

Susanna Arvila

OSATYÖKYKYISEN ASIAKKAAN TAR- VITSEMA PALVELUOHJAUS TYÖLLIS- TYMISEEN

Yhdessä Hyvä Ote -hankkeelle kehitetty toiminta-
malli osatyökykyisten tukemiseksi

Opinnäytetyö
Yhteisöpedagogi (YAMK)

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Susanna Arvila	Yhteisöpedagogi (YAMK)	Huhtikuu 2019
Opinnäytetyön nimi		53 sivua 6 liitesivua
Osatyökykyisen asiakkaan tarvitsema palveluohjaus työllistymiseen Yhdessä Hyvä Ote -hankkeelle kehitetty toimintamalli osatyökykyisten tukemiseksi		
Toimeksiantaja		
Yhdessä Hyvä Ote -hanke		
Ohjaaja		
Helena Timonen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön ajatuksena oli kehittää palvelumuotoilun avulla osatyökykyisille asiakkaille palveluohjausmalli. Palveluohjausmallin avulla pystyttäisiin saamaan osatyökykyisiä asiakkaita työllistymään helpommin. Työ tehtiin Yhdessä Hyvä Ote -hankkeelle.</p> <p>Nykyisestä pirstalemaisesta palvelujärjestelmästä osatyökykyiset asiakkaat eivät löydä tarvitsemiaan asioita tai palveluja helposti yhdestä paikasta. Työni tarkoitus oli luoda malli, jonka avulla voitaisiin koota eri asiakkaan tarvitsemat palvelut yhden henkilön (työkykykoordinaattori) tietoon. Palveluohjausmallin avulla voitaisiin helpottaa palveluiden saamista oikea-aikaisesti ja -tarpeisesti kaikille asiakkaille diagnooseihin tai sosiaaliseen tilanteeseen katsomatta. Työntekijöiden päällekkäistä työtä voitaisiin vähentää erillisellä palveluohjausyksiköllä, kuten Oulussa on tehty vuonna 2012.</p> <p>Palvelumuotoiluun kuuluvalla käyttäjätiedon hankinnalla haastattelin 12 työllistämiseen liittyvää toimijaa Kouvolan alueelta. Haastattelujen pohjalta kehitin palveluohjaustasojen sisällöt ja asiakaspolkumallit. Yhteiskehittämisessä mallit käytiin läpi asiakaslähtöisesti käyttäjätiedon hankintaan osallistuneiden tahojen kanssa.</p> <p>Kehittämisen tuotteena muodostuivat palveluohjaustasot sekä sisällöt palveluohjaustasoihin Yhdessä Hyvä Ote -hankkeelle. Haastatteluilla ja yhteiskehittämisellä muodostuivat asiakaspolkuhahmotelma sekä muutama asiakasprofiili.</p> <p>Opinnäytetyön osia tai jopa koko työn voisi ottaa sellaisenaan monenlaisten toimijoiden käyttöön. Opinnäytetyö on toimintamalli koordinoimaan pirstaleista palvelujärjestelmää osatyökykyisen asiakkaan tai hänen kanssaan työskenteleville ammattilaisille.</p>		
Asiasanat		
Palveluohjaus, osatyökykyinen, palvelumuotoilu		

Author	Degree	Time
Susanna Arvila	Master of Humanities	April 2019
<p>Thesis title</p> <p>The service counselling for the people with partial work ability for accessing employment The Operating model developed for the Yhdessä Hyvä Ote -project</p> <p style="text-align: right;">53 pages 6 pages of appendices</p>		
<p>Commissioned by</p> <p>Yhdessä Hyvä Ote -project</p>		
<p>Supervisor</p> <p>Helena Timonen</p>		
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to develop a service counselling model for the people with partial work ability with the help of service design. It would be possible to make people with partial work ability to be more easily employed with the help of the service design model. The work was done for the Yhdessä Hyvä Ote -project.</p> <p>In the present fragmented service organization people with partial work ability will not find the things or services that they need easily in one place. The purpose of my work was to create a model for gathering the services needed by the client to become knowledge of one person (work ability coordinator). The service counselling model could make it easier for all customers to receive services in the right time and on the right need, regardless of diagnosis or social situation. The overlapping work of the employees could be reduced by a separate service counselling unit, as was done in Oulu in 2012.</p> <p>By acquiring user information on service design, I interviewed 12 employment-related actors in the Kouvola area. Based on the interviews, I developed the contents of the service counselling levels and customer path models. In co-development, the models were surveyed with the customer-oriented actors involved in acquiring user information.</p> <p>As a product of development, the service counselling levels and contents for the service counselling levels were formed for the Together A Good Grip -project. Interviews and co-development resulted in customer path design and few customer profiles.</p> <p>Parts of the thesis or even the whole work could be taken in use as such for a wide range of actors. The thesis provides an operating model for coordinating a fragmented service organization for the people with partial work ability or professionals working with people with partial work ability.</p>		
<p>Keywords</p> <p>service counselling, people with partial work ability, service design</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TARVE	6
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
3.1	Palveluohjaus	7
3.2	Osatyökykyisyys	15
3.3	Aiemmat tutkimukset ja kehittämishankkeet	18
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	21
4.1	Kehittämistyön tavoite ja kehittämisote.....	21
4.2	Kehittämistoimenpiteet	24
5	KEHITTÄMISPROSESSIN ETENEMINEN.....	27
5.1	Suunnittelu- ja toteutusvaihe	27
5.1.1	Haastattelut eli käyttäjätiedon hankinta.....	31
5.1.2	Teemoitus sekä mallien luonti.....	33
5.1.3	Asiakaspolkukahmotelma	37
5.2	Työnantajan palveluohjaus ja jatkojalostus yhteiskehittämisellä.....	39
6	TULOKSET JA ARVIOINTI.....	41
6.1	Keskeiset tulokset.....	41
6.2	Arviointi.....	44
7	JOHTOPÄÄTÖS	45
7.1	Työkykykoordinaattorin tehtävän kuvaus ja suositeltu asiakasmäärä.....	45
7.2	Jatkotutkimusaiheita ja kehittämisaiheita.....	48
8	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	51

1 JOHDANTO

Olen sekä nykyisessä että aiemmissa työpaikoissani huomannut asiakkaillani olevan monenlaisia hankaluuksia työllistyä tai päästä koulutuksiin. En ole koskaan pitänyt työllistämistoimenpiteissä olevien ihmisten lokeroimisista omiin lokeroihin esim. diagnoosin tai sosiaalisen statuksen mukaan. Mielestäni monet työllistämistoimenpiteissä olevat henkilöt ovat osatyökykyisiä henkilöitä omine rajoitteineen mutta myös voimavaroineen ja osaamisineen ja mahdollisuuksineen. Uskon, että heille kaikille löytyy oma työpaikka tai jatkopolku työllistämistoimenpiteiden ulkopuolelta, mutta niiden löytäminen tuottaa haasteita.

Yhdessä Hyvä Ote -hanke kuuluu valtakunnalliseen hallituksen kärkihankkeeseen. Hanke etsii uusia ratkaisuja osatyökykyisten työllistämiseen ja nykyisten toimijoiden raja-aitojen häviämiseen organisaatioiden väliltä. Se haluaa kerätä erilliset, hajanaiset toimijat yhdeksi kokonaisuudeksi olemassa olevaan palvelujärjestelmään. (Yhdessä Hyvä Ote 2017.) Samalla hanke kehittää yhden työntekijän koordinoimaa palvelumallia eteenpäin.

Kehittämisen tavoitteena on edistää osatyökykyisten asiakkaiden työllistymistä. Ajatuksena on kehittää palvelumuotoilun prosessilla palveluohjausmallia osatyökykyisten työllistymisen tukemiseen. Opinnäytetyön kehittämisprosessi alkaa syksyllä 2017 ja päättyy kesällä 2018. Opinnäytetyö tukee samalla omaa työtäni työvalmentajana, saan itselleni omaan työhöni soveltuvaa mallia osatyökykyisten asiakkaan tukemiseksi. Työvalmentajana tehtäväni on tukea ja ohjata osatyökykyisiä asiakkaitani työtehtävien avulla ja kuntouttaa heidän työkykyään aidoilla työelämän tehtävillä.

Kaakkois-Suomen alueella oli 17437 työtöntä ihmistä kesäkuussa 2018, joista vamman tai pitkäaikaissairauden omaavia oli 2201 henkilöä. TE-toimisto ohjaa asiakkaita tuetun työllistymisen palveluun, jossa arvioidaan, hyötyisikö asiakas yksilöllisestä vai monialaisesta palvelusta. Yksilöllisesti tuetun työllistymisen palveluissa oli 1764 asiakasta sekä työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa oli 570 asiakasta. (Suomen virallinen tilasto 2018; Byckling-Koskinen 2018.) Mitään mitattavaa tilastoa ei ole niistä osatyökykyisistä ihmisistä, jotka eivät ole kirjoilla TE-toimistossa tai muussa virallisessa tahossa. Kuinka paljon voi olla osatyökykyisiä kaikkiaan?

Nykyisin on olemassa Kouvolassa paljon eri toimijoita työllistämiseen liittyvänä: esim. Kouvolan kaupungin omat toimet, Carea, Parik-säätiö, kolmannen sektorin työpajat (yhdistykset ja seurat), TE-palvelut, Kela, vakuutusyhtiöt os-topalveluna, koulujen työharjoittelupaikat, erilaiset hankkeet. Kouvolan kaupungin omat työllistämistoimijat liittyivät 1.1.2019 Carean toimijoiden kanssa yhteiseen Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymään eli Kymsoteen.

Jokainen eri työllistämistoimija saa asiakkaita eri tukitoimin (esim. kuntouttava työtoiminta, palkkatukityö, avotyötoiminta, työharjoittelu jne.). Työllistämistoimijat kuntouttavat heitä erilaisilla keinoilla sekä työtehtävillä. Aiemmissä töissäni huomasin, kuinka esim. yhdistystoiminnan työllistämisen rajoitteet vaikuttivat negatiivisesti työvalmennuksen onnistumiseen. Palkkatukityö-jakson jälkeen ei ollut luontevaa mahdollisuutta työllistää henkilöä työsuhteeseen. Palkkatuelle tulneiden henkilöiden lähtötilanne olisi vaatinut paljon enemmän aikaa työvalmennukselle kuin palkkatukea maksetaan. Toimiva palveluohjausmalli voisi tukea osatyökykyisiä yhdessä työllistymiseen.

Opinnäytetyöni palvelee myös laajempaa kokonaisuutta kuin Yhdessä Hyvä Ote -hanketta. Toimivista palveluohjausmalleista ja niiden sisällöistä voivat muutkin eri työllisyystoimijat ottaa itselleen sopivia vaihtoehtoja käyttöön. Palveluohjausmallin voi ottaa suoraan käyttöön sellaisenaan, jos perustaa esimerkiksi erillistä palveluohjausyksikköä.

2 KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TARVE

Kehittämisen tarve omalla kohdallani lähti liikkeelle työpaikkani asiakkaista, joilla on ilmennyt tarvetta laajempaan yksilölliseen ohjaukseen kuin oman työni resurssit antavat myöten. Asiakkaani ovat kolmen eri lain puitteissa työtoiminnassa: laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519 2. § 4. mom.), sosiaalihuoltolaki (30.12.2017/1301 17 §) ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189 2. § 2. mom.). Monella asiakkaallani saattaa olla taustallaan työllistämistoimenpiteestä toiseen kiertämistä vuosikausia. Monella asiakkaallani saattaa olla suuria haasteita selviytyä sähköisistä hakemuksista, työpaikkojen hakemisista yms. Heillä ei ole virallista ammattikoulutusta tai

koulutus on puutteellinen ja vuosikymmeniä vanha. Itsehankittua osaamista heillä saattaa olla paljonkin, muttei itseluottamusta tai ymmärrystä hyödyntää sitä omaksi edukseen.

Monimuotoisen asiakaskunnan haasteena on löytää oikeat tahot, joilta heille apua tai tukea saa. Useamman kerran olemme asiakkaani kanssa etsinyt oikeaa tahoja ja olemme ottaneet yhteyttä moneen henkilöön, jotka ovat siirtäneet yhteydenottomme toiselle henkilölle, ennen kuin saimme yhteyden oikeaan tahoon. Asiakkaillani on tarve löytää tarvitsemiaan asioita yhdestä paikasta mahdollisimman helposti ilman ylimääräisiä samojen asioiden kertomisia eri tahoille.

