakkaan esittämistä asioista, asiakkaan tarpeiden perusteella. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 67.) Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialan ammattihenkilöstön tulee arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa muun muassa itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan äänen kuulemistä. Työskentelyn tulee edetä asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. (Talentia 2017, 3, 15.) Asiakaslähtöinen palveluohjaus vaatii myös aikaa ja valmistautumista asiakkaan kohtaamiseen (Liikanen 2017, 56).

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) todetaan, että laadukkaan ja asianmukaisen sosiaalihuollon järjestämisessä on toisaalta kyse toimintaa ohjauvasta kulttuurista ja asenteista ja toisaalta riittävästä toimintaedellytyksistä. Palvelujen järjestämisen näkökulmasta keskeisiä tekijöitä ovat riittävä ja asiantun-

teva henkilöstö, käytettävissä olevat toimitilat ja välineet sekä johtaminen. Asianmukaisuus kytkeytyy toimintaedellytyksiin ja tarkoittaa myös tarkoituksenmukaista, riittävää ja syrjimätöntä toimintaa kulloisenkin tapauksen mukaisesti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017, 94.)

Laadukas ja asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaava asiakastyö edellyttää monialaista ja moniammatillista yhteistyötä (Lyhty & Nietola 2015, 142). Moniammatillinen yhteistyö on sosiaali- ja terveysalalla muodostunut eräänlaiseksi sateenvarjokäsitteeksi (Isoherranen 2012, 19). Lähellä olevina käsitteitä ovat muun muassa verkostotyö, tiimityö, asiantuntijayhteistyö. Kun yhteistyötä tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta, käytetään usein verkostotyön käsitettä. (Lyhty & Nietola 2015, 143.) Opinnäytetyössäni käytän verkostoyhteistyö -käsitettä, kattaen kaikkien asiakkaan asioissa toimivien viranomaisten ja muiden merkittävien tahojen välisen yhteistyön.

Moniammatillisen palveluprosessin tavoitteena on räätälöidä asiakkaalle hänen palveluntarvettaan vastaavat palvelut. Tämä edellyttää joustavia ja asiakkaan tarpeiden mukaan muotoutuvia yhteistyörakenteita. Asiakkaan tilanne tulee hahmottaa mahdollisimman laajasti ja hänet tulee ottaa tasavertaiseksi toimijaksi verkostossa. Asiakkaan aito osallisuus itseään koskevaan työskentelyyn, kaikissa vaiheissa suunnittelusta ja tavoitteiden asettelusta toiminnan arviointiin saakka, on keskeinen ulottuvuus moniammatillisessa työskentelyssä. (Lyhty & Nietola 2015, 153.) Isoherrasen (2012) mukaan asiakkaan kuulluksi tuleminen verkostossa on suuri haaste. Ilmapiiiristä tulisi luoda avoimempi, vapaa ja ei-hierarkkinen, jossa myös asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille oman mielipiteensä. (Isoherranen 2012, 130.)

Moniammatillisen verkostoyhteistyön edellytykset

Pärnä (2012) toteaa väitöstutkimuksensa perusteella moniammatillisen yhteistyön edellyttävän ammatillisten rajojen ylittämistä, asiakaslähtöisen yhteistyötarpeen tunnistamista, asiantuntijuuden rakentamista yhdessä ja yhteistyötahtoa. Asiakastyön yhteinen suunnittelu, toteutus ja arviointi jäsentävät moniammatillista yhteistyötä asiakkaan prosessissa. (Pärnä 2012, 216–217.)

Toimiva yhteistyö synny itsestään vaan se vaatii aikaa, vuorovaikutusta, tahtoa ja sitoutumista. Alussa työ voi viedä paljon aikaa, mutta yhteistyökäytäntöjen vaikiinnuttua ja moniammatillisten palveluprosessien hahmotuttua työskentelystä tulee laadukkaampaa. Myös aikaa säästyy, kun vältetään päällekkäistä asiakastyötä ja palvelut pystytään ajoittamaan ja kohdentamaan paremmin. (Helminen 2017, 19; Lyhty & Nietola 2015, 155.)

Isoherrasen (2012) väitöstutkimuksen mukaan moniammatillisessa työskentelyssä vuorovaikutuksella ja toimivalla dialogilla on suuri merkitys. Työntekijöiden tulee kyetä esittämään omat perustellut näkemyksensä asiakkaan tilanteesta ja kuunnella sekä arvostaa muiden asiantuntemusta ja mielipiteitä. Jokainen näkökulma tulee huomioida ja niiden pohjalta muodostetaan yhteinen käsitys tilanteesta ja asiakkaan tarvitsemista palveluista. (Helminen 2017, 21; Isoherranen 2012, 129–130; Lyhty & Nietola 2015, 154.)

Vuorovaikutustaitojen lisäksi toimiva moniammatillinen yhteistyö edellyttää toimijoiden roolien määrittelyä yhteisymmärryksessä, joka lisää työskentelyn tehokkuutta muun muassa poistamalla päällekkäisyyksiä (Isoherranen 2008, 34–36). Monialainen työskentely edellyttää verkoston jäsenten luottamusta toistensa ammattitaitoon ja osaamiseen (Isoherranen 2012, 154; Lyhty & Nietola 2015, 154).

Eri organisaatioista tulevat strategiat ja ohjeet sekä poliittisten päättäjien ohjaukset asettavat omat tavoitteensa moniammatillisen työn kehittymiselle. Isoherrasen (2012) tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattiryhmissä on halu moniammatillisen työn kehittämiseen. Organisaatiokulttuurin muuttaminen edellyttää muutoksen tarpeellisuuden tukemista ja ymmärtämistä monella eri tasolla. (Isoherranen 2012, 131, 137–139.)

5 TULOKSET

5.1 Tiedontuottajien taustatiedot

Opinnäytetyöni aineisto koostui 23 työllisyyspalveluiden ja hyvinvointipalveluiden työntekijän antamista Webropol -kyselyn vastauksista (Taulukko 4).

Taulukko 4. Vastaajat virka- ja tehtävänimikkeittäin.

Virka/tehtävänimike	Vastaajat /henkilöä	% vastaajista
Sosiaalityöntekijä	4	17,5
Sosiaaliohjaaja/ohjaaja	12	52
Palveluohjaaja	3	13
Työhönvalmentaja	4	17,5
Yhteensä	23	100

Vastaajien yksikkökohtaisen jakautumisen esittelin aiemmin kappaleessa 2.4.2.

5.2 Työntekijöiden kokemukset palveluprosessin toteutumisesta

Seuraavissa luvuissa esittelen kyselyn tulokset taulukkomuodossa, prosessin vaiheittain, teoreettisen viitekehysten mukaisten palvelun laadun osa-alueiden mukaisesti tarkasteltuna. Taulukon jälkeen esittelen tuloksista nousseet havainnot sanallisesti. Avoimiin kysymyksiin vastanneiden määrät ilmenevät kulloises-takin taulukosta. Vastaajien vähäisestä määrästä johtuen tulokset on esitetty vas-taajien lukumääriä (N) käyttäen, ei prosentteina, kuten määrällisissä tutkimuk-sissa yleensä on tapana. Verkostoyhteistyöhön liittyviä kokemuksia käsitellään omana kokonaisuutena kappaleessa 5.3.

5.2.1 Palveluntarpeen selvittäminen

Asiakkaan prosessi käynnistyy palveluntarpeen selvittämisellä. Sosiaalihuolto-laissa ja TYP-laissa on asetettu omat määräaikansa palveluntarpeen selvittämi-selle. Kysymyksen asettelussa määräaika ei täsmennetty tarkemmin vaan vas-taajat arvioivat asiaa oman työnsä näkökulmasta (Taulukko 5).