Kuultuani Yhdessä Hyvä Ote -hankkeen aiheista eräässä koulutuksessa, otin yhteyttä hankkeen projektipäällikköön ja projektityöntekijöihin saadakseni aiheelleni vahvistuksen ja tilaajan. Keskustelin Yhdessä Hyvä Ote -hankkeeseen kuuluvien projektipäällikön ja projektityöntekijöiden kanssa opinnäytetyöstäni. Pitkien keskustelujen jälkeen saimme aiheeni rajattua palveluohjaukseen. Lähinnä siihen, mitä palveluohjauksen tulisi olla osatyökykyisten työllistymiseen kohdennettuna.

Yhdessä Hyvä Ote -hanke etsii maakunnallisia asiakaslähtöisiä toimintamalleja osatyökykyisten työllistymisen ja osallisuuden tukemiseksi ja samalla se kokoaa työllistymistä ja osallisuutta edistäviä toimijoita maakunnallisiksi yhteistyöverkostoiksi. Nämä yhteistyöverkostot tulevat siirtymään osaksi tulevia maakunnallisia palvelurakenteita. (Yhdessä Hyvä Ote 2017.)

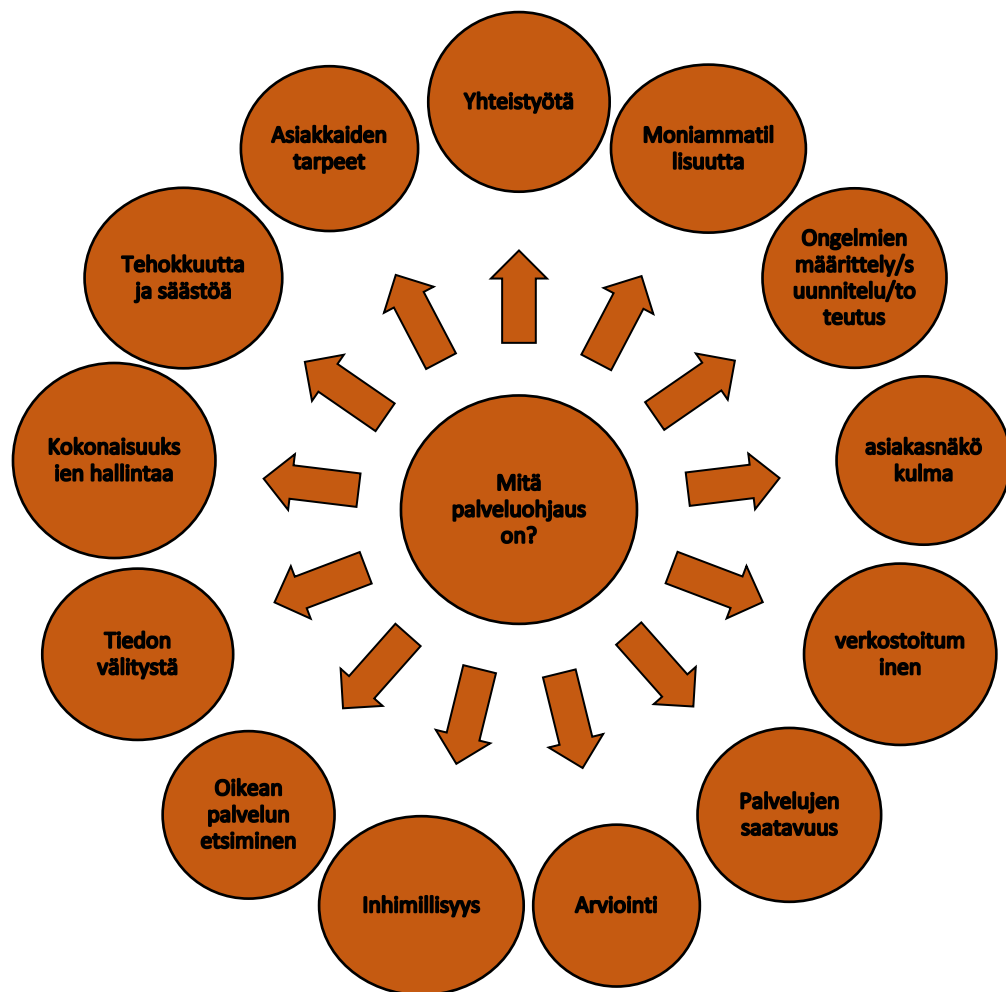
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Palveluohjaus

Tässä opinnäytetyössä on kysymys työllisyyteen tähtäävästä toimintamallista, joten määrittelen tässä palveluohjauksen työllisyyden näkökulmasta. Hännisen (2007, 13) mukaan työikäisen asiakkaan palveluohjaus on enemmän palvelukokonaisuus, joka pitää sisällään ammatillisesti erikoistuneiden ammattilaisten koordinoimisen sekä asiakkaan tarpeisiin ja palvelujärjestelmän toimin-

tamahdollisuuksiin perustuvan työtavan. Reiton (2006, 25) mukaan palveluohjaukselle ei ole pystytty luomaan yhtä ainoaa yleiskuvausta, vaan se vaihtelee eri kontekstin mukaan.

Parhaiten palveluohjauksen kuvaamisesta voisi lähteä liikkeelle kysymällä itseltään ”Mitä palveluohjaus on?” kuten Hänninen (2007, 13) pohtii. Itse lähdin liikkeelle piirtämällä mind map-kartan (ks. kuva 1) itselleni, johon luettelin mieleeni nousseita asioita vastaamalla kysymykseen ”Mitä palveluohjaus on?”



Kuva 1 Mind map- kartta palveluohjauksesta

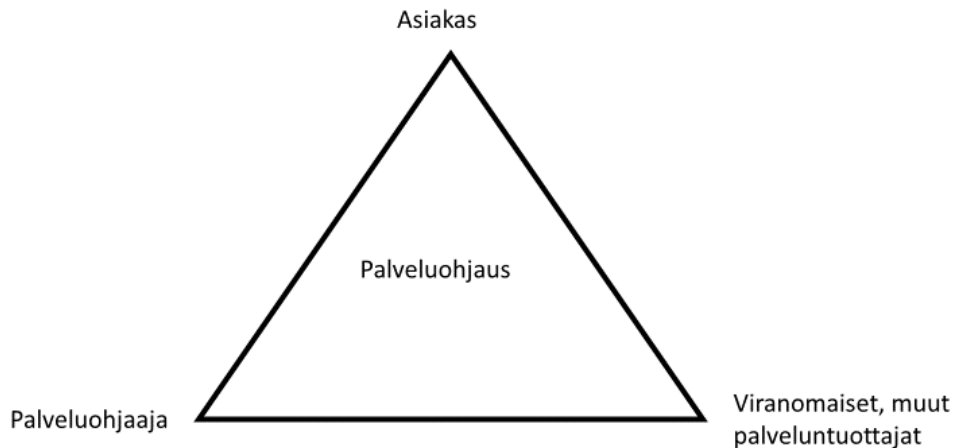
Palveluohjaus käsitteenä on määritelty Suomessa yksilökohtaisena palveluohjauksena (*case management*) jo 1990-luvun loppupuolella muun muassa Al-Nikkolan ja Valokiven tekemänä (1997, 15). Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10) ovat laatineet palveluohjaukselle käsitteen:

”Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja vi-ranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organiso-i-daan, yhteensovitetään ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen per-heensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämönhallintansa tueksi.”

Näkki ja Sayed (2015, 14) sekä Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10–11) toteavat puolestaan palveluohjauksen olevan monimerkityksellinen, sen voidaan tulkita olevan toimintamalli, työtapaa tai työmenetelmä. Palveluohjauksellinen työtapaa tulisi olla sisäänrakennettuna työntekijöillä, jotka työskentelevät haasteelli- sessä asemassa olevien osatyökykyisten henkilöiden kanssa. Palveluohjauk- sen kesto määrittyy asiakkaan tarpeen mukaan ja sillä on aina alku ja loppu. Palveluohjauksen oikea-aikainen aloittaminen on yksi sen onnistumisen ele- menteistä. Aikaisessa vaiheessa aloitetusta palveluohjauksesta, voidaan pu- hua ennaltaehkäisevästä palveluohjauksesta. (Hänninen 2007, 14–15.)

Hännisen (2007, 11–12) sekä Näkin ja Sayedin (2015, 33) kuvaamana nykyai- kainen sosiaalijärjestelmä on monimutkainen sekä ”tilkkutäkkimäinen”. Jokai- sen ihmisen tulisi selvittää yksin byrokratiaviidakosta sekä sähköisistä lomak- keista. Oman työpaikkani asiakkaiden kanssa olen törmännyt tilanteisiin, ettei asiakkaillani ole osaamista selvittää sähköisistä palveluista tai sähköisistä kana- vista itsenäisesti. Tämän lisäksi heidän työllistymistään haittaa se, ettei heillä ole tietämystä omista vahvuuksistaan tai osaamisistaan. Heillä ei ole myös- kään kykyä sanoittaa niitä tai kertoa haasteistaan.

Reito (2006, 10) määrittää yhtäältä palveluohjauksen asiakkaan kanssa tehtä- väksi työksi ja toisaalta organisaatioiden tasolla tapahtuvaksi palveluiden yh- teensovittamiseksi. Palveluohjaus työllisyyteen tähtäävänä koostuu samanai- kaisesta usean tahon yhteistyöskentelystä asiakkaan eduksi. Palveluohjauk- sella ei Suomisen (2010, 23) mukaan voida kuitenkaan korvata asiakkaan muun palvelujärjestelmän saamia tukia tai palveluita.



Kuva 2 Palveluohjauksen kolmio, Sauli Suominen (2010, 23)

Kuvassa 2 kuvataan Suomisen (2010, 23) tekemien haastattelujen mukaan palveluohjauksen liikkuvan kolmiossa, jonka kulmissa ovat asiakas, viranomaiset, muut palveluntuottajat sekä asiakas. Palveluohjauksen konkreettinen työ on Suomisen (2010, 23) mukaan asiakkaan kanssa yhteistyön tekeminen, jotta saadaan tuettua asiakkaan ja palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Yhteistyön rakentaminen, sen selventäminen sekä parantaminen ovat keskiössä.

Palveluohjauksen kolmiossa palveluohjaaja toimii tulkkina sekä asiakkaalle että palveluntuottajille tulkiten heille tarvittavat asiat toisistaan. Palveluohjaaja toimii asiakkaalle myös tukihenkilönä esim. verkostokokouksissa, tai muissa haastavissa tilanteissa, joissa asiakas ei saa itseään tai omaa tahtoaan esille tuotua. Tulkkina toimimisen on todettu vähentävän asiakkaan voimakkaita tunteenpurkauksia sekä selventävän kaikille osapuolille tilanteiden tarkoitusperät ja ajatukset. (Suominen 2010, 23–24.)

Hänninen (2007, 12) määrittää palveluohjauksen tarpeen silloin, kun asiakassuhteet ovat monimutkaistuneet ja tarvitaan moniammatillista yhteistyötä yli sektorirajojen. Tällöin puhutaan yhteistyön koordinoinnista yli organisaatorajojen.

Suominen ja Tuominen (2007, 13) ovat määrittäneet palveluohjauksen lyhyesti näin:

”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.”

Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) mukaan mahdollisimman itsenäinen elämä koostuu asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamisesta, siten, että asiakas on itse toimijana omassa elämässään. Asiakas tekee itse päätökset elämästään ja toiveistaan. Palveluohjauksella vahvistetaan asiakkaan omia kykyjä ja luodaan haaveita ja tavoitteita yhdessä. Vähitellen asiakassuhteen luottamuksen kehittyessä, saadaan asiakkaan omat voimavarat näkyville, jolloin asiakas saa voimaantumisen tunteen (engl. *empowerment*).

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen prosessi, joka on erityisen tärkeä varsinkin niille, jotka ovat olleet palveluiden ja avun ulkopuolella. Palveluohjauksessa on huomioitava erityisesti ne asiakkaat, joilla on pitkä eri palvelujen historia taustallaan. Heillä on selkeästi vähemmän voimavaroja tällaiseen työskentelyyn kuin niillä, joilla ei tällaista taustaa ole. (Hänninen 2007, 14–15.)