Taulukko 5. Asiakkaan palveluntarpeen selvittäminen (vaihe1). Vastaukset palvelun laadun osa-alueittain tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittäjä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Toteutumisen, määräaika	Pystyn ottamaan asiakkaan palveluntarpeen arvioon lain määräämässä ajassa.	20	3	0	23
	Pääsen tarvittaviin tietojärjestelmiin asiakkaan tilanteen selvittämiseksi.	17	2	4	23
Asiakas-keskeisyys	Huomioin asiakkaan omat ajatukset ja näkemyksen tilanteestaan ja palvelun tarpeestaan.	23	0	0	23
Osaaminen	Minulla on tarvittava osaaminen asiakkaan neuvontaan ja ohjaamiseen palvelujärjestelmässä.	18	2	3	23
	Minulla on riittävä osaaminen asiakkaan palveluntarpeen selvittämiseen.	18	3	2	23
Ajan (henkilöstön) riittävyys	Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen.	12	3	8	23
	Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan asioiden käsittelemiseen	7	4	12	23

Tarkastellessa vastausten kokonaisjakautumista palvelun laadun osa-alueittain, voidaan todeta, että kaikki vastanneet (N=23) kokivat asiakkaan palveluntarpeen selvittämisvaiheen asiakaskeskeiseksi ja pääsääntöisesti määrääjassa toteutuvaksi (N=20). Enemmistö (N=18) koki myös oman osaamisensa riittäväksi. Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin tukena työntekijöillä on käytettävissä työyksiköstä ja työtehtävästä riippuen erilaisia tietojärjestelmiä. Noin kolme vastaajaa neljästä (N=17) koki pääsevänsä tarvittaviin tietojärjestelmiin asiakkaan tilanteen selvittämiseksi. Neljä vastaajaa toivoi laajempia käyttöoikeuksia. Nämä vastaukset tulivat hankkeessa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Tyytymättömyyttä koettiin eniten käytettävissä olevan ajan riittävyyden suhteen. Tämä oli havaittavissa myös asiakkaan palveluntarpeen selvittämisvaiheeseen kirjatuissa avoimissa vastauksissa (Taulukko 6).

Taulukko 6. Koonti avoimista vastauksista liittyen asiakkaan palvelutarpeen selvittämiseen ja palveluohjaukseen mainintojen lukumääriä (N) käyttäen.

Mitkä asiat koet asiakkaan palvelutarpeen selvittämisessä ja palveluohjaamisessa toimiviksi tällä hetkellä? Mitä kehittäisit ja millä tavalla? (N=14)

	Koodi/ydinasia	Mainintojen määrä
Toimii:	Yksikön sisäinen yhteistyö	5
	Yhteistyö ja verkostot	2
	Osaaminen (TYP)	2
	Riittävä aikaresurssi (työ hankkeet)	1
	Palveluohjaus, kun tutut verkostokontaktit	1
Kehitettävää:	Aikaresurssi suhteessa työmäärään	5
	Tiedonkulku/monialainen yhteistyö	3
	Sosiaali- ja terveyspalvelut eivät toimi	2
	Koulutus/tiedontarve (hyve, työ)	2
	Ohjautuminen oikeaan palvelupaikkaan	2
	Tiedonkulku (tietojärjestelmät)	1
	Soveltuvat työpaikat osatyökykyisille puuttuu	1

Toimivimpana asiana vastaajat toivat esiin avoimissa vastauksissa yksikköjen sisäisen yhteistyön, jonka mainitsi viisi vastanneista (kaikki yksiköt edustettuina). Yhteistyön ja verkostojen toimivuus mainittiin kaksi kertaa ja TYPissä osaaminen koettiin vahvuutena.

Useimmin mainittuna (N=5) epäkohtana ja siten myös kehittämistarpeena vastaajat toivat esiin riittämättömän aikaresurssin suhteessa työmäärään. Ajanpuute näyttäytyi vastaajien mukaan muun muassa työn ”pintapuolisuutena”, kun asiakkaita ei ennätetty tapaamaan/kontaktoimaan riittävän usein. Myös asioiden käsittelyaikojen koettiin venyvän. Toiseksi useimmin (N=3) mainittiin haasteet monialaisessa tiedonkulussa. Vastaajat kaipasivat sujuvampaa keinoa saada ajantasaista tietoa palveluntarpeen arviointiin TE-hallinnon hallinnon ja sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. Myös tarvetta osaamisen kehittämiseen koettiin jonkin verran (N=2). Vastauksissa tuotiin esiin tarvetta muun muassa tiedolle asiakkaan jatkokoulutukseen (kuntoutus- ja eläkeselvittelyt) ja lisää informaatiota meneillään oleviin hankkeisiin ja kolmannen sektorin palveluihin liittyen.

5.2.2 Asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen

Palveluntarpeen selvittämisen jälkeen asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Tässä vaiheessa kartoitin vastaajien kokemuksia suunnitelman toteutumisesta ja laadukkuudesta sekä vaiheen asiakaskeskeisyydestä (Taulukko 7).

Taulukko 7. Asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen (vaihe 2). Vastaukset palvelun laadun osa-alueittain tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittämä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Toteutumisen, määräraika	Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma (aktivointisuunnitelma, monialainen työllistymissuunnitelma).	19	1	3	23
	Suunnitelma tehdään kohtuullisessa ajassa.	19	2	2	23
	Asiakassuunnitelman sisältö on laadukasta (sisältää keskeiset asiat asiakkaan työllistymisen edistymisen kannalta)	19	1	3	23
Asiakas-keskeisyys	Asiakas osallistuu aktiivisesti palveluidensa suunnitteluun.	18	2	3	23
	Asiakassuunnitelman sisältö ja tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa.	22	0	1	23
	Asiakassuunnitelma hyväksytään yhdessä.	20	1	2	23

Vastausten perusteella työntekijät kokivat palvelusuunnitelman laatimisvaiheen toteutuvan laadukkaasti ja kohtuullisessa ajassa sekä pääsääntöisesti asiakas-keskeisesti. Asiakas-keskeisyyteen liittyen noin viidennes vastaajista (N=5) ei ollut samaa mieltä asiakkaan aktiivisuudesta palveluidensa suunnittelussa. Kuitenkin enemmistö, noin neljä viidestä (N=18) vastaajasta, koki asiakkaan aktiivisuuden toteutuvan.

5.2.3 Palveluista sopiminen ja koordinointi verkostossa

Kartoitettaessa työntekijöiden kokemuksia asiakkaan palveluiden sopimis- ja koordinoituvaiheessa, heitä pyydettiin pohtimaan väittämiä sekä kaupungin sisäisten että ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävän verkostoyhteistyön näkökulmasta (Taulukko 8).

Taulukko 8. Palveluiden sopiminen ja koordinointi verkostossa (vaihe 3). Vastaukset tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittämä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Työskentelyn koordinointi	Minulla, palveluiden koordinoijana, on selkeä käsitys siitä, ketä koollekutsun asiakkaan verkostoon.	18	1	4	23
Asiakas-keskeisyys	Asiakas on tasavertainen toimija verkostossa.	17	2	4	23

Työskentelyn koordinoinnista voidaan vastausten perusteella todeta, että noin neljä viidestä työntekijästä (N=18) koki omaavansa tietämyksen asiakkaan palveluntarpeen mukaisen verkoston kokoamiseksi. Lähes viidennes (N=4) oli eri mieltä. Myös asiakaskeskeisyyden toteutuminen verkostossa koettiin pääsääntöisesti toimivaksi, sillä kolme neljästä (N=17) oli samaa mieltä asiakkaan tasavertaisuuden toteutumisesta. Neljä työntekijää ei kokenut asiakasta tasavertaiseksi toimijaksi.

5.2.4 Asiakkaan palveluiden toteuttaminen

Asiakkaan palveluiden toteuttamisvaihetta koskevien väittämien kohdalla vastaajia pyydettiin pohtimaan palveluiden saatavuutta ja toimivuutta yleisesti kaikkien toimijoiden osalta (Oulun kaupunki/sosiaali-, terveys-, työllisyyspalvelut, TE-toimisto, Kela jne.) (Taulukko 9).

Taulukko 9. Asiakkaan palveluiden toteuttaminen (vaihe 4). Vastaukset palvelun laadun osa-alueittain tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittämä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Palvelun saatavuus	Asiakkaalle löytyy sopivat ja oikea-aikaiset palvelut.	4	5	14	23
Asiakas-keskeisyys	Asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa.	19	1	3	23

Kysyttäessä kokemuksia tarjolla olevien palvelujen sopivuudesta ja oikea-aikai-

suudesta, yli puolet (N=14) työntekijöiden vastauksista painottui kielteiselle kannalle. Vastaajista viisi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja ainoastaan neljä työntekijää koki palvelutarjonnan kohtaavan asiakkaan tarpeiden kanssa. Huomion arvoista on, että tämä kohta nousi työntekijöiden vastausten perusteella suurimmaksi epäkohdaksi asiakkaan palveluprosessissa. Vastaajille annettiin mahdollisuus tuoda esiin mielipiteensä palveluiden kehittämistarpeista myös avoimien vastausten muodossa (Taulukko 10).

Taulukko 10. Koonti avoimista vastauksista liittyen asiakkaiden palveluiden kehittämiseen. Vastaajien määrä (N)

Miten mielestäsi osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan olemassa olevia palveluita tulisi Oulun alueella kehittää? Puuttuuko joitain palveluita kokonaan? (N=13)

	Koodi/ydinasia	(N)
<i>Olemassa olevat palvelut:</i>	Mielenterveys ja päihdepalveluiden kehittäminen	4
	Terveyspalveluiden kehittäminen (terveystarkastukset, työ- ja toimintakyvyn selvitykset)	4
	Palvelun tasapuolisuus ja tasalaatuisuus ei toteudu, asioihin paneutumattomuus	2
	Asiakkaiden sitoutuminen	1
	Yhteistyö/TE-hallinto (työpa)	1
	Yhteistyön kehittäminen/hyve yleensä	1
	Palveluiden siiloutuneisuus ja hajanaisuus	1
	<i>Puuttuvat palvelut:</i>	Matalan kynnyksen tukipalvelut kaikenikäisille (kuntouttavan työtoiminnan rinnalle)
→ Kehittämisideoita: yli 25-v toimintakeskus, tsemppiryhmä päihdekuntoutujille		

Olemassa olevien palveluiden kehittämistarpeina nousivat esille mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä terveyspalveluiden (terveystarkastukset ja työ- ja toimintakyvyn selvitykset) kehittäminen. Vastaajien kokemusten mukaan edellä mainitut palvelut eivät toimi: joko asiakkaat eivät saa palvelua lainkaan tai joutuvat odottamaan sitä kohtuuttoman pitkiä aikoja. Kaksi vastaajista ei kokenut palveluita tasapuolisiksi ja tasalaatuisiksi eri alueilla.

Uudeksi palveluksi osatyökykyisen työttömän työnhakija-asiakkaan palveluvalikoimaan noin kolmannes vastanneista (N=5) kaipasi erilaisia matalan kynnyk-

sen tukipalveluita kuntouttavan työtoiminnan rinnalle. Tarvetta koettiin olevan kaikenikäisten asiakkaiden kohdalla, joiden työ- ja toimintakyky on selvästi alentunut (esimerkkinä jo edellä mainitut päihde- ja mielenterveyskuntoutajat).

Yksittäisinä kehittämisideoina vapaapalautteissa esitettiin työtoimintakeskusta yli 25-vuotiaiden asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn arvioimiseksi ja ”tsemppiryhmän” perustamista heikoimmassa asemassa oleville.

Vaikka työntekijät olivat vastauksissaan kriittisiä palveluiden kohtaamisen suhteen, kokemukset tämänkin vaiheen asiakaskeskeisyyden toteutumisesta olivat pääsääntöisesti myönteisiä. Noin neljä viidestä (N=19) vastaajasta koki asiakkaan ohjauksen ja neuvonnan toteutuvan tämänhetkissä palveluissa hyvin. (Taulukko 9.)

5.2.5 Suunnitelman ja palveluiden seuranta ja arviointi

Asiakkaan suunnitelman laatimisen ja palveluista sopimisen yhteydessä sovitaan seurannan ja arvioinnin toteuttamisesta; millä tavoin asiakas on osallistunut suunnitelman toteuttamiseen ja millä tavalla hän on hyötynyt palvelusta. Taulukkoon 11 on koottu työntekijöiden kokemukset tämän vaiheen toteutumiseen ja asiakaslähtöisyyteen liittyen.

Taulukko 11. Asiakkaan suunnitelman ja palveluiden seuranta ja arviointi (vaihe 5). Vastaukset palvelun laadun osa-alueittain tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittämä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Toteutuminen	Seuraan ja arvioin asiakkaan tilannetta säännöllisesti.	18	0	5	23
	Myös asiakkaan asioissa toimivat tarvittavat yhteistyötahot osallistuvat seurantaan ja arviointiin.	9	4	10	23
Asiakas-keskeisyys	Asiakas itse osallistuu palveluiden vaikuttavuuden arviointiin.	13	2	8	23

Valtaosa työntekijöistä (N=18) ilmoitti seuraavansa ja arvioivansa asiakkaan tilannetta säännöllisesti. Viisi vastaajaa koki seurannan ja arvioinnin säännöllisessä toteutumisessa puutteita. Yhteistyötahojen osallistumisen seurantaan ja

arviointiin koettiin toteutuvan heikommin. Hieman alle puolet vastaajista (N=10) koki, etteivät yhteistyötahot osallistu seurantaan ja arviointiin ja lähes sama vastaajamäärä (N=9) vastasi myönteisesti. Neljän työntekijän vastaukset sijoittuivat sille välille.

Avoimissa vastauksissa kaksi vastaajaa totesi, että seuranta ja arviointi toteutuu paremmin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kohdalla, koska se luontevasti kuuluu prosessiin. Kaksi vastaajaa myös korosti oman aktiivisuuden merkitystä seurannan ja arvioinnin toteutumisessa. (Taulukko 12.)

Taulukko 12. Koonti avoimista vastauksista liittyen asiakkaan palveluiden seurantaan ja arviointiin. Vastaajien määrä (N)

Mikä seurannassa ja arvioinnissa on tällä hetkellä toimivaa? Mitä kehittäisit ja millä tavalla? (N=15)

	Koodi/ydinasia	(N)
Toimii:	Kuntouttavassa työtoiminnassa seuranta ja arviointi toimii osin	2
	Omalla aktiivisuudella on merkitystä (hankkeet)	2
Kehitettävää:	Selkeyttä ja tavoitteellisuutta, yhtenäinen työkalu – työ- ja toimintakyvyn seurantaväline/mittari	6
	Aikaresurssin puute (säännölliset tapaamiset, muut kuin kutyssä olijat)	3
	Asiakaspalaute (hanketyö)	2
	Tiedonkulku asiakkaan ollessa esim. kuntoutuspalveluissa	1
	Roolien ja vastuiden sopiminen, kokonaisvastuu	1

Avoimissa vastauksissa useimmin mainittuna (N=6) kehittämistarpeena tuotiin esiin tarve saada seurantaan ja arviointiin lisää selkeyttä ja tavoitteellisuutta. Vastaajat toivoivat toimijoille käyttöön yhtenäistä työ- ja toimintakyvyn seurantavälinettä. Joka viides vastaaja (N=3) koki puutteellisen aikaresurssin haittaavan säännöllisen seurannan ja arvioinnin toteuttamista. Työntekijät kokivat, etteivät he ennäätä tapaamaan asiakkaitaan riittävän usein.

Seuranta- ja arviointivaiheen asiakaskeskeisyyttä kartoitettiin kysymyksellä asiakkaan osallistumisesta palveluiden vaikuttavuuden arviointiin. Hieman yli puolet vastaajista (N=13) ilmoitti asiakkaan osallistuvan palveluidensa arvioimiseen, kahdeksan vastaajaa oli asiasta eri mieltä. Kaksi vastaajaa ei ollut samaa eikä

eri mieltä. (Taulukko 11.) Tulos on selkeästi heikoin verrattuna työntekijöiden kokemuksiin asiakaslähtöisyyden toteutumisesta muissa prosessin vaiheissa.

5.2.6 Asiakkuuden päättyminen tai siirtyminen

Asiakkaan palveluprosessin kuudes ja viimeinen vaihe on asiakkuuden päättyminen tai siirtyminen toisen tahon vastuulle. Seuraavaan taulukkoon (13) on koottu vastaajien kokemukset asiakaskeskeisyyteen ja osaamiseen liittyen.

Taulukko 13. Asiakkuuden päättyminen tai siirtyminen (vaihe 6). Vastaukset palvelun laadun osa-alueittain tarkasteltuna vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Palvelun laadun osa-alue	Vastaajille esitetty väittäjä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
Asiakaskeskeisyys	Asiakasta kuullaan palvelun päättyessä tai siirtyessä toisen tahon vastuulle.	18	2	3	23
Toteutuminen, osaaminen	Tiedän, kuinka toimia asiakkaan siirtyessä toiseen työllistymistä edistävään palveluun.	17	1	5	23
	Järjestän asiakkuuden siirtyessä ns. siirtopalaverin.	16	5	2	23

Vastaajista enemmistö, noin neljä vastaajaa viidestä (N=18), koki asiakkaan kuulemisen toteutuvan tässäkin prosessin vaiheessa hyvin. Kokemukset olivat samansuuntaisia, kuin valtaosassa muitakin palveluprosessin vaiheita.

Palvelusta toiseen siirtyminen on kriittinen vaihe asiakkaan prosessin sujuvuutta ja jatkuvuutta ajatellen. Myös palvelun päättyessä asiakkaalla tulisi olla tieto siitä, missä asioi jatkossa. Kysyttäessä kokevatko vastaajat tietävänsä, kuinka toimia asiakkaan siirtyessä toisen työllistymistä edistävän palvelun asiakkaaksi, valtaosa vastaajista (N=17) vastasi myönteisesti. Valtaosa vastaajista (N=16) ilmoitti myös järjestävänsä asiakkuuden siirtyessä siirtopalaverin. Viisi vastaajaa vastasi kysymykseen neutraalisti ja kaksi vastaajaa kielteisesti.

Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa avoimena palautteena kokemuksensa toimivista käytännöistä ja kehittämistarpeista asiakkuuden päätymis-/siirtymisvaiheessa. Kysymykseen vastasi kaikkiaan yksitoista työntekijää (Taulukko 14).

Taulukko 14. Koonti avoimista vastauksista liittyen asiakkuuden päättymis-/siirtymisvaiheeseen. Vastaajien määrä (N).

Mitkä asiat asiakkuuden päättymis-/siirtymisvaiheessa toimivat tällä hetkellä? Mitä olisi mielestäsi tarpeen kehittää? (N=11)

	Koodi/ydinasia	(N)
Toimii:	Siirrot toimivat, jos vastapuolen tavoittaa	5
	Oma aktiivisuus	1
Kehitettävää:	Yhteistyötä tulisi kehittää; kolme mainintaa hyve-yhteistyön kehittämisestä	4
	Käytännöistä sopiminen tärkeää + sitoutuminen sovitun	1
	Rinnalla kulkija palvelusta toiseen siirtymisessä (ei ole tällä hetkellä käytettävissä)	1
	Enemmän saattaen vaihtoa	1
	Aikatauluhaasteet (ajat menee pitkälle)	1

Lähes puolet vastanneista (N=5) koki asiakkuuden siirtämisen toiseen palveluun toimivaksi, mikäli vastapuolen tavoittaa. Hieman yli kolmannes (N=4) koki tarvetta yhteistyön kehittämiselle ja näin vastanneista kolme neljästä mainitsi kehitystarpeen erityisesti hyvinvointipalveluihin siirtyvien asiakkuuksien osalta. Myös muut yksittäiset vastaukset sivusivat yhteistyökäytäntöjen kehittämistä. (Taulukko 14.)

5.2.7 Työntekijöiden kokemukset verkostoyhteistyöstä

Verkostoyhteistyö on asiakkaan prosessin läpileikkaava asia, johon liittyviä kokemuksia keräsin sekä mielipidettä kuvaavin monivalintakysymyksin (Taulukko 15) että toimivia käytänteitä ja kehittämistarpeita kartoittavina avoimina kysymyksinä.

Taulukko 15. Työntekijöiden kokemukset verkostoyhteistyöstä asiakkaan palveluprosessin sopimis- ja toteuttamisvaiheissa vastaajien lukumääriä (N) käyttäen.

Prosessin vaihe	Vastaajille esitetty väittämä	Samaa mieltä (N)	Ei samaa mieltä eikä eri mieltä (N)	Eri mieltä (N)	Yhteensä (N)
3.Palveluiden sopiminen ja koordinointi verkostossa	Verkostoyhteistyön aloittaminen on helppoa ja vaivatonta.	13	1	9	23
	Vuorovaikutus on kunnioittavaa ja toisten ammattitaitoa arvostavaa.	15	5	3	23
	Verkoston jäsenet tuovat esiin oman ammatillisen osaamisensa ja tarjoamansa palvelut.	13	5	5	23

4. Asiakkaan palveluiden toteuttaminen	Toimijat tietävät omat roolinsa ja vastuunsa.	11	4	8	23
	Palveluiden vetovastuu on selkeästi sovittu verkostossa.	11	3	9	23
	Tiedonkulku toimijoiden välillä on sujuvaa ja mutkatonta.	7	3	13	23

Verkostoyhteistyö edellyttää vuorovaikutusta, johon sisältyy tiedon kokoaminen yhteen ja myös tiedon kulku prosessin eri vaiheissa. Tiedonkulun haasteet näyttyivät työntekijöiden vastauksista heikoimmin toteutuvana asiana: yli puolet vastaajista (N=13) oli tiedonkulun sujuvuudesta ja mutkattomuudesta eri mieltä.

Jaetulle toiselle sijalle vastaajien mielipiteitä jakaneena asiana nousivat verkostotoimijoiden roolien ja vastuiden tuntemus sekä vetovastuun selkeä sopiminen. Kolmanneksi eniten erimielisiä vastauksia antoi verkostotyön aloittamisen helpous ja vaivattomuus. Edellä mainitut asiat ja epäkohdat nousivat selkeästi esille kehittämistarpeina myös kaupungin sisäisten ja ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävästä verkostoyhteistyöstä, joita käsittelem seuraavissa kappaleissa.

5.3 Toimivat käytänteet ja kehittämistarpeet

5.3.1 Kaupungin toimijoiden kesken tehtävä verkostoyhteistyö

Kaupungin toimijoiden (hyvinvointipalvelut, työllisyyspalvelut) kesken tehtävän verkostoyhteistyön toimivia asioita ja kehittämistarpeita kartoitettiin kahdella avoimella kysymyksellä.

Toimivat asiat

Kysymykseen verkostoyhteistyön toimivista asioista vastasi kaikkiaan 15 henkilöä. Heistä hieman yli puolet (N=8) totesi vastauksissaan, että verkostoyhteistyö toimii kaupungin sisällä pääsääntöisesti hyvin. Kaksi vastaajista koki, että verkostoyhteistyön tekemistä auttaa se, että toisen yksikön työntekijä on jo ennalta tuttu. (Taulukko 16.)

Taulukko 16. Koonti avoimista vastauksista liittyen kaupungin toimijoiden kesken tehtävään verkostoyhteistyöhön. Vastaajien määrä (N).

Toimivat asiat kaupungin sisäinen yhteistyö (N=15)		Kehitettävät asiat, kaupungin sisäinen yhteistyö (N=14)	
Koodi/ydinasia	Maininnat (N)	Koodi/ydinasia	Maininnat (N)
Verkostoyhteistyö toimii pääsääntöisesti	8	Työnkuvan- ja vastuunjaon selkeyttäminen	4
<i>Tuttuus auttaa yhteistyön tekemistä</i>	2	Aikatauluhaaste verkostojen koamisessa	4
<i>Yhteistyö mt-palveluihin toimii, jos jo asiakkuus olemassa</i>	1	Toisten toimijoiden työhön tutustuminen	2
<i>TYP-konsepti on toimiva</i>	1	<i>Verkostojen kehittäminen /mielenterveys- päihde ja terveysterveyst</i>	1
<i>Tahtoa yhteistyöhön löytyy</i>	1	<i>Hyvinvointikeskustyhteistyön kehittäminen</i>	1
<i>Palveluita on riittävästi</i>	1	<i>Tavoitettavuus</i>	1

Kehittämistarpeet

Kysymykseen koskien asioita, jotka vastaajien mielestä olisi tarpeen kehittää kaupungin toimijoiden kesken tehtävässä verkostoyhteistyössä vastasi 14 henkilöä. (Taulukko 16.) Keskeisinä teemoina vastauksista nousi esiin työntekijöiden työnkuvien ja vastuunjaon selkeyttäminen sekä aikatauluhaasteet verkostoyhteistyön tekemiselle.

Neljä vastaajaa toi esille tarpeen osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden kanssa toimivien työntekijöiden työnkuvien ja vastuiden selkiyttämisen.

”Monialaisessa yhteistyössä haasteita tuovat pitkäkestoiset asiakasprosessit ja muiden toimijoiden palveluiden yhteensovittaminen. Vastuunjakoa tulisi selkiyttää: sovitaan kuka vastaa ja kuka tekee mitään ja missä järjestyksessä. Hoito-, kuntoutus - ja työllistymisprosesseja tulisi ketjuttaa tiiviisti, jotta vältytään siltä, ettei asiakas putoa tyhjän päälle tai palaa lähtöruutuun (pyöröovi).”

Kaksi vastaajista kehittäisi yhteistyötä tutustumalla toisten toimijoiden työhön:

”Toisen työn tunnetuksi tekeminen ja organisaatioihin tutustuminen helpottaisivat verkostoyhteistyötä.”

Lähes kolmannes (N=4) vastanneista toi esille aikatauluhaasteet verkostojen koamisessa. Verkostoajat menevät usein pitkän ajan päähän, kun yhteistä vapaata aikaa ei löydy. Eräs vastaajista pohti ratkaisuna yhteisten kuukausittaisten verkostopäivien sopimista kalentereihin:

”Helpottaisiko verkostoyhteistyölle varattu 1-2 päivää kalenterissa kerran kuukaudessa tilannetta vai hankaloittaako enemmän työtä?”