Palveluohjausprosessi on viisivaiheinen ohjelma (Näkki & Sayed 2015, 34–35; Suominen & Tuominen 2007, 40):

1. Valitaan asiakkaat (tätä ohjaavat lainsäädäntö ja paikalliset toimintatavat ja -ohjeet): Tällä tarkoitetaan palveluiden kohdentamista niille, jotka sitä tarvitsevat eniten.
2. Tehdään palvelutarpeen arviointi: tätä tarvitaan silloin kun on edessä pitkäaikainen ja monimutkainen palveluiden tarve.
3. Suunnitellaan ja järjestetään palvelut: Tämä tarkoittaa eri palveluiden yhteensovittamista sekä kokonaisvaltaisen suunnitelman laatimista.
4. Korjataan tarvittaessa palvelukokonaisuutta, seurataan palvelutavoitteiden täyttymistä ja korjataan hoivajärjestelyt: Tässä korostuu erityisesti työntekijän vastuun jatkuvuutta, varsinkin seurannan ajan. Saman työntekijän on oltava vastuussa koko asiakasprosessin ajan.
5. Viimeisenä päätetään palveluohjaus.

Työllisyyden näkökulmasta palveluohjaus on kokonaan oma tehtäväkokonaisuutensa ja siihen nimetään omat työntekijät. Reito (2006, 10) käyttää työs-

sään nimitystä *palveluohjaaja* henkilöstä, joka tekee palveluohjausta asiakkaan kanssa. Tästä henkilöstä voidaan käyttää muitakin nimityksiä riippuen lähdemateriaalista ja käytänteistä organisaatioissa, mm. *kuntoutusneuvoja, kuntoutusohjaaja, omaneuvoja, life coach - henkilökohtainen valmentaja, työnhakuvalmentaja, kuntoutusluotsi, palvelukoordinaattori, case manager, työhyvinvointipäällikkö, työpaikkaluotsi ja työkykykoordinaattori*.

Näkin ja Sayedin (2015, 46) mukaan palveluohjaajan on oltava helposti lähestyttävissä ja tavoitettavissa oleva, motivoitunut ja työnsä hallitseva. Hännisen (2007, 5) mukaan palveluohjaajia tulisi olla resursoituna riittävästi asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluohjaajille tulisi antaa riittävästi resursseja sekä tilaa toimia asiakkaidensa kanssa.

Palveluohjaajan olisi hyvä tietää oman asiakasryhmänsä erityisyyksistä, esim. mielenterveyskuntoutujaan tai kehitysvammaiseen henkilöön liittyvistä asioista kohtaamistilanteissa. Samalla kun palveluohjaaja tiedostaa erityisyyksistä jo-kaista asiakasryhmää kohtaan, pitäisi palveluohjaajan pystyä näkemään asiakkaiden voimavaroja ja mahdollisuuksia. (Hänninen 2007, 5.) Tämän takia olisi hyvä olla palveluohjaajia tiiminä, joissa palveluohjaajilla on eri asiakasryhmien kohtaamisesta kokemusta. Jokainen asiakas saisi tällöin tarvitsemaansa palvelua omat erityisyydet huomioon otettuna.

Palveluohjaaja nähdään Nouko-Juvosen, Ruotsalaisen ja Kiikkalan (2000, 91–92) mielestä joko neutraalina palveluiden yhteensovittajana tai asiakkaan asioiden ajaja ja puolestapuhuja. Kuntoutusjärjestelmät eivät määrittele palveluohjaajaa, vaan hän pystyy toimimaan niissä riippumattomasti asiakkaan asioiden ajajana nähden samalla palvelujen puutteet asiakkaalle. Kuntoutusjärjestelmän sisällä työskentelevän palveluohjaajan on haastavampaa toimia asiakkaan puolella ja osoittaa järjestelmän puutteet.

Taulukko 1 Palveluohjaus verkostotyön näkökulmasta (Suominen 2010, 107)

Asiakkaan elämisaailma	Ammattilaisten systeemimaailma
1 Asiakas + palveluohjaaja = arjen tukeminen	4 Asiakas + palveluohjaaja = asiakkaan itsenäisen elämän tukipalvelujen aikaansaaminen
2 Vertaistuen etsiminen ja käynnistäminen	5 Palveluohjaajan oman tiimin tuki
3 Asiakkaan tukeminen yksityisen sosiaalisen verkoston vahvistamiseksi	6 Palveluohjaajan toimiminen asiakkaan viranomaisverkostossa

Sauli Suominen (2010, 107) tarkastelee palveluohjausta verkostotyön näkökulmasta käsin (ks. taulukko 1). Verkostotyö tarkoittaa yhteistyötä kaikkien tahojen välillä, jotka ovat tekemisessä verkostotyön kohteen kanssa. Verkostotyötä voidaan toteuttaa erilaisilla kokoonpanoilla. Monesti osatyökykyisellä asiakkaalla on monimutkainen ja laaja palveluverkosto takanaan, joten verkostokokouksista tulee helposti liian isoja ja laajoja. Verkostokokouksessa voi olla mukana esim. asiakas itse, läheisiä (äiti, isä sisko, veli täti, kummi), oma sosiaalityöntekijä, asumiseen liittyviä palveluja koordinoiva henkilö, terveyshuollon edustaja, psykiatrisen poliklinikan lääkäri ja omahoitaja, työvoimapalvelujen edustaja ja työvalmentaja.

”Verkostotyön tarkoituksena on:

- saada lisää tietoa nuoren tilanteesta ja voinnista
- tukea nuorta ja vanhempia
- tukea nuoren, vanhempien ja ammattihenkilöiden välistä yhteistyötä
- mahdollistaa nuoren kuulluksi tuleminen
- löytää yhdessä keinoja, kuinka kaikki osapuolet voisivat vaikuttaa positiivisesti nuoren hyvinvointiin
- tehdä yhteinen hoito/tukisuunnitelma ja sopia työnjaosta verkoston eri jäsenien kesken
- nuoren tilanteen ja voinnin seuranta.” (Verkostotyö 2019.)

Verkostotyön haasteena Suominen (2010, 106) kertoo olevan verkostokokoukset, jollei niitä ole hyvin suunniteltu etukäteen. Suominen (2010, 106) kertoo verkostokokouksen olleen onnistunut, jos asiakas kokee olonsa huojentuneemmaksi ja levollisemmaksi kuin kokoukseen tullessaan. Hänen mukaansa kuitenkin monissa verkostokokouksissa on käynyt juuri päinvastoin. Asiakas on kokenut olonsa murheellisemmaksi kuin kokoukseen tullessaan. Itse olen ollut myös monissa verkostopalavereissa, joissa on ollut esim. asiakas yksin ja hänen kanssaan monta asiantuntijaa vastassaan. Asiakkaan ahdistuneisuuden on nähnyt jo kokouksessa tai se on ilmennyt pian kokouksen jälkeen. Työntekijänä myös kyseessä olevat kokoukset ovat raskaita, usein miten niiden laajuuden ja käsiteltävien asioiden monimutkaisuuden takia.

Verkostotyön näkökulmasta palveluohjauksessa on kuusi erilaista toiminnan kenttää (ks. taulukko 1). Kolme niistä on asiakkaan elämismaailmaan liittyvänä ja kolme ammattilaisten systeemimaailmaan liittyvänä. Palveluohjaaja on aina asiakkaan maailmojen sillanrakentajana.

Palveluohjaus alkaa aina kentästä yksi. Palveluohjaaja alkaa tutustua asiakkaaseen ja rakentaa luottamuksellista suhdetta häneen asiakkaan elämismaailman puolella. Palveluohjaaja alkaa rakentaa mielikuvaa itselleen asiakkaan arjesta, toimintakyvystä ja voimavaroista, tavoitteet ja toiveet. Tämän jälkeen alkaa kannustaminen, tukeminen ja motivointi, jotta asiakas pääsisi haluamiinsa tavoitteisiin. Tässä kentässä myös vahvistetaan tai luodaan asiakkaan yksityistä tukiverkostoa. Joillain osatyökykyisillä asiakkailla ei omaa tukiverkkoa ole käytännössä lainkaan, jolloin työntekijän on haastavaa rakentaa sitä tyhjästä yhdessä asiakkaan kanssa.

Kentässä kaksi etsitään Suominen (2010, 106) mukaan asiakkaalle vertaisverkostoa tueksi. Vertaistuen saaminen on tärkeää, koska silloin asiakas kuulee saman kokeneilta ihmisiltä, miten haasteet ovat voitettavissa. Vertaistukiryhmä voi lievittää myös yksinäisyyden tunnetta. Melkein kaikki ihmiset haluavat olla osa jotain, tuntea kuuluvansa johonkin. Ihminen tarvitsee vastavuoroisia ihmissuhteita voidakseen hyvin. Ilman vastavuoroisuutta jää ihminen yhteisöjensä ulkopuolelle. Samalla vastavuoroisuuden puute voi aiheuttaa pitkittynyttä työttömyyttä, toimeentulon haasteita, päihteiden käyttöä sekä mielenterveydenongelmia. (Törrönen ym. 2013, 11.)

Kentässä kolme vahvistetaan tai luodaan asiakkaan yksityistä sosiaalista verkkoa. Palveluohjaajan ja verkostojen tuella vähennetään asiakkaan omien verkostojen kuormitusta. (Suominen 2010, 106.)

Kentässä neljä luodaan asiakkaan itsenäisen elämän tukipalvelut. Palveluohjaajalla ja asiakkaalla on selkeät ajatukset tavoitteista ja niiden tarvitsemista tukipalveluista. Päämääränä on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen yhteydenotto palveluihin ja viranomaisiin. Palveluohjaaja kuitenkin tukee taustalla ja harjoittelee asiakkaan kanssa yhteydenottoja.

Kentässä viisi on palveluohjaajan oman tiimin tuki. Joskus asiakastyöskentelyssä tulee ns. lukkotilanne. Asiakkaan kanssa työskentely ei etene toivotulla tavalla. Palveluohjaaja voi pyytää neuvoa kollegoiltaan, jotka voivat uusin silmin nähdä, missä tilanne on lukossa ja antaa neuvoja tilanteen ratkaisemiseksi.

Kentässä kuusi ollaan asiakkaan viranomaisverkostossa. Täällä varmistetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut oikea-aikaisiksi ja asiakaslähtöisiksi. Palveluohjaaja toimii asiakkaan tukena käytävissä keskusteluissa ja neuvotteluissa, mutta niissä on myös tavoitteena asiakkaan mahdollisimman itsenäinen selviytyminen.

3.2 Osatyökykyisyys

Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt Pakarisen (2018, 204) mukaan osatyökykyiseksi henkilön, jolla on käytössään vain osa työkyvystään ja hänellä on myös halua kykynsä käyttämiseen.

Pakarisen (2018, 203) mielestä osatyökykyisyys käsitteenä on epämääräinen. Puhekielessä osatyökykyisyyttä käytetään käsitteenä eri tavoin, eikä selvennetä käsitteen sisältöä tai tarkoitusta. Pakarisen (2018, 203) mukaan osatyökykyiseksi mielletään henkilö, jolla on haasteita selviytyä työstään ja sen asettamista vaatimuksista. Hänen mukaansa osatyökykyisyys voi olla pysyvää tai tilapäistä.

Jaana Paanetoja ym. (2016, 25) kirjoittaa osatyökykyisyyden määritelmän hankaluudesta. Työlainsäädäntö ei tunne osatyökykyisyyden käsitettä. Työlainsäädännössä määritellään mm. terveydentilan, työkyvyn, vammaisuuden, vamman ja sairauden vaikutuksista työsuhteisiin. Suurimpia syitä osatyökykyisyydelle on tuki- ja liikuntaelinsairaudet sekä mielenterveydenhäiriöt. Osatyökykyisyys ei riipu sosiaalisesta statuksesta eikä iästä. Eri-ikäisillä ja eri taustan omaavilla henkilöillä ei löydy samoja osatyökykyisyyden aiheuttavia sairauksia, vaan jokaisella osatyökykyisyys määrittyy yksilökohtaisesti. (Kaikki keinot käyttöön 2015, 6.)

Osatyökyvyn käsite on ilmaantunut yleiskäsitteeksi vasta viime vuosien aikana. Termi osatyökykyinen määritellään useasti henkilöksi, jolla on vajaus toimintakyvyssä tai työkyvyssä. Termin käyttö ei ole vakiintunutta eikä selkeää, se voi vaihdella samankin kaupungin alueella paljon. Suomessa ei ole omaa erityislakia koskemaan osatyökykyisiä, vaan työlainsäädäntöä sovelletaan sellaisenaan kaikille riippumatta heidän diagnooseistaan tai rajoitteistaan. Eri lakien säännöksillä suojataan vammaisia, vajaakuntoisia tai osan työkyvyttään menettäneitä. (Paanetoja ym. 2016, 28.)

Sosiaalivakuutuksen näkökulmasta määritellään ihmiset työkykyisiin tai osatyökykyisiin eläkeperustaisen määrittelyn kautta. Työkyvyttömyyden määrittelyssä vaikuttaa taustalla henkilön sairaus tai vamma, joka aiheuttaa työkyvyn ja toimintakyvyn heikkenemisen. Työkyvyttömyys ja osatyökykyisyys määritellään yksilön toimintakyvyn ja työn vaatimusten suhteessa toisiinsa. Näin määriteltynä ajatusmaailma on sairaussidonnainen ja painopisteenä on työntekijän ominaisuudet. (Pakarinen 2018, 203–204.)

Sanat vammainen ja vajaakuntoinen ehdotettiin poistettavaksi VAMPO (vammaispoliittinen ohjelma) 2010–2015-kirjauksissa. Ongelmalliseksi osatyökykytermin yleiskäyttämisen tekee se, ettei sana itsessään ole synonyymi sanoille vammainen tai vajaakuntoinen. Täten kaikki kolme sanaa: osatyökykyinen, vammainen tai vajaakuntoinen eivät tarkoita samaa asiaa. (Paanetoja ym. 2016, 25.) Pakarisen (2018, 205) kertomana VAMPO:ssa linjattiin konkreettisia vammaispoliittisia toimenpiteitä. Ohjelmassa käsiteltiin kaikki politiikkalohkot ja kaikki toteutettavat ja kehitettävät toimenpiteet olivat vammaisten henkilöiden näkökulmasta. Kaikkiaan viidestä kokonaisuudesta yksi oli vammaisten

ihmisten sosioekonomisen aseman parantaminen ja köyhyyden torjunta. Tämän osion keskiössä olivat työllistyminen ja työssä pysyminen.

Paanetoja, ym. (2016, 25) kertoo työkyvyn liittyvän läheisesti työsuorituksiin. Mikäli henkilön yksilölliset edellytykset ovat tasapainossa työn asettamien vaatimusten kanssa, tulkitaan hänet työkykyiseksi. Vastaavasti jos henkilön yksilölliset edellytykset (fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset) ovat ristiriidassa työn vaatimusten kanssa, puhutaan työkyvyn vajavaisuudesta. Tällöin voidaan käyttää termiä osatyökykyinen.

Pakarisen (2018, 204) mukaan fyysisestä työkyvyttömyydestä tai osatyökykyisyydestä puhutaan silloin, kun elimistö ei toimi ilman ongelmia. Tämä voi olla myös pysyvää tai väliaikaista osatyökykyisyyttä. esim. pysyvä toimintahäiriö kädessä tai leikkauksesta toipuminen. Psyykkisestä työkyvyttömyydestä tai osatyökykyisyydestä puhutaan, kun asiat liittyvät ihmisen henkisiin voimavaroihin. Psyykinen osatyökykyisyys voi olla myös pysyvää tai väliaikaista esim. kehitysvammainen henkilö pystyy vain tiettyihin työtehtäviin tai mielenterveyskuntoutuja palaa työelämään.

Paanetojan ym. (2016, 25–26) mielestä työkyvyn määritelmä pitää sisällään ajatuksen eräänlaisesta normaalista työkyvystä, johon osatyökykyisen henkilön tilannetta verrataan. Jokainen työpaikka pitää sisällään omat edellytyksensä, joten jokaisen osatyökykyisen henkilön osatyökykyisyys kohdentuu nimenomaan hänen omaan työtehtäväänsä. Tällöin ei voi jokaista osatyökykyistä asiakasta verrata toiseen, kenties saman diagnoosin omaavaan henkilöön. Paanetoja ym. (2016, 26) mainitsee vielä, ettei pitäisi arvioida ketään vain vamman tai sairauden perusteella osatyökykyiseksi.

Osatyökykyisyyden määrittelyä ja työkyvyn määrittelyä on Pakarisen (2018, 209–210) mukaan joskus perusteltua tehdä ja mitata suhteessa tehtävään työhön. Työkyvyn arvioinnissa on huomattava sen toteuttaminen riittämättömänä tai liian kapea-alaisena. Tällöin kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asetmassa olevat henkilöt ovat uhattuina jäädä ilman tarvitsemiaan palveluja. Sairaus- tai diagnoosipohjainen työkyvyn arviointi puolestaan ei luo riittävää kuvaa

henkilön koko työkyvystä. Jos työkyvyn arvioinnit toteutetaan liian kapea-alaisina, johtaa se haasteisiin pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn heikkenemisen tunnistamisessa.

Pakarisen (2018, 210) mielestä monialainen työkyvyn arviointi on asiakaslähtöisin valinta varsinkin pitkäaikaistyöttömien työkyvyn arvioinnin välineeksi. Siinä arviointi toteutetaan peruspalveluiden (sosiaali- ja terveydenhuolto, työvoimapalvelut, Kela, kunnan nuoriso- ja työllisyyspalvelut) yhteistyönä ja tarvittaessa haetaan erityistason palveluja, kuten erikoissairaanhoidtoa tai mielenterveyspalveluja. Tällainen monialainen työkyvyn arviointi on asiakaslähtöisintä toteuttaa niissä paikoissa, joissa pitkäaikaistyöttömillä on jo asiakkuus olemassa, kuten työvoiman palvelukeskuksissa, työpajoissa, ja työllisyyttä tukevissa hankkeissa.

Nykyinen suuntaus osatyökyvystä puhuttaessa on positiivisuuden kautta peilaus eli mieluummin halutaan korostaa jäljellä olevaa työkykyä puutteiden ja haasteiden sijaan. (Paanetoja, ym. 2016, 26; Kaikki keinot käyttöön 2015 ja Malkamäki 2017.) Pakarisen (2018, 205) mielestä termien vaihtaminen voisi kuvata vielä enemmän tilannetta paremmin. Hänen mukaansa voitaisiin enemmän puhua ennemmin osatyötehoisista henkilöistä kuin osatyökykyisistä henkilöistä. Heillä on työkykyä ja tahtoa työn tekemiseen, mutta käyttävät työnsä tekemiseen sitä kapasiteettiä, joka heillä on käytössään. (Pakarinen 2018, 205.)

Osatyökykyisyyden määrittelyn laajemmin tässä työssäni kattamaan kaikki ihmiset, jotka tarvitsevat jotain apua tai tukea työllistymiseensä, käytännössä suurimman osan ihmisväestöstä.

3.3 Aiemmat tutkimukset ja kehittämishankkeet

Palveluohjausta on kehitetty paljon ja tutkittu myös Suomessa. Osatyökykyisen asiakkaan palveluohjausta työllistymiseen tähtäävänä, ei ole paljoa tutkittu.

Hänninen (2007, 5) kertoo kirjallisuuskatsausosiossaan, ettei löytänyt arviointitutkimuksissa mitään negatiivista niissä kohteissa, joissa oli palveluohjausta

kokeiltu. Päinvastoin osoitettiin, kuinka palveluohjauksen avulla ihmiset olivat lisänneet hyvinvointiaan paremmin fyysisesti, emotionaalisesti sekä henkisesti. Hännisen (2007, 5) toteamana lisäksi löytyi näyttöä, kuinka moninäkökulmainen työote tuotti hyvää oloa myös työntekijöille, jotka tekivät palveluohjauksellisella työotteella työtään.

Vuorento ja Terävä (2014) kuvaavat kirjallisuuskatsauksessaan osatyökykyisistä ja työllistymisen haasteiden hankaluuksista eri tutkimusten kautta. Toisessa osiossaan he ovat haastatelleet työkyökykoordinaattorin työtä tekeviä henkilöitä heidän työstään.

Oulun kaupungissa keskitettiin eri asiakasryhmien yksilöllinen palveluohjaus erilliseen kaupungin omasta palvelutuotannosta riippumattomaan palveluohjausyksikköön vuonna 2012. Palveluohjausyksikössä kohdattiin eri asiakasryhmiä esim. ikäihmiset, kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat. Uudelleen organisoinnilla yhteistyössä kaupungin, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluja hyödyntämällä, arveltiin tulevan monenlaisia hyötyjä sekä asiakkaille että kaikille eri toimijoille. Yksilöllinen palveluohjaus asiakkaille sekä tasavertaiset palvelut arvioitiin saatavan järjestettyä vaikuttavasti ja taloudellisesti järjestettyinä. Uudistus koski asiakkaiden osallisuuden vahvistamista ja valinnanvapautta palveluprosessissaan. Työntekijöille haluttiin saada monialainen työote ja yhtenäiset arviointi- ja myöntämiskriteerit palvelutarpeenarviointiin sekä palvelusuunnitteluun. Kaupungin näkökulmasta uudistuksella ajettiin asiakkuuksien parempaa hallintaa erityisesti monia eri palveluja tarvitsevien kohdalla. Muutaman toimintavuoden jälkeen haluttiin teettää erillinen ulkopuolinen arviointi toiminnasta. Tämän arvioinnin on tehnyt Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi ja Raappana. Työn on painanut Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus vuonna 2015. Työn ensimmäinen osa muodostaa arvioinnin nykytilasta ja sen esiin nostamista kriittisistä johtopäätöksistä muodostui uusi jatkotutkimus, jonka tavoitteena oli optimaalisen palveluohjauksen porrastamisen hahmottaminen, joka muodostaa työn toisen osan. (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015)

Casetti-projekti käynnistyi vuonna 1998 Kuntoutussäätiön aloitteesta. Projektin tavoitteena oli kehittää rinnakkain palveluohjauksen toimintatapaa sekä tuetun työllistämisen toimintamuotoja. Projektin pääperiaatteet olivat mm.

asiakaslähtöisyys, tasavertaisuus, kumppanuus, vuoropuhelu ja asiakkaan omien vaikutusmahdollisuuksien vahvistuminen. Työskentely projektissa lähti liikkeelle asiakkaan omista tavoitteista sekä hänen tärkeiksi kokemansa palvelutarpeet. Projektiin tulleista asiakkaista 85 % odotti ensisijaisena työllistymistä tavoitteena. (Nouko-Juvonen, Ruotsalainen & Kiikkala 2000, 93–94.)

Osatyökykyisille ihmisille on käynnissä vuonna 2018 yli 32 hanketta, joilla yritetään tukea heidän työllistymistään (Tie työelämään 2018). Palveluohjausta koskevia opinnäytetöitä tai tutkimuksia on tällä hetkellä (maaliskuu 2019) Suomen palveluohjausyhdistyksen (Suomen palveluohjausyhdistys) tiedossa neljä.

Sanna Blomgrenin tekemästä kirjallisuuskatsauksesta koottuja tutkimuksia otin tähän työhön viisi, joihin liittyy palveluohjaus. (Blomgren 2005). Nuorille suunnattu palveluohjaus- tutkimus tekijänä Linnossuo 2014 Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Tutkimusongelma/tehtävä työssä oli Verkostoyhteistyön esteiden ja mahdollisuuksien kartoittaminen syrjäytymisvaarassa olevien vajaakuntoisten nuorten palveluohjauksessa. Arvioidaan Nytku- hankkeessa kehitetyn palveluohjausmallin toteutumista ja uusien työmuotojen tarvetta.

Toisen nuorille suunnatun tutkimuksen on tehnyt Karjalainen ja Blomgren. Oikorata vai mutkalle? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille. 2004. Tutkimusongelmana/tehtävänä oli moniammatilliseen työmalliin ja palveluohjaukselliseen työotteeseen perustunut nuorten tukemiseen keskittynyt Nuotta-projektin vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi nuorten, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

VuoMAsto oli Martikaisen (2002) tekemä tehtäväraportti. VuoMAsto oli Vuosaassa toiminut vuosina 2000–2001 toiminut työllistämistä, opiskelemaan hakeutumista ja kuntoutumista edistävä hanke. Tehtävänä hänellä oli projektin toiminnan ja tulosten kuvaileva raportti. Projektissa työskenteli sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja työparina. Asiakkaat tulivat projektiin alue- ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ohjaamina.

Pitkäaikaistyöttömille suunnattu palveluohjaus eli Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportin oli kirjoittanut Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen ja Spangar 2004. Tässä

tutkimuksen kohteena oli yhteispalvelun kehittyneisyyden arviointi ja asiakasvaikuttavuuden arviointi.