Eräs vastaajista esitti ratkaisuna kaupungin sisäisen työnantajayhteistyön kehittämiseksi uutta työntekijäresurssia:

”Kaupungin työllistäviä yksiköitä tulisi jonkun henkilön hoitaa huomattavasti aktiivisemmin. Sitä kautta luotaisiin osatyökykyisillekin valtavasti lisää työpaikkoja. Tähän tulisi nimetä koordinaattori, joka ylläpitää suhteita ja tiedottaa aktiivisesti heitä, sekä tapaa säännöllisesti.”

5.3.2 Kaupunkiorganisaation ulkopuolisten kanssa tehtävä verkostoyhteistyö

Myös kaupungin ulkopuolisten toimijoiden (valtio, kolmas sektori, yritykset) kanssa tehtävän verkostoyhteistyön sujuvuutta ja kehittämistarpeita kartoitettiin kahdella avoimella kysymyksellä.

Toimivat asiat

Kysymykseen verkostoyhteistyön sujuvuudesta vastasi kaikkiaan 15 henkilöä. Työntekijöiden vastauksissa useimmin (N=6) mainittiin kuntouttavan työtoiminnan järjestäjien kanssa tehtävä yhteistyö, joka koettiin pääsääntöisesti toimivaksi:

”Erilaisia kuntouttavan työtoiminnan paikkoja on runsaasti tarjolla, yhteistyö toimii pääsääntöisesti hyvin.”

Viidennes vastaajista (N=3) toi myös esille sen, että kaupungin ulkopuoliset toimijat ovat hyvin tavoitettavissa:

”Pääsääntöisesti saamme yhteyden toimijoihin viivytyksettä.”

(Taulukko 17.)

Taulukko 17. Koonti vapaapalautteista kaupungin ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävässä verkostoyhteistyössä. Vastaajien määrä (N).

Toimivat asiat, kaupungin ulkopuoliset toimijat (N=15)		Kehitettävät asiat, kaupungin ulkopuoliset toimijat (N=9)	
Koodi/ydinasia	Mainin- nat (N)	Koodi/ydinasia	Mainin- nat (N)
Yhteistyö toimii hyvin kuntoutta- van työtoiminnan toimijoiden kanssa	6	Yhteistyön vahvistaminen (toimintatavat, päällekkäisen työn poistaminen, ohjeistuk- set)	3
Toimijat ovat hyvin tavoitetta- vissa	3	TE-toimiston kumppanuuden kehittäminen (työllisyyspal- velut)	3
<i>Yhteistyö kaupungin ulkopuolisten kanssa on vähäistä (sos.työnteki- jät)</i>	2	Koulutusta kuntouttavan työ- toimintapaikkojen ohjaajille	3
<i>Hankeyhteistyö sujuu (työllisyys- palvelut)</i>	1		
<i>Typissä monialainen yht.työ sujuu (TYP)</i>	1		
<i>Hyvinvointipalveluiden näkökul- masta TE-toimisto yhteistyö toimii</i>	1		
<i>Kehittämisasiideoita ja ammattitaitoa löytyy</i>	1		

Kehittämistarpeet

Kysymykseen kaupungin ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävän verkostoyhteistyön kehittämisestä vastasi kaikkiaan 9 henkilöä. Vastauksista nousi selkeästi kolme asiaa:

1. Kolmannes vastaajista (N=3) toi esille tarpeen verkostoyhteistyön vahvistamiselle, keinoina toimintatavoista sopiminen ja siten päällekkäisen työn poistaminen sekä selkeät ohjeet työskentelyn tueksi.
2. Toinen kolmannes (N=3) vastaajista nosti esille vahvasti tarpeen TE-toimiston kumppanuuden kehittämiselle. Nämä vastaukset tulivat työllisyyspalveluiden työntekijöiltä.
3. Kolmantena kehittämistarpeena kolmannes vastaajista (N=3) toi esille kuntouttavan työtoimintapaikkojen ohjaajien koulutustarpeen.

”Kolmannella sektorilla puuttuu usein tieto osatyökykyisen asiakkaan haasteista ja niihin vastaamisesta.”

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Ennen keskeisiin tuloksiin syventymistä lyhyt katsahdus opinnäytetyöni tulosten luotettavuuteen. Kuten aiemmin olen todennut, tavoitteenani oli kyselyn toteuttaminen kaikille tutkimuksen perusjoukkoon kuuluville työntekijöille. Kaikkia en valitettavasti tavoittanut. Kyselyn vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi (42,6%), joten sen perusteella tutkimustuloksista ei voi tehdä kovinkaan pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Tiedontuottajien taustatietojen perusteella voin kuitenkin todeta vastaajien edustavan suhteellisen tasaisesti eri organisaatioyksiköitä, joten saatuja tuloksia voidaan mielestäni pitää vähintäänkin suuntaa antavina tilanteen kuvaamisessa.

Etsin opinnäytetyössäni vastausta kysymykseen: *Millaiseksi työntekijät kokevat osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden asiakaslähtöisen palveluprosessin toteutumisen?* Lisäksi tuotin tietoa toimivista käytänteistä ja työntekijöiden tunnistamista kehittämistarpeista.

Tulosten perusteella työntekijät kokivat prosessin pääsääntöisesti asiakaskeiseksi ja lakisääteisten määräaikojen puitteissa toteutuvaksi. Verkostotyöskentely jakoi vastaajien mielipiteitä. Toisaalta se koettiin hyvänä ja toimivana käytänteenä, erityisesti korostaen kolmannen sektorin kanssa tehtävän kuntouttavan työtoiminnan yhteistyön toimivuutta, mutta toisaalta siinä tunnistettiin kehitettävää.

Asiakkaan palveluprosessin kehittämistarpeista nousi kolme selkeää teemaa: 1) toimintaedellytykset (aikaresurssi ja palveluntarjonta), 2) seurannan ja arvioinnin kehittäminen sekä 3) verkostoyhteistyön kehittäminen.

Toimintaedellytyksiin liittyvänä haasteena osa työntekijöistä toi esiin *vähäisen aikaresurssin*; työntekijöillä ei ole aina aikaa tehdä työtään niin perusteellisesti, kuin haluaisivat. Vastaavanlaiset kokemukset käytettävissä olevan ajan ja työvoimaresurssin suhteen nousivat esiin myös keväällä 2017 valmistuneessa Haanpään ja Päätalon OAMK:n opinnäytetyössä, kun he tutkivat terveydenhoitaja-sosionomi -työparien kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnissa. (Haanpää & Päätalo 2017, 34.)

Näyttäisi siis siltä, että valtakunnallisessa julkisessa keskustelussakin esitetty huoli sosiaali- ja terveysalan niukoista henkilöstöresursseista työmäärään nähden on läsnä työntekijöiden arjessa myös Oulussa. Työntekijät vastaustensa perusteella suoriutuvat lakisääteisistä tehtävistään, mutta niukat resurssit haastavat toiminnan asiakaskeskeisyyttä, sillä asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen ja luottamuksellisen suhteen muodostaminen luovat asiakastyöskentelyn perustan. Palveluiden koordinoijalla on merkittävä rooli asiakkaan tukena ja motivoijana läpi asiakkaan prosessin. Laadukas työskentely vaatii riittävästi aikaa tutustua ja paneutua asiakkaan tilanteeseen: vahvuuksiin, tuen tarpeisiin ja toiveisiin.

Työntekijöiden vastauksista nousi myös *huoli asiakkaiden palvelutarjonnan saatavuudesta*: jopa 60% vastaajista koki, ettei asiakkaalle löytynyt sopivia ja oikea-aikaisia palveluita. Kehittämistarpeita tunnistettiin sekä terveystarkastukset ja työ- ja toimintakyvyn selvitykset) että mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta. Työntekijöiden kokemusten mukaan haasteet näyttäytyvät kohtuuttoman pitkänä odotusaikoina tai palveluun pääsyssä ylipäättään. Mielestäni tulos on äärimmäisen huolestuttava, sillä kyseiset palvelut korostuvat osatyökykyisen asiakkaan prosessissa, jossa työkyvyn arvioinneilla, erilaisilla terveydentilan selvityksillä ja kuntoutuksella on suuri merkitys (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2017, 49).

Osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan haasteet voivat olla niin psyykkisiä, fyysisiä kuin sosiaalisiakin (Paanetoja ym. 2016, 25; Pakarinen 2018, 203–204), joten työllistymistä kohti suuntaava palvelukokonaisuus koostuu lähes poikkeuksetta useiden eri tahojen palveluista. Lainsäädännön mukaan vastuu suunnitelman seurannasta on asiakkaan vastuutyöntekijöillä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 128). Näin ollen mitä useampi taho on kyseessä, sitä tärkeämpää on yhteistyön tekeminen.