Huume kuntoutujille suunnattu palveluohjaus arvio palveluohjauskokeilunkäynnistämisestä ja siihen vaikuttaneista tekijöistä. Loppuraportin tekijöinä olivat Korteniemi ja Ponkala. Vuonna 2003 tehdyssä raportissa arvioitiin huumeongelmallisille asiakkaille suunnatun yksilökohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuutta ja asiakashyötyjä.

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

4.1 Kehittämistyön tavoite ja kehittämisote

Kehittämistoiminnan tavoitteena oli edistää osatyökykyisten asiakkaiden työllistymistä luomalla Yhdessä Hyvä Ote -kärkihankkeelle uudenlainen palveluohjausmalli. Yhdessä Hyvä Ote -kärkihankkeen tavoitteena oli saada osatyökykyisten työllistymisen tukemiseksi maakunnallisia asiakaslähtöisiä toimintamalleja. Samalla luotiin hajanaisista työllistymiseen liittyvistä toimijoista yhteisiä yhteistyöverkostoja. (Pitkänen 2017.)

Opinnäytetyöni kohteena olivat osatyökykyiset asiakkaat itse. Tarkoituksena oli löytää palveluja ja ohjausmalleja, jotka tukisivat heidän työllistymistään. Tarkoituksena oli kehittää asiakaslähtöinen toimintamalli. Tavoitteena oli jakaa eri toimijoiden vähät resurssit paremmin, kun ne kohdennettaisiin oikein.

Itseäni on kiinnostanut kokeilla palvelumuotoilua uuden asian kehittämisessä. Tähän menetelmään kuuluva asiakaslähtöisyys sekä yhteiskehittäminen ovat yksi tärkeimmistä elementeistä opinnäytetyössäni (Ahonen 2017, 6–7.) Ahosen (2017) *Palvelumuotoilu Sotessa*-kirja on mielestäni mielenkiintoinen ja helposti luettavissa oleva käytännönläheinen teos. Sen takia käytänkin sitä tässä työssäni lähdeveksena.

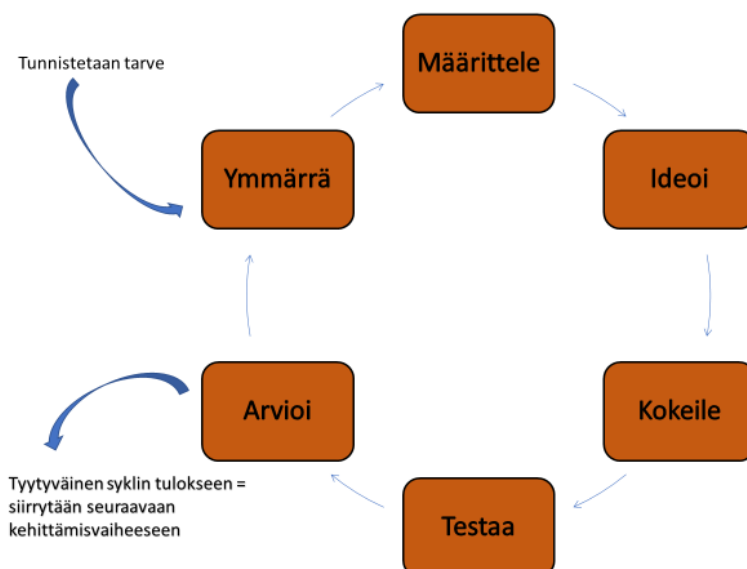
Ahosen (2017, 6; 52–53) mukaan palvelumuotoilua käytetään työmenetelmänä sosiaali- ja terveysalalla. Sen tarkoitus on yhteiskehittämisen keinoin suunnitella ja toteuttaa erilaisia visuaalisia ja käytännönläheisiä palvelupolkuja. Kehittämisen tulee olla avointa kaikille asiaan kuuluville. Yhteiskehittämisen luonteeseen kuuluu kaikkien osapuolten mukana olo alusta loppuun asti. Tämän takia sitä kutsutaan yhteiskehittämiseksi.

Palvelumuotoilussa käsitellään asiakkaan koko palvelupolku alusta siihen asti, kun asiakas lähtee pois palvelusta. Alun ja lopun väliin kuuluu tietenkin asiakkaan kulkeminen polulla sekä kaikki toimet, jotka palvelun tuottaja ja tarjoaja tekevät. Itse käytän tässä työssä mieluummin nimitystä asiakaspolku kuvaamaan paremmin omaa tarkoitustani.

Ahosen (2017, 7–8) mukaan palvelumuotoilusta saatava todellinen asiakasymmärrys auttaa ja tukee palvelujen tuotantoa entisestään sosiaali- ja terveysalalla. Tällöin voidaan puhua tarvepohjaisista ja oikea-aikaisista palveluista sekä niiden kehittämiseen erinomaisesti sopivasta palvelumuotoilusta. Tarkoituksena on saada visuaalisesti kuvattua ja kartoitettua pirstaleinen palvelupohja. Suunnittelujen avulla saadaan luotua laadukkaasti tuotetut palvelut sekä ehjä saumaton palveluketju.

Palvelumuotoilun avulla saadaan palveluista juuri asiakkaan näköiset palvelut. Tällöin voidaan karsia turhaa työtä ja saadaan kustannustehokkaampi sekä inhimillisempi tapa tarjota palveluja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Monet sosiaalipalvelun asiakkaat haluavat saada laadukkaita palveluja lähialueelta helposti ja edullisesti. Heidän tarpeensa ovat moninaisemmat kuin valittavissa tai käytettävissä olevat palvelut. Haastavammassa elämäntilanteessa oleva asiakas hyötyy vähiten yksittäisistä ratkaisuista tilanteeseensa, vaan tällöin tarvitaan enemmän kokonaisuuden huomioivia ratkaisuja. (Ahonen 2017, 14.)

Ahosen (2017, 39) mukaan palvelumuotoiluprosessin avulla saadaan luovan ongelmanratkaisun ja innovatiivisten ideoiden ja ratkaisujen kautta uutta tietoa sekä uusia ratkaisuja. Palvelumuotoiluprosessilla tarkoitetaan kokonaisuutta, joilla pyritään saavuttamaan tavoite. Tarkoituksena on uudistaa joko olemassa olevaa palvelua tai luoda jotain ihan uutta. Palvelumuotoiluprosessi on erilaisen työmenetelmien avulla syklimaisesti etenevä kokonaisuus. (ks. kuva 3: Ahonen 2017, 57.) Prosessi pyörii syklimaisesti eli toistuu niiden prosessien ympärillä, jotka eivät toimi tai joihin ei olla tyytyväisiä. Sykli toistuu niin kauan, kunnes on saavutettu haluttu taso tai tavoite. (Ahonen 2017, 39; 45.)



Kuva 3. Ahonen (2017, 57) palvelumuotoiluprosessin syklimaisuus

Palvelumuotoilun avulla voidaan kokeilla heti ideoinnin jälkeen erilaisia nopeita ja rohkeita pilotointeja, joilla kokeillaan idean toimivuutta käytännössä. Nopea pilotointi tarkoittaa nopealla aikataululla toteutettavaa kokeilua, jossa ei tehdä valtavaa etukäteissuunnittelua. Se ei kuitenkaan tarkoita hätäisesti tehtyä työtä, vaan järkevästi mietityt ja mitoitettut sekä kevyellä rakenteella toteutettuna niillä säästetään rahaa. (Ahonen 2017, 39; 45.)

Pilotoinneissa on kuitenkin pidettävä mielessä alan eettiset ohjeet ja lait sekä huomioida asiakkaan hyöty. Piloteissa otetaan myös huomioon tarkastuksen läpäisevyys sekä asiakkaan pitää pystyä kieltäytymään pilotointeihin osallistumisesta. Nopeissa ja innovatiivisissa piloteissa olisi hyvä nostaa yhteisesti sovitut tavoitteet kaikille nähtäväksi visuaalisin työmenetelmin sekä painottaa niiden hyötyjä kaikille osapuolille. Näin olisi luotu yhteinen visio kaikille ja liikkeelle lähdetään samalta viivalta. (Ahonen 2017, 15–16.) Ahonen (2017, 17) painottaakin kustannustehokkaan tuottamisen olevan tapa, jolla palveluja tuotetaan täsmällisesti ja järkevästi.

Palvelujen käyttäjä ja palvelujen kuluttaja ovat yleisimmät kuvaukset palvelumuotoilussa, mutta Ahosen (2017, 25) mukaan sosiaali- ja terveysalalla ne voivat johtaa harhaan termistönä. Sen takia Ahonen (2017, 25) käyttää kirjassaan nimitystä asiakkaat palvelujen käyttäjänä sekä kuluttajina. Itse olen valinnut saman tavan puhua heistä työssäni.

4.2 Kehittämistoimenpiteet

Opinnäytetyöni tulee olemaan osana suurempaa kokonaisuutta Yhdessä Hyvä Ote -hankkeessa. Opinnäytetyön luonne on tutkimuksellista kehittämistä. Kehittämisen tuotteena syntyy osatyökykyisten asiakkaiden työllistymiseen tarvitsema palveluohjausmalli.

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2014, 19) kertovat teoksessaan tutkimuksellisen kehittämistyön alkavan usein miten kahdella eri tavalla: joko organisaatiosta nousseen kehittämistarpeesta tai halusta saada muutos aikaan. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu olennaisena käytännön ongelmien ja haasteiden ratkaisuja tai esim. uusien ideoiden kehittämistä. Heidän mukaansa kehittämistyössä ei vain kuvata ja selitetä asioita vaan etsitään uudenlaisia ja kenties parempia tapoja tehdä asioita. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena tulisikin olla uuden tiedon tuottaminen käytännöstä nousseista asioista. (Ojasalo ym. 2014, 19.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön ohjaajana on ensisijaisena käytännön tavoitteet, eivätkä niinkään teoreettiset periaatteet. Käytännön tavoitteisiin haetaan kuitenkin tukea teoriapohjasta. Saadut tulokset siirretään suoraan käytäntöön ja toteutukseen rahoitusten salliessa. (Ojasalo ym. 2014, 20.)

Tutkimusmenetelmänä kehittämistyössä käytän teemahaastattelua. Eskola ym. (2018, luku 3) kertovat teemahaastattelun sopivan silloin kun halutaan saada jonkun ihmisen tieto asiasta. Heidän mukaansa yksinkertaisinta on kysyä ihmiseltä suoraan asiasta eikä lomakkeella. Ojasalo ym. (2014, 41) puolestaan kertovat teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun soveltuvan tilanteeseen, jossa vastaajia ei haluta ohjailta liikaa. Teemahaastattelun ideana on kysymysten eli teemojen tarkka suunnittelu etukäteen. Teemojen ei tarvitse olla tarkkoja kysymyksiä, vaan aiheita eli teemoja tutkijan haluamista aiheista. (Eskola ym. 2018, luku 3.) Teemahaastattelun tavoitteena on antaa vastaajan itse antaa oman kuvauksensa teemasta ja teemoja käsitellään vastaajalle luontevasti. (Vilkka, 2015, 124.; Ojasalo ym. 2014, 41.)

Itse haastattelussa kysymysten järjestys voi elää ja muuttua. Myöhemmissä haastatteluissa voidaan myös kysymyksiä muokata, jos haastatteluissa ilmenee jotain erilaista ja mielenkiintoista, jota ei haastattelija ole osannut ottaa huomioon. (Ojasalo ym. 2014, 41.) Haastattelun tuntua tavoittelin keskustelunomaiseksi tilanteeksi, kuten Eskola ym. (2018, luku 3) mainitsee teoksessaan.

Taulukko 2 Kehittämisprosessin vaiheet ja aikataulutussuunnitelmani

Kehittämistyön keskeiset toimenpiteet	Ajankohta
1 Sähköpostitse tai puhelimitse kyselyt osallistumiseen käyttäjätiedon hankintaan	syksy 2017
2 Haastattelusopimiset ja teemakysymysten sekä tiivistelmän lähetys	syksy 2017–tammikuu 2018
3 Haastattelut	syksy 2017–tammikuu 2018
4 Haastattelujen purku/analysointi	syksy 2017–helmikuu 2018
5 Alustavien palveluohjaustasojen sisältöjen ja asiakaspolkumallien luominen	helmikuu–maaliskuu 2018
6 Learning cafe eli yhteiskehittäminen haastatteluihin osallistuneille (muokataan asiakaspolkuja yms.)	huhtikuu–toukokuu 2018
7 Muokatut asiakaspolut yms.	kesäkuu 2018
8 Valmiit mallit luovutettavissa	kesäkuu 2018

Kehittämistyön keskeiset toimenpiteet liittyvät käyttäjätiedon hankintaan ja haastatteluista ilmenneiden yksityiskohtien avulla kehitettyyn palveluohjausmalliin. Kaiken kaikkiaan mukana oli 12 työllistämiseen liittyvää keskeistä vaikuttajaa Kouvolan kaupungin alueelta. Kutsuin mukaan yksityisiä, säätiöitä, kolmannen sektorin edustajia yms. saadakseni mahdollisimman monipuolisen tiedon kerättyä. Osaan mukaan tulijoista olin tutustunut jo aiempien töideni kautta, joten lähestyminen heihin oli helpompaa.

Ensimmäisenä lähestyin haluamiani tahoja sähköpostitse ja puhelimitse, kutsukseni heitä mukaan kehittämään ja saadakseni heiltä käyttäjätietoa. Osa tahoista vaikutti olevan hieman vastahankainen, ennen kuin toin esiin tutkijan roolissani, että vaitiolovelvollisuus sitoo minua ja kaikki vastaukset litteroidaan

niin, ettei niistä tunnista vastaajaa. Eskola ym. (2018) kertoo teoksessaan vastaajien haluavan tietää mihin heidän antamaansa tietoa käytetään ja haastattelun anonyymiuden pohdituttavan vastaajia. Tämän kertomani jälkeen vastaajat olivat innokkaita osallistumaan, pohtivat vain omia aikataulujaan.

Toisessa vaiheessa sovin haastattelukäyntejä heidän kanssaan sekä lähetin laatimani palveluohjaustiivistelmän sekä haastattelukysymykseni jokaiselle osallistujalle. Kysymykset päätin lähettää etukäteen, sillä monella taholla ei ollut selvää käsitystä mitä palveluohjaus oikein on. Lisäksi halusin osallistujien pohtivan asiaa omien asiakkaidensa näkökulmasta asiakkaidensa kanssa, jolloin saisin asiakaslähtöistä näkökulmaa hieman. Sen lähempää asiakasnäkökulmaa asiaan en pystynyt järjestämään aikataulujen puitteissa.

Kolmannessa vaiheessa teen haastattelut jokaisen osallistujan itse valitsemassa paikassa, usein miten heidän omissa työpaikoissaan. Osallistujille haluan saada mahdollisimman rennon ja turvallisen olon. Eskola ym. (2018, luku 3) kuvaa teoksessaan, ettei haastattelupaikalla ole varsinaisesti väliä. Ainoastaan käytännönjärjestelyt kannattaa tehdä mahdollisimman vaivattomiksi vastaajille. Sen takia suurin osa haastatteluista tehtiin vastaajien valitsemissa paikoissa.

Neljännessä vaiheessa puran ja analysoin haastattelut. Tässä vaiheessa valitsin tehdä haastattelut suoraan kirjoittamalla tietokoneella. Moni osallistuja tuntui arastelevan haastattelun äänittämistä, joten valitsin sen sijaan toisenlaisen tavan tehdä haastattelut. Työni kannalta en kokenut tarpeelliseksi saada kaikkia litteroinnin muotoja esiin. En halunnut alkaa kirjoittaa suoraa puhetta, koska aiemmista puhelinkeskusteluistani osallistujien kanssa, monesti puhetta riitti hyvinkin paljon. Päätin kirjoittaa vain irrallisia sanoja ja lauseita. Suoriin lainauksiin tein haastattelun aikana merkinnän itselleni tekstiin, jolloin pystyin käyttämään niitä myös tässä opinnäytetyössäni. (Vilka, 2015, 137–139.)

Viidennessä vaiheessa on alustavien palveluohjaustasojen sisältöjen kehittäminen aineiston perusteella sekä kehittää asiakaspolkuhahmotelma.

Kuudennessä vaiheessa on yhteiskehittäminen eli tässä työssä käytän menetelmänä Learning caféta eli oppimiskahvilaa. Kutsun käyttäjätiedon hankintaan

osallistuneet tahot paikalle. Ojasalon ym. (2014, 162) mukaan Learning café eli oppimiskahvilassa ideoidaan tiettyä teemaa erillisissä ryhmissä. Olin suunnitellut toteutuksen sen mukaan, että osallistujia on riittävästi. Oppimiskahvilassa käydään ns. pöytäkunnittain keskustelua tietyistä teemoista ja jokaisessa pöydässä on puheenjohtaja, joka toimii kirjurina. Jonkin ajan kuluttua vaihdetaan pöytiä siten, että kirjurina toiminut jää kertomaan edellisen ryhmän keskustelun tiivistetysti. Sen jälkeen uusi ryhmä jatkaa kyseisen pöydän näkökulman ideointia. Ryhmät kiertävät jokaisessa pöydässä, joten eri näkökulmia tulee useita. (Ojasalo ym. 2014, 162.)

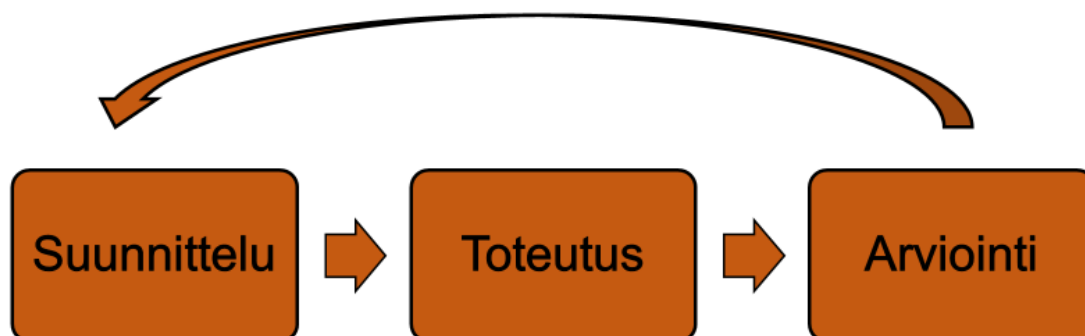
Seitsemännessä vaiheessa on asiakaspolut ja palveluohjaustasojen sisällöt muokattavana yhteiskehittämisen jälkeen.

Viimeisenä eli kahdeksannessa vaiheessa luovutan Yhdessä Hyvä Ote -hankkeelle valmiit asiakaspolkumallin ja palveluohjaustasojen sisällöt.

5 KEHITTÄMISPROSESSIN ETENEMINEN

5.1 Suunnittelu- ja toteutusvaihe

Ojasalo ym. (2014, 22–23) kuvaa kehittämistyötä helpoimmin prosessina. Prosessissa vaiheet seuraavat toisiaan. Kehittäminen harvoin tapahtuu nopeasti, koska se etenee selkeiden vaiheiden kautta. Yksinkertaisimmillaan kehittämistyötä kuvataan muutostyön prosessiksi (ks. kuva 4). Ensimmäisenä selvittää muutosprosessiin kuuluvat kehittämishaasteet, asetetaan tavoitteet ja pohditaan suunnitelmaa tavoitteisiin pääsemisestä. Tämä vaihe on kaaviosta Suunnittelu. Toisena on kuvassa suunnitelman toteutus, joka muodostaa kuvassa Toteutus- vaiheen. Viimeisenä arvioidaan muutostyön onnistumista. Tämä vaihe on Arviointi. Arvioinnin pohjalta löytyy useasti jo uudenlainen kehittämisen suunnittelu, jolloin prosessi alkaa useasti alusta.



Kuva 4 Muutostyön prosessi Ojasalon ym. (2014, 23) mukaan

Palvelumuotoiluun liittyvällä käyttäjätiedon hankinnalla, suunnittelin haastattelevani eri toimijoita Kouvolan alueelta. Halusin etsiä olemassa olevia työllistymiseen liittyviä palveluohjausmalleja eri työllistämiseen liittyviltä tahoilta. Ajatuksena oli kartoittaa hyviä toimintamalleja sekä sen mikä ei toimi tai mistä on puute. Halusin saada erilaista tietoa ja palveluohjausmalleja eri työllisyyteen liittyviltä toimijoilta, joten sen takia haastatteluihin valikoitui mukaan Kouvolan alueen työllistämiseen liittyviä tahoja 12 kappaletta. Käyttäjätiedon hankintaan käytin teemahaastattelua. (ks. kappale 4.3)

Käyttäjätiedon hankinta alkaa haastatteluilla. Haastatteluja varten lähetin jokaiselle haastateltavalle taholle erikseen laatimani pienen tiivistelmän palveluohjauksesta. Palveluohjauksesta ja sen määrittelystä keskustelin yhdessä työni tilaajien kanssa. Tällöin päädyimme yhdessä pohtien kolmikantaiseen palveluohjaus-tason jakoon, jonka selitin haastateltaville tahoille tiivistelmänsäni lyhyesti.

Palveluohjauksen määrittelyä on tehty eri tahojen kautta, esim. eri asiakasryhmien kautta, modernin ja jälkimodernin ja valtaistavan palveluohjauksen sekä kuntoutujan itsensä kautta. Kaija Hänninen (2007, 15), Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007, 31–33) ovat näiden eri määrittelyjen ja muiden tekemien mallien kautta päätyneet kolmijakoon: 1) yleinen eli perinteinen palveluohjaus, 2) voimavarakeskeinen, 3) intensiivinen palveluohjaus. Seuraavaksi kerron kyseisten palveluohjausmallien sisällöstä Hännisen (2007, 15), Suominen ja Tuomisen (2007, 31–33) määrittelemänä.

1) Yleinen tai perinteinen palveluohjaus

- Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen.
- Hoitosuunnitelman tekeminen ja toteutuksen seuranta.
- Yhteydenpito palveluntuottajiin ja viranomaisiin.
- Palvelujärjestelmän osaaminen ja hallinta.
- Palveluiden yhteensovittaminen ja linkittäminen.
- Itse asiakassuhde ei ole terapeutin tai kuntouttava.
- Asiakkaita on useita, jopa 50.
- Siirtymävaiheen palveluohjaus voi olla kyseessä.

2) Voimavarakeskeinen palveluohjausmalli

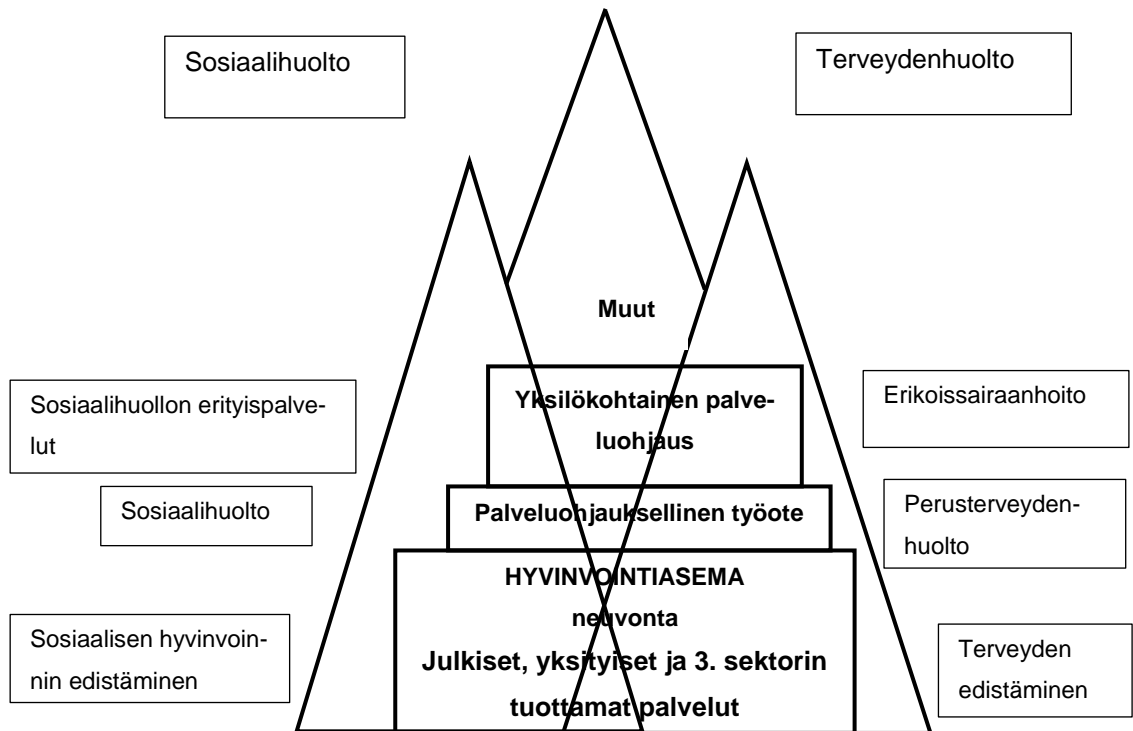
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostaminen.
- Keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat.
- Asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva taka-alalla.
- Asiakas ja työntekijä kumppaneita.
- Asiakkaan oikeuksien puolustaminen.
- Palveluiden puutteiden osoittaminen.
- Tukeminen ja neuvonta.