Seurannan ja arvioinnin kehittäminen tunnistettiin toiseksi keskeiseksi kehittämistarpeeksi asiakkaan palveluprosessissa. Työntekijät kaipasivat sekä asiakkaan itsensä että asiakkaan yhteistyöverkoston tehokkaampaa osallistamista seurantaan ja arviointiin sekä selkeää, nopeaa ja yksinkertaista työkalua, joka olisi yhtä lailla kaikkien tahojen käytössä. Tällä tavoin arvioinnin koettiin olevan myös ver-

tailukelpoinen. Otaksun, että tämä osaltaan näyttää toteen osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palvelun monimuotoisuuden. Eri tahot kiinnittävät työskentelysäännön huomiota oman erikoisosaamisalueensa asioihin, jonka mukaan seurannan ja arvioinnin työkalut valikoituvat. Yleispätevä seurannan ja arvioinnin väline voi olla haastavakin luoda.

Kolmas vastauksista noussut kehittämistarve kosketti verkostoyhteistyötä. Työntekijät kaipasivat toimijoiden työnkuvien, toimintatapojen ja vastuunjaon selkeyttämistä sekä kaupunkiorganisaation sisällä että ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Myös puutteellinen tiedonkulku ja etenkin kaupungin toimijoiden huono tavoitettavuus nostettiin esiin verkostotyön haasteena. Samansuuntaisia kehittämiskohteita tunnistettiin myös Haanpään ja Päätalon (2017) opinnäytetyötutkimuksessa, johon viittasin jo aiemmin. Osa hyvinvointikeskuksen työntekijöistä toi tuolloin esille, että oma toimenkuva ei ollut aina selkeä eikä työparin osaamisaluekaan ollut aina tuttu. Tällä koettiin olevan vaikutusta yhteistyön sujuvuuteen. Haastateltavat kokivat myös tiedonkulun organisaation sisällä ja yli sen rajojen tärkeänä. (Haanpää & Päätaalo 2017, 39-40.)

Edellä esiin tuodut kokemukset ovat yhtäpitäviä myös Isoherrasen (2012, 153) väitöstutkimuksen kanssa. Tutkimuksen mukaan moniammatillisen yhteistyön haasteet liittyvät muun muassa roolien ja vastuiden sopimiseen, tiedon kokoamisen käytäntöjen luomiseen asiakaskohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti sekä organisaation rajoihin ja rakenteisiin liittyviin tekijöihin.

Tunnistin opinnäytetyöni tuloksista kahdentasoisia kehittämiskohteita. Osa oli rakenteellisia, laadukkaan toiminnan järjestämisen toimintaedellytyksiin liittyviä asioita, joiden puitteissa asiakastyötä toteutetaan. Näihin tekijöihin ratkaisuja haetaan päättäjien ja organisaatioiden hallinnon tasolla. Osa kehittämiskohteista liittyivät enemmän asiakastyön toimintamalleihin ja käytänteisiin, joihin on yksittäistenkin työntekijöiden tai tiimien helpompi tarttua. Kehittämiskohteet koskettivat minusta hyvinkin läheisesti opinnäytetyöni johdannossa esiin tuomiani kuntoutuksen uudistamiskomitean esiin nostamia osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluiden olennaisia tekijöitä: oikea-aikaisuutta, sujuvuutta, tarkoituksenmukaisuutta, kuntoutuksen tarpeen varhaista tunnistamista, palveluihin ohjaamista ja asetettujen tavoitteiden seuraamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 49.)

Mielestäni opinnäytetyöni tuloksista kaikkienensa on luettavissa, että työntekijät ajavat aidosti asiakkaitensa asioita ja haluavat tarjota parasta mahdollista palvelua sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti. Työntekijät selkeästi tiedostavat yhteistyön tekemisen tärkeyden asiakaslähtöisen palveluprosessin edellytyksenä ja ovat myös motivoituneita sen kehittämiseen.

Jatkotutkimusaiheita ajatellen, mielestäni olisi mielenkiintoista tutkia asiakkaiden kokemuksia palveluprosessista samassa kontekstissa; olisivatko tulokset saman suuntaisia työntekijöiden kokemusten kanssa? Toiminnan kehittämisen kannalta mielestäni jatkossa olisi myös hyödyllistä tutkia moniammatillista verkostotyökentelyä useamman toimijatahon näkökulmasta etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kesken, koska vahva tarve sille selkeästi on. Osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan prosessissa myös kansaneläkelaitoksen ja te-palveluiden henkilöstön näkökulma olisi tärkeä.

Opinnäytetyöprosessini päättyessä jään mielenkiinnolla odottamaan samoihin aikoihin työni valmistumisen kanssa julkaistavan, sosiaali- ja terveysministeriön toimeksi antaman, selvitystyön tuloksia liittyen osatyökykyisten tilanteeseen työmarkkinoilla. Erityisen kiinnostunut olen esityksestä etuus- ja palvelujärjestelmien kehittämiseksi. Uskon, että selvitys antaa konkreettisia suuntaviivoja ja toimenpide-esityksiä osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden monialaisten palveluiden kehittämiseksi.

LÄHTEET

Ahola A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki L. & Saari E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Asplund R. & Koistinen P 2014. Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Katsaus erityisryhmiin kohdistetun politiikan tuloksiin ja haasteisiin. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 23.8.2018. <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Onko+tyomarkkinoilla+tilaa+kaikille+16062014.pdf>

Business Oulu -liikelaitos, verkkosivut. Viitattu 14.4.2018. <https://www.businessoulu.com/fi/businessoulu.html>

Forsell, M. 2018a. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2017. Verkkojulkaisu. julkaisu. Viitattu 7.10.2018. https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/Kuusikko_aikuissosiaalityo_2017.pdf

Forsell, M. 2018b. Kuuden suurimman kaupungin työllistämispalvelut vuonna 2017. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja. Verkkojulkaisu. Viitattu 7.10.2018. https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/Kuusikko_tyollistamispalvelut_2017.pdf

Haanpää, K. & Päätaalo, K. 2017. Moniammatillisuus palvelutarpeen arvioinnissa Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa. Opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.8.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126642/haanpaa_paatalo.pdf?sequence=1

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen, J. (toim.). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki. Viitattu 9.9.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus: moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu.

Kela, verkkosivut 2018. Kelan kuntoutuspalvelut. Viitattu 7.10.2018. <https://www.kela.fi/kuntoutuspalvelut>

Kuntaliitto, verkkosivut. Ajankohtaista 8.2.2018. Työllisyysasiat kuntatalouden tilastoissa ja maakunta- ja sote-uudistuksen siirtolaskelmissa. Viitattu 24.8.2018. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2018/tyollisyysasiat-kuntatalouden-tilastoissa-ja-maakunta-ja-sote-uudistuksen>

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Aktivointisuunnitelma, verkkosivut. Viitattu 16.6.2018. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>

Käsmä, S. 2018. Tietoa ja tilastoja työllisyystilanteesta Oulussa. BusinessOulu, Työllisyyspalvelut. Sähköposti paivi.koponen@edu.lapinamk.fi 4.6.2018. Tulostettu 15.6.2018.

Laaksonen, M., Suhonen, M. & Suhonen, S. 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. THL-raportti 1/2012. <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/80269/a270d99b-58c5-44b0-a3bf-cffb01002092.pdf?sequence=1>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 30.12.2014/1369.

Liikanen, S-L. 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lyhty, T. & Nietola, V. 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, I. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa: Kananoja A., Lähteinen M. & Marjamäki P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Tallinna.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2015. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli R., & Aaltola J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: Bookwell Oy.

Oulun kaupungin työllisyysohjelma 2013-2016 – työllä hyvinvointia ja elinvoimaa. Viitattu 14.4.2018. https://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=d1e70e83-8990-4d03-be8c-782fede828b3&groupId=161982

Oulun kaupunki 2018a. Uusi suunta työelämään hanke. Viitattu 14.4.2018. <https://www.oukapalvelut.fi/kehittamishankkeet/Hankekortti1.asp?ID=677>

Oulun kaupunki 2018b. Uusi suunta työelämään hanke, hankesuunnitelma. Viitattu 31.1.2018. <https://www.innokyla.fi/documents/4063922/6b68fc24-49e1-43aa-a091-40d3d280c18d>

Paanetoja, J. 2016. Teoksessa Paanetoja, J. & Kröger, T. & Östman, P. Osatyökykyinen työntekijä - Vastauksia käytännön kysymyksiin. Helsinki: Kauppakamari.