3) Intensiivinen palveluohjaus

- Asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivistä työtä.
- Rajoitettu asiakasmäärä.
- Asiakkaan tukeminen ja motivoiminen.
- Palveluohjaaja osallistuu asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen.

Kuvassa 5 on kuvattuna kolmitasoinen yhden luukun neuvonta- ja ohjausmalli. Hännisen (2007, 17–18) toteaa, että kuvion peruspilarina on jokaisen asiakkaan sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, josta hän huolehtii itse läheistensä ja yhteisöjensä kanssa mahdollisimman itsenäisesti. Hännisen (2007, 12) ja Reiton (2006, 27) toteamana yhden luukun periaate pitää sisällään asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuet saumattomana sujuvana yhteistyönä. Lisäksi asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuet määritellään prosessiksi,

jossa asiakkaalle kootaan yhteen eri palveluiden järjestämiset, miten ne tuotetaan ja millä tavalla niitä seurataan.



Kuva 5 Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2007, 17)

Taso 1 on tarkoitettu asiakkaille, jotka pystyvät itsenäisesti hakemaan tai saamaan tietoa sähköisistä palveluista. Hänninen (2017, 17) kertoo työssään tason 1 olevan ”Hyvinvointiasema – tieto-, palvelu- ja neuvontaverkkosivusto”, joka on suunniteltu sekä asiakkaiden että työntekijöiden käyttöön. Tästä olisi tarkoitus suunnitella ns. ”yhden luukun sähköinen palvelupiste”, jonne koottaisiin valtakunnan tasolla, maakunnan tasolla, seutukunnan tasolla ja kunnan tasolla kaikki oleelliset ja tärkeät linkit ja tiedot eri palveluista, sosiaaliturvasta, mutta myös julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelutuottajista. Tämän sähköisen järjestelmän tueksi tarvitaan 24/7 puhelinpalvelu, jonka työntekijällä on käytettävissään kuntien tietoja ja koko palvelu tarjonnan sisältävä järjestelmä. Tämä taso pitää sisällään asiakkaan yksinkertaisen palvelutarpeen selvittämisen sekä palvelujen yhteensovittamisen. Neuvonta ja ohjaus ovat työtavat tällä tasolla.

Taso 2 on heitä varten, jotka eivät saa riittävästi apua tai tukea tasolta 1 tai heidän palveluntarpeensa on jo monimutkaisempi kuin tasolla 1. Tämän tason

työtapa on palveluohjauksellinen. Tässä työntekijä kokoaa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuet yhteen yhdessä asiakkaan kanssa. Mukaan kutsutaan tarvittaessa muita auttaja- tahoja selvittämään asiakkaan haasteita. Tällä tasolla asiakasta tavataan kasvotusten asiakkaan tarvitsema määrä.

Taso 3 on asiakkaille, joilla on paljon ja monimutkaisia haasteita ja ongelmia taustallaan. Nämä asiakkaat eivät saa riittävästi tukea palveluohjauksellisella työotteella vaan tarvitsevat intensiivisempää yksilökohtaisempaa palveluohjausta. Heidän kohdallaan puhutaan vuosien ajan tehtävästä työstö, jota työntekijä tekee tarvittaessa asiakkaan kotona.

Asiakaspolku kulkee tasolta toiselle tarvittaessa. Mikäli asiakas edistyy omalla tasollaan riittävästi niin työntekijä saattaa vaihtaa asiakkaan alemmalle tasolle. Vastaavasti jos asiakas ei ole kyseisen tason keinoilla autettavissa, työntekijä saattaa vaihtaa asiakkaan soveltuvammalle tasolle. Ensimmäinen taso vastaanottaa siis kokonaisuudessaan osatyökykyisistä, tällä tasolla oletetaan asiakkaiden kykenevän toimimaan sähköisissä kanavissa sekä selviytyvän sähköisistä palveluista.

5.1.1 Haastattelut eli käyttäjätiedon hankinta

Haastatteluihin osallistuville tahoille lähetin etukäteen viisi kysymystä, jotka ohjasivat keskustelun kulkua. Kysymykset olivat:

- Millaista palveluohjausta Teillä tarjotaan osatyökykyisille asiakkailenne?
- Käytättekö ulkopuolisia palveluohjauskontakteja? Keitä?
- Millaista palveluohjausta asiakkaanne mielestänne tarvitsisivat työllistyäkseen?
- Millaisia teemoja ja sisältöjä palveluohjaukseen tulisi mielestänne kuulua (yksilö- ja/tai ryhmä- tasolla)?
- Mitä muuta haluatte sanoa palveluohjaukseen liittyen?

Haastatteluihin valitsin, että kirjoitan haastattelun aikana ilmenneitä asioita kuhunkin kysymyskohtaan tietokoneella suoraan. Näin pystyin jokaisen haastat-

telun jälkeen siirtämään vielä asioita oikeisiin kohtiin kysymysten alle. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen, muutin joitakin kysymyksiä hieman ja laajensin joitakin. Monella kolmannen sektorin edustajalla ei ollut mitään käsitystä palveluohjauksesta tai miten se ilmenee heillä laatimastani tiivistelmästä huolimatta. Sen takia jouduin haastattelujen aikana selventämään asioita vielä tarkemmin ja käytännön esimerkein. Itse jouduin tässä vaiheessa pohtimaan, ohjasinko liikaa jo itse haastattelua. Mielestäni kuitenkin kolmas sektori omaa paljon tietoa, jonka halusin saada selville.

Hanna Vilkka (2015, 127) kertoo teoksessaan teemahaastattelun ongelmasta. Hänen mukaansa kysymykset saattavat peilata tutkijan omaa näkemystä selvitetävästä asiasta. Vilkan (2015, 127–128) mukaan vaarana on tällöin se, ettei tutkija saa haluamiansa vastauksia, vaan peilattuna omat vastauksensa. Tästä syystä vaarana on se, ettei tutkimusaineisto vastaa tutkimuksen tavoitteisiin.

Erään haastattelun jälkeen minulle lähetettiin haastatellun tahon yhteisönsä kanssa laatimansa mallin heidän omasta toiminnastaan. Eli haastattelun jälkeen oli hän alkanut enemmän pohtia asiaa ja oli perehtynyt aiheeseen paremmin. Eräs toinen taho taas pyysi saada käyttää hankeneuvottelujen pohjana laatimaani palveluohjaustiivistelmää. Hän kertoi neuvottelujen sujuvan helpommin, kun oli esittää ns. ammattisanoilla tekemäänsä työtä. Jälkikäteen selvisikin, että he saivat toimintansa vakinaistettua.

Haastattelujen perusteella selvisi suurimman osan asiakkaista tarvitsevan enemmän tukea kuin mihin toimijoiden omat resurssit pystyivät. Monen asiakkaan kohdalle osoittautui ongelmalliseksi tiedon siirtyminen eri toimijoiden välillä. Asiakkaasta löytyy paljon tietoa eri paikoissa, mutta yksittäiset toimijat eivät niihin päässeet käsiksi. Jolloin he aloittivat usein työskentelyn asiakkaan kanssa tyhjästä, ilman taustatietoja entuudestaan. Haastatteluissa nousi lisäksi toive saada apua mahdollisimman helposti yhdestä paikasta. Haastatteluissa tuotiin esille halua saada monitasoinen ohjausmalli asiakkaille, jotka ovat erilaisessa asemassa jo työllistäville tahoille tulostaan. Toiset eivät tarvitse paljoakaan tukea, kun löytyy jo oma polku heille. Joillekin asiakkaille ei yksittäisen toimijan resurssit yksin riitä, vaan tarvittaisiin jotain enemmän ja pitempään.

Taustatiedon keräämisen aikana ilmeni monella eri toimijalla tarve yhtenäiseen palveluohjauskäytäntöön. Monet eri toimijat tekivät paljon työtä asiakkaan kanssa tämän kuntoutumiseen, mutta yksinään heidän toimintansa eivät riittäneet asiakkaan riittävään vahvistumiseen ja itsenäiseen pärjäämiseen. Moni haastateltu taho kertoi asiakaskuntansa olevan tulo tilanteessa niin huukassa, että heidän kanssaan tarvittaisiin paljon enemmän ja tiiviimpää työskentelyä, heidän työllistymiseensä realistisena.

Osassa haastatteluissa tuli ilmi:

”asiakaskunnan tarpeiden olevan moninaiset, jolloin niihin vastaaminen on haastavaa”

”Nivelvaiheet mietityttävät, kenellä on asiakkaan kokonaisprosessin kokonaishallinta?”

Monessa haastattelussa tuotiin esille toive asiakasmäärän rajaamisesta jokaisen palveluohjaustason työntekijälle. Tämä oli toiveena, jotta asiakkaat saisivat riittävästi tukea itselleen ja työntekijät eivät kuormitu liikaa. Kysyessäni mahdollisia asiakasmääriä, olivat vastaukset melko yhteneväisiä, liikkuen 40–50 asiakkaan välillä jokaiselle työntekijälle alimmalla tasolla tai koko saapuva massa otettava vastaan. Keskivaiheen palveluohjauksessa oli toiveena 10–15 asiakasta jokaiselle tämän tason työntekijälle maksimi määrä. Ylimmälle tasolle tuli 3–5 asiakasta maksimimääräksi jokaiselle työntekijälle.

5.1.2 Teemoitus sekä mallien luonti

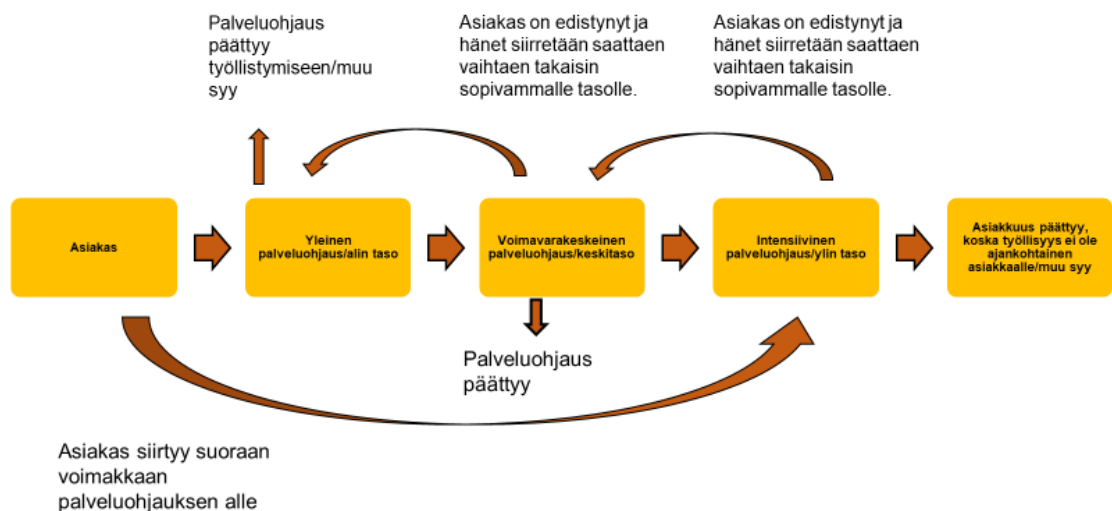
Käytin tässä vaiheessa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä eli karsin työni kannalta epäolennaisia asioita pois. Halusin saada karsituksi pienemmäksi käsiteltävää materiaalia. Vilkan (2015, 163–164) mukaan aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä pyritään karsimaan tutkimuksen kannalta epäolennainen pois, kuitenkin niin, ettei olennainen tieto katoa sen mukana. Hänen mukaansa tämä edellyttää aineiston tiivistämistä osiin pilkkomista. Itse valitsin osiin pilkkomisen tähän työhöni.