Pakarinen, J. 2018. Osatyökykyisyys ja työkyvyttömyys. Teoksessa Kajanoja J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Pekurinen, M. & Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Viitattu 14.4.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76850/R38-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Pitkäranta, S. 2018. Lisää tietoa hankkeestamme. Sähköposti paivi.koponen@edu.lapinamk.fi 14.6.2018. Tulostettu 14.6.2018.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki L. & Saari E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Väitöskirja. Turun yliopisto. <http://www.utupub.fi/handle/10024/77506>

Rantala, I. 2015. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Valli R., & Aaltola J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: Bookwell Oy.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö. Viitattu 6.6.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018a. Osatyökykyisten työmarkkinatilanne ja työllistymispalvelut kartoitetaan. Tiedote 12.4.2018. Viitattu 24.8.2018. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/osatyokykyisten-tyomarkkinatilanne-ja-tyollistymispalvelut-kartoitetaan

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b. OTE-hanke: Ratkaisuja työllistymiseen. Viitattu 6.6.2018. <http://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-toimeenpano>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018c. OTE-kärkihankkeen kuvaus. Viitattu 14.4.2018. <http://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-kuvaus>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisen ohjeet. Haettu 19.9.2018. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 20.7.2018. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

LIITTEET

Liite 1. Kutsuviesti, työllisyyspalvelut

Liite 2. Saateviesti, hyvinvointipalveluiden palveluesimiehet

Liite 3. Kutsuviesti, hyvinvointipalvelut

Liite 4. Saateviestit, kyselyn uusiminen, hyvinvointipalvelut

Liite 5. Webropol -kyselylomake

Liite 1 Kutsuviesti, työllisyyspalvelut

Hei,

Kutsumme Sinut osallistumaan kyselyyn, jolla kartoitetaan henkilöstön kokemuksia osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluiden toteutumisesta ja viranomais-ten verkostoyhteistyön sujumisesta Oulun kaupungissa.

Kutsu on lähetetty kaikille Työllisyyspalveluiden sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille, palveluohjaajille ja työhönvalmentajille, jotka ovat toimijoina osatyökykyisen työttömän työnhakija-asiakkaan prosessissa. Kyselytutkimus toteutetaan opinnäytetyönä yhteistyössä Uusi suunta työelämään -hankkeen kanssa.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa entistä asiakaslähtöisempien palveluprosessien ja sujuvamman verkostoyhteistyön kehittämisen tueksi.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömänä sähköisellä kyselylomakkeella (Webropol). Osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimusprosessissa noudatetaan tutkimuksen eettisiä periaatteita (mm. huolellisuutta aineiston käsittelyssä ja sen säilyttämisessä). Tutkimuksen päätteeksi kerätty aineisto tuhoetaan asianmukaisella ja luottamuksellisella tavalla.

Kyselylinkki on avoinna to 8.2.2018 klo 17 saakka. Aikaa vastaamiseen menee arviolta n. 20 minuuttia.

Sähköpostiosoitteensa jättäneiden kesken arvotaan elokuvalippuja.

Kerätyt yhteystiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä ole mahdollista missään vaiheessa yhdistää annettuihin vastauksiin. Arpaonnen suosineelle tulee tieto voitosta henkilökohtaisella sähköpostiviestillä.

Vastaamaan pääset tästä linkistä: <https://www.webropolsurveys.com/S/0CBA8F176BAC6B91.par>

Tervetuloa mukaan antamaan arvokas näkemyksesi kehittämistyöhön!

Lisätietoja tarvittaessa antavat:

Päivi Koponen, sosionomi (amk) opiskelija, Lapin ammattikorkeakoulu

Email: paivi.koponen(at)ouka.fi, p. 044 703 4086

ja

Mari Karttunen, sosiaalityöntekijä, Uusi suunta työelämään -hanke

Email: mari.karttunen(at)ouka.fi, p. 040 358 0990

Ystävällisin terveisin,

Sanna Pitkäranta

Projektipäällikkö

Työllisyyspalveluiden kehittämishanke (BusinessOulu)

040 120 9823

sanna.pitkaranta(at)ouka.fi

Liite 2 Saateviesti, hyvinvointipalveluiden palveluesimiehet

Projektipäällikön saate:

Hyvä nuoriso-/aikuissosiaalityön palveluesimies,

BusinessOulu -liikelaitoksen työllisyyspalveluiden toimeksiantamana on meneillään opinnäytetyönä tehtävä kyselytutkimus, jolla kartoitetaan henkilöstön kokemuksia osatyökyisten työttömien työnhakija-asiakkaiden palveluiden toteutumisesta ja viranomaisten verkostoyhteistyön sujumisesta Oulun kaupungissa. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Uusi suunta työelämään -hankkeen kanssa. Tiedonkeruuseen hyvinvointipalveluissa on sosiaalijohtajan myöntämä lupa. (Tutkimuslupapäätös 8.2.2018 Arja Heikkinen §16/2018)

Pyydän ystävällisesti välittämään alla olevan kutsun alaisuudessaan toimiville sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille, jotka työskentelevät osakykyisten työttömien työnhakijoiden kanssa **ja samalla kopiona Päivi Kuposelle: paivi.koponen(at)ouka.fi** (lopullisen vastausprosentin laskemiseksi ja muistutusviestin toimittamiseksi vastaajaryhmälle).

Lämpimät kiitokset vaivannäöstänne!

Terveisin,

Sanna Pitkäranta

Projektipäällikkö

Työllisyyspalveluiden kehittämishanke (BusinessOulu)

040 120 9823

sanna.pitkaranta(at)ouka.fi

Uusi suunta työelämään hanke:

<https://www.oukapalvelut.fi/kehittamishankkeet/Hankekortti1.asp?ID=677>

Liite 3 Kutsuviesti, hyvinvointipalvelut

Hyvä sosiaalityöntekijä tai ohjaaja,

Kutsumme Sinut osallistumaan kyselyyn, jolla kartoitetaan henkilöstön kokemuksia osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluiden toteutumisesta ja viranomais-ten verkostoyhteistyön sujumisesta Oulun kaupungissa.

Kyselyn toteutus tapahtuu (tutkimusluvan hakuprosessista johtuen) kahdessa vaiheessa:

- viikolla 5-6 Työllisyyspalveluiden sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille, palveluohjaajille ja työhönvalmentajille sekä
- **viikolla 7-8 Hyvinvointipalveluiden nuoriso- ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille, jotka ovat toimijoina osatyökykyisen työttömän työnhakija-asiakkaan prosessissa.**

Kyselytutkimus tehdään yhteistyössä Uusi suunta työelämään -hankkeen kanssa.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa entistä asiakaslähtöisempien palveluprosessien ja sujuvamman verkostoyhteistyön kehittämisen tueksi.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömänä sähköisellä kyselylomakkeella (Webropol). Osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimusprosessissa noudatetaan tutkimuksen eettisiä periaatteita (mm. huolellisuutta aineiston käsittelyssä ja sen säilyttämisessä). Tutkimuksen päätteeksi kerätty aineisto tuhoetaan asianmukaisella ja luottamuksellisella tavalla.

Kyselylinkki on avoinna pe 23.2.2018 klo 17 saakka. Aikaa vastaamiseen menee arviolta n. 20-30 minuuttia.

Sähköpostiosoitteensa jättäneiden kesken arvotaan elokuvalippuja. Kerätyt yhteystiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä ole mahdollista missään vaiheessa yhdistää annettuihin vastauksiin. Arpaonnen suosineelle tulee tieto voitosta henkilökohtaisella sähköpostiviestillä.

Vastaamaan pääset tästä linkistä: <https://www.webropolsurveys.com/S/0CBA8F176BAC6B91.par>

Tervetuloa mukaan antamaan arvokas näkemyksesi kehittämistyöhön!

Lisätietoja tarvittaessa antavat:

Päivi Koponen, sosionomi (amk) opiskelija, Lapin ammattikorkeakoulu

Email: paivi.koponen(at)ouka.fi, p. 044 703 4086

ja

Mari Karttunen, sosiaalityöntekijä, Uusi suunta työelämään -hanke

Email: mari.karttunen(at)ouka.fi , p. 040 358 0990

Liite 4 Saateviestit, kyselyn uusiminen, hyvinvointipalvelut

Saateviesti palveluesimiehille, kun kysely uusittiin:

(Liitteeksi projektipäällikön saateviesti + kutsuviesti, johon päivitetty tieto kyselylinkin uudesta avoinnaoloajasta.)

Hei,

toteutimme helmikuun puolivälissä kyselytutkimuksen hyvinvointipalveluiden nuoriso- ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille. Alla olevassa viestissä tarkempaa tietoa asiasta.

Kyselyyn tuli hyvinvointipalveluiden osalta ainoastaan neljä vastausta, joten päätimme toteuttaa tiedonkeruun vielä uudelleen.

Pyytäisin ystävällisesti välittämään alinna olevan kutsun alaisuudessanne toimiville sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille, jotka työskentelevät osakkyisten työttömien työnhakijoiden kanssa ja samalla kopiona minulle os. paivi.koponen(at)ouka.fi (lopullisen vastausprosentin laskemiseksi ja muistutusviestin toimittamiseksi vastaajaryhmälle).

Ystävällisesti, Päivi Koponen

Saateviesti sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille, kun kysely uusittiin:

(Liitteeksi alkuperäinen kutsuviesti, johon päivitetty tieto kyselylinkin uudesta avoinnaoloajasta.)

Hyvä sosiaalityöntekijä tai ohjaaja,

toteutimme helmikuussa kyselytutkimuksen hyvinvointipalveluiden nuoriso- ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille. (Kutsu alla.)

Kyselyyn tuli hyvinvointipalveluiden osalta ainoastaan neljä vastausta, joten päätimme toteuttaa tiedonkeruun vielä uudelleen; vastausaika on pe 6.4.2018 saakka.

Mikäli olet jo aiemmin vastannut kyselyyn, tämä viesti on aiheeton. Kiitos vaivannäöstäsi.

Ystävällisesti, Päivi Koponen

Liite 5 1(9)

Kokemuksia osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden työllistymistä edistävien palveluiden toteutumisesta ja verkostoyhteistyön sujumisesta Oulun kaupungissa

Kyselyllä kartoitetaan henkilöstön kokemuksia toimivista käytänteistä sekä tunnistetuista kehittämistarpeista osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluihin ja verkostoyhteistyöhön liittyen.

Kyselytutkimus tehdään opinnäytetyönä (sosionomi AMK) yhteistyössä Uusi suunta työelämään -hankkeen kanssa. Tavoitteena on tuottaa tietoa entistä asiakaslähtöisempien ja sujuvampien palveluiden ja verkostoyhteistyön käytänteiden kehittämisen tueksi.

Käsitteistöä:

- * Osatyökykyinen työtön työnhakija = työnhakija, jonka työ- ja toimintakyky on alentunut sairauden, vamman tai sosiaalisten syiden vuoksi.
- * Työllistymistä edistävät palvelut = asiakkaan tarvitsemat sosiaali-, terveys- ja työllistymispalvelut. (Oulun kaupunki, Te-toimisto, Kela)
- * Verkostoyhteistyö = asiakkaan asioissa toimivien viranomaisten ja muiden merkittävien tahojen välinen yhteistyö

Tervetuloa mukaan antamaan arvokas näkemyksesi kehittämistyöhön!

Vastaajan taustatiedot**1. Missä organisaatiossa/yksikössä työskentelet? ***

- Hyvinvointipalvelut/Aikuissosiaalityö
- Hyvinvointipalvelut/Nuorten sosiaalipalvelut
- Työllisyyspalvelut/Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke (Nutke)
- Työllisyyspalvelut/Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut (Setke)
- Työllisyyspalvelut/Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

2. Mikä on virka-/tehtävänimikkeesi? *

- Palveluohjaaja
- Sosiaalityöntekijä
- Sosiaaliohjaaja/ohjaaja
- Työhönvalmentaja
- Muu, mikä? _____

Seuraavilla väittämillä kartoitetaan kokemuksiasi osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palveluiden laadusta ja verkostoyhteistyön sujumisesta asiakkaan palveluprosessin eri vaiheissa.

Liite 5 3(9)

3. Asiakkaan palveluntarpeen selvittäminen*Pohdi seuraavia väittämiä oman työsi näkökulmasta.*

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En halua vastata
Pystyn ottamaan asiakkaan palveluntarpeen arvioon lain määräämässä ajassa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen tarvittaviin tietojärjestelmiin asiakkaan tilanteen selvittämiseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huomioin asiakkaan omat ajatukset ja näkemyksen tilanteestaan ja palvelun tarpeestaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tarvittava osaaminen asiakkaan neuvontaan ja ohjaamiseen palvelujärjestelmässä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan asioiden käsittelemiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävä osaaminen asiakkaan palveluntarpeen selvittämiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mitkä asiat koet asiakkaan palvelutarpeen selvittämisessä ja palveluohjaamisessa toimiviksi tällä hetkellä? Mitä kehittäisit ja millä tavalla?

Liite 5 5(9)

7. Asiakkaan palveluiden toteuttaminen

*Pohdi palveluiden toimivuutta verkostossa yleisesti kaikkien toimijoiden osalta.
(Oulun kaupunki/sosiaali-, terveys-, työllisyyspalvelut, TE-toimisto, Kela jne.)*

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En halua vastata
Asiakkaalle löytyy sopivat ja oikea-aikaiset palvelut tarjolla olevista vaihtoehdoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimijat tietävät omat roolinsa ja vastuunsa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden vetovastuu on selkeästi sovittu verkostossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku toimijoiden välillä on sujuvaa ja mutkatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Miten mielestäsi osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan olemassa olevia palveluita tulisi Oulun alueella kehittää? Puuttuuko joitain palveluita kokonaan?

Liite 5 6(9)

9. Asiakkaan suunnitelman ja palveluiden toteuttamisen seuranta ja arviointi

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En halua vastata
Seuraan ja arvioin asiakkaan tilannetta säännöllisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas itse osallistuu palveluiden vaikuttavuuden arviointiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myös asiakkaan asioissa toimivat tarvittavat yhteistyötahot osallistuvat seurantaan ja arviointiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mikä seurannassa ja arvioinnissa on tällä hetkellä toimivaa? Mitä kehittäisit ja millä tavalla?

11. Asiakkuuden päättyminen ja/tai siirtyminen toisen tahon vastuulle *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En halua vastata
Asiakasta kuullaan palvelun päättyessä tai siirtyessä toisen tahon vastuulle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, kuinka toimia asiakkaan siirtyessä toiseen työllistymistä edistävään palveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestän asiakkuuden siirtäessä ns. siirtopalaverin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mitkä asiat asiakkuuden päättyemis-/siirtymisvaiheessa toimivat tällä hetkellä?

Mitä olisi mielestäsi tarpeen kehittää?

Liite 5 7(9)

**Hyvät käytänteet ja kehittäminen:
kaupungin toimijoiden kesken tehtävä verkostoyhteistyö
(hyvinvointipalvelut, työllisyyspalvelut)**

13. Kuvaile asioita, jotka kaupungin toimijoiden kesken tehtävässä verkostoyhteistyössä mielestäsi toimivat ja ovat hyvin tällä hetkellä?

14. Mitä asioita mielestäsi olisi tarpeen kehittää kaupungin toimijoiden kesken tehtävässä verkostoyhteistyössä ja millä keinoin?

**Hyvät käytänteet ja kehittäminen:
kaupunkiorganisaation ulkopuolisten kanssa tehtävä verkostoyhteistyö
(valtio, kolmas sektori, yritykset)**

15. Kuvaile asioita, jotka kaupungin ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävässä verkostoyhteistyössä mielestäsi toimivat ja ovat hyvin tällä hetkellä?

16. Mitä asioita mielestäsi olisi tarpeen kehittää kaupungin ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtävässä verkostoyhteistyössä ja millä keinoin?

Liite 5 8(9)

Suuret kiitokset vastauksistasi!

Lopuksi muutama kysymys liittyen Uusi suunta työelämään -hankkeeseen.

Huom!

Tämän osion vastaukset jäävät opinnäytetyön tutkimusaineiston ulkopuolelle.

17. Oletko tietoinen, että työllisyyspalveluissa on käynnissä Uusi suunta työelämään -hanke? *

Kyllä

En

18. Asiakasohjautuminen hankkeeseen *

Arvioi seuraavia väittämiä.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En halua vastata
Minulla on riittävästi tietoa Uusi suunta työelämään -hankkeesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ohjannut asiakkaita hankkeeseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden ohjautuminen hankkeeseen on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Minkälaista palautetta asiakkaat ovat antaneet hanketyöskentelystä?

20. Oma palautteeni Uusi suunta työelämään -hankkeelle.

Liite 5 9(9)

21. Lämpöiset kiitokset ajastasi!

Kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan elokuvalippuja.
Mikäli haluat osallistua arvontaan, kirjoita sähköpostiosoitteesi alla olevaan tekstikenttään.

Yhteystiedot käsitellään erikseen, eikä niitä tulla missään vaiheessa yhdistämään antamiisi vastauksiin.