Tulostin paperille jokaisen haastattelun Word-tiedostona. Aineistoa kertyi yhteensä 37 sivua arial fontilla 12 kirjoitettuna. Tämän jälkeen merkitsin jokaisesta haastattelusta tärkeimpiä asioita yliviivaustussilla.

Tämän jälkeen kirjoitin jokaisesta paperista merkitsemäni tärkeimmät asiat post-it lapuille erivärisillä tusseilla. Jokaisen haastattelun tärkeimmät asiat kirjoitin siis erivärisellä tussilla, jotta pystyisin tarkistamaan myöhemmin vastaan niistä tarvittaessa.

Tämän jälkeen lajittelin lappuja monelle fläppitaululle teemoittain ja aiheittain. Vilkan (2015, 164) mukaan tätä kutsutaan aineiston ryhmittelyksi uudeksi kokonaisuudeksi. Tämän tultua valmiiksi keksin jokaiselle temalle oman otsikon. Vilkan (2015, 164) mukaan otsikointi kuvaa parhaiten ryhmän sisältöä. Ryhmittelyistä muodostuu käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli. Näin saadusta tuloksesta yrittää tutkija tulkita tutkittavan kuvaamaa merkityskokonaisuutta.

Teemat olivat: muuta, arviointi/seuranta, palveluohjaus ja työntekijän rooli, yksilö- ja/tai ryhmäohjaus, palveluohjausteemat, haastattelut. Näiden teemojen ja niiden sisältöjen avulla muotoilin erilliset palveluohjaus-tasot (ks. kuva 6) sekä sisällöt niihin. Kuvassa kuusi näkyy palveluohjausmallin idea asiakkaan näkökulmasta.



Kuva 6 Kehitetty palveluohjausmalli Hännisen (2007) mukaan sovitettuna

Palveluohjaus-tasot ja niiden sisällöt muodostuivat haastatteluista nousseiden asioiden myötä.

Yleinen palveluohjaus/alin taso

Yleisen palveluohjaustason (ks. liite 1) peruseriaatteena on joustavat palvelumuodot sekä sähköisenä, että fyysisenä. Ensisijaisena toimintamuotona on sähköiset ja puhelinpalvelumallit. Tällä tasolla tavataan myös asiakkaita 1–5 kertaa tarvittaessa. Tämän tason tavoite on, että kaikki asiakkaat tulisivat autetuiksi jo tällä tasolla. Työntekijän asiakasmäärä on noin 40-50 asiakasta. Työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja tekijöistä, mitkä vaikuttavat asiakkaaseen. Kuitenkin on hyvä pitää mielessä sekä asiakas että työnantajan näkökulma. Koska työntekijä ohjaa asiakasta soveltuviin palveluihin, pitää työntekijän tuntea palvelujärjestelmä. Tämän tason palveluohjaus on olemassa olevien palvelujen palveluohjausta. Tämän tason ideana toimisi aikuis-ten ohjaamo malli. Tällä tasolla pyritään auttamaan ja tukemaan vain hieman, asiakkaalla itsellään on oma motivaatio ja ratkaisut. Pienellä tuella ratkeaa asiakkaan problematiikka. Aluksi selvitetään asiakkaan tausta sekä haasteet. Etsitään lisäksi asiakkaan oma tavoite, resurssit sekä mahdollisuudet. Tällä tasolla tarvitaan asiakastietojärjestelmä, jolloin löydettäisiin asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta itsestään kertovat asiat yhdestä paikasta. Näillä karsittaisiin päällekkäistä työtä tekevät työntekijät sekä tehdään moniammatillista yhteistyötä laaja-alaisesti verkostomaisesti ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää. Asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan kuuluu tälle tasolle. Jatkuva arviointi sekä saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena. Jatko seuranta kuuluu tälle tasolle myös.

Voimavarakeskeinen palveluohjaus/keskitaso

Voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen (ks. liite 2) kuuluu joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä. Henkilökohtaiset tapaamiset kuuluvat tälle tasolle ja niitä olisi useita (yli 5) ratkaisukeskeisyyden mallilla. Tämän lisäksi sähköisiä toimintamalleja tarvittaessa. Tämän tason työntekijällä asiakasmäärä korkeintaan 15. Työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja

tekijöistä, mitkä vaikuttavat (asiakkaan sekä työnantajan näkökulmasta) asiakkaaseen. Työntekijällä haasteena saada asiakkaan omia voimavaroja sekä tavoitteita esiin. Työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla. Asiakkaan tuki ja neuvonta, niin, että ratkaisut tulevat asiakkaalta itseltään. Asiakas tarvitsee jo useampia palveluita ja tukimuotoja, työntekijän vastuulla on koota asiakkaan tarvitsemat palvelut yhteen. Tällä tasolla tarvitaan enemmän aikaa työskentelyyn asiakkaan kanssa.

- ratkaisukeskeisesti työskennellen
- asiakkaan ohjaus tarvittaessa hakemaan apua tai tukea muualta palvelujärjestelmästä
- keskitytään voimavaroihin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
- asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja riittävän pieniksi vaiheiksi kerrallaan
- asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus

Tällä tasolla tarvitaan myös asiakastietojärjestelmä, jolloin löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta. Näillä karsittaisiin päällekkäistä työtä tekevät työntekijät sekä tehdään moniammatillista yhteistyötä laaja-alaisesti verkostomaisesti ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää. Asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan kuuluu tälle tasolle. Jatkuva arviointi sekä saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena. Jatko seurantaan kuuluisi tälle tasolle arviointijakso.

Intensiivinen palveluohjaus/ylin taso

Intensiiviseen palveluohjaukseen (ks. liite 3) kuuluu joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä. Tälle tasolle kuuluu henkilökohtaisia tapaamisia säännöllisesti asiakkaan tarvitsemassa määrin ratkaisukeskeistä työmenetelmää käyttämällä. Tämän lisäksi sähköisiä malleja tarvittaessa. Työntekijän asiakasmäärä olisi tällä tasolla korkeintaan 5 asiakasta. Työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä. Asiakkaalla on haasteellinen ja/tai vaikea elämäntilanne. Työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla. Asiakkaalla voi olla riittämätön tukiverkosto tarpeisiinsa nähden. Asiakkaan tuki ja neuvonta

taphtuu siten, että enemmän tuetaan ja motivoidaan. Tehdään tiivistä yhteistyötä eri palvelujen ja erilaisten suunnitelmien koordinoimiseksi ja järjestetään asiakkaan tarvitsemat palvelut. Työntekijä tekee tarvittaessa kotikäyntejä. Tällä tasolla tarvitaan pitkän ajan työskentelyä asiakkaan kanssa.

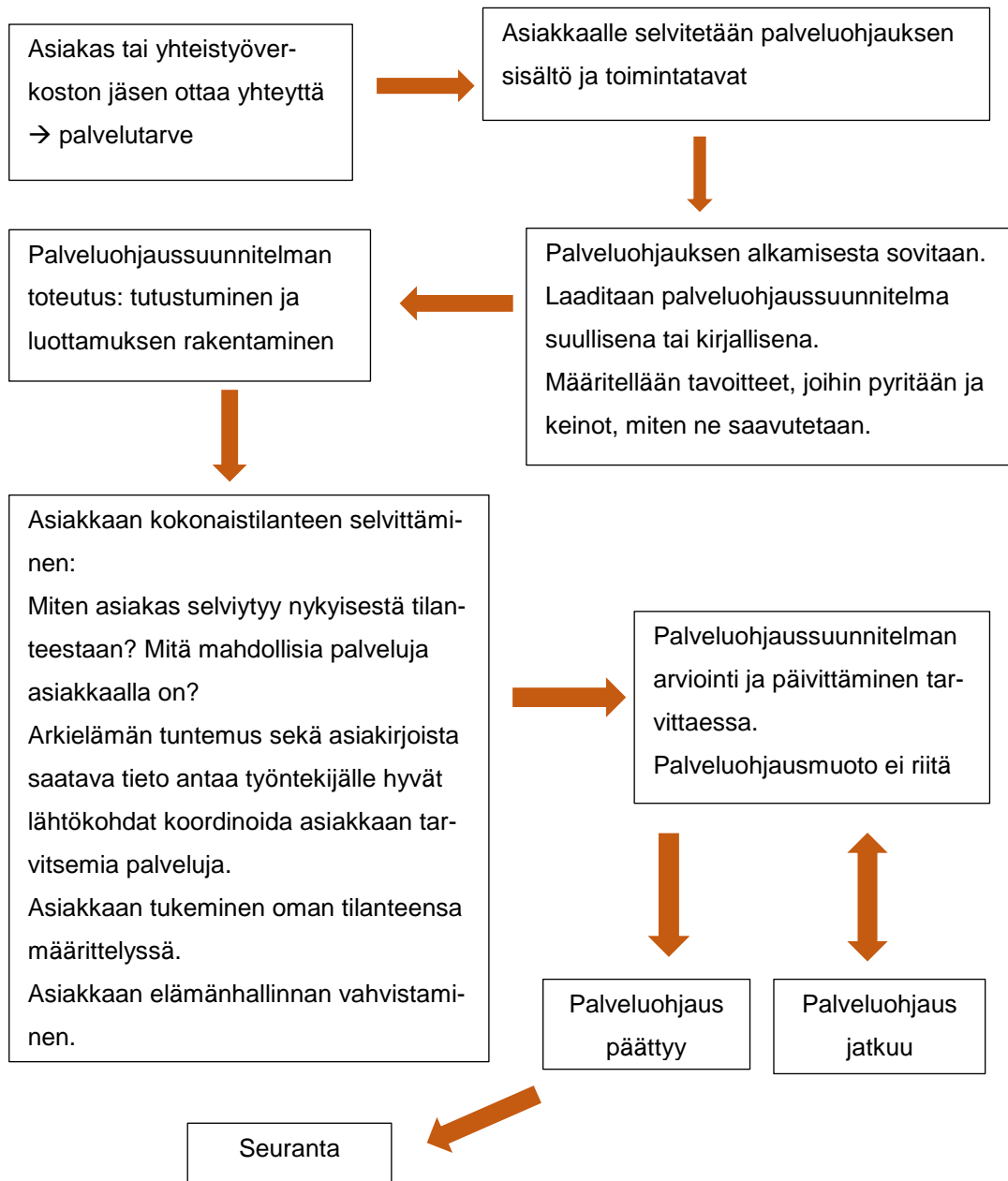
- ratkaisukeskeisesti työskennellen
- Keskitytään voimavaroihin, vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
- Asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja pieniksi vaiheiksi kerrallaan
- Asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus, kuljetaan yhdessä asiakkaan kanssa mukana tarvittaessa yhteistyöverkostoissa
- Tarkoituksena on saada asiakas voimaantumaan ja vahvistumaan

→ Tämän jälkeen voidaan nähdä millaiset palvelut tukevat ja vievät hänen tilannettaan eteenpäin.

Tällä tasolla tarvitaan lisäksi asiakastietojärjestelmä, jolloin löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta. Näillä karsittaisiin päällekkäistä työtä tekevät työntekijät sekä tehdään moniammatillista yhteistyötä laaja-alaisesti verkostomaisesti ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää. Asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan kuuluu tälle tasolle. Jatkuva arviointi sekä saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena. Seuranta on myös osa tätä tasoa.

5.1.3 Asiakaspolkukahmotelma

Asiakaspolkukahmotelman rakensin myös haastattelujen pohjalta.



Kuva 7 asiakaspulun kulku ja mitä sisältöjä missäkin vaiheessa on

Ensimmäisessä vaiheessa (ks. kuva 7) on asiakkaalla palvelutarve tai yhteistyöverkoston jäsen ottaa yhteyttä eli todetaan palvelutarve. Seuraavassa vaiheessa tavataan asiakas ja selvitetään palveluohjauksen sisältö ja millä tavoin toimitaan. Seuraavassa vaiheessa sovitaan palveluohjauksen alkamisesta. Laaditaan palveluohjaussuunnitelma yleensä kirjallisena, myös suullinen vaihtoehto on olemassa, mutta kaikkien osapuolten oikeusturvan takia sovitaan yleensä asiat kirjallisena. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tavoitteet, joihin hän pyrkii ja kirjataan keinot, joilla ne saavutetaan.

Seuraavassa vaiheessa toteutetaan palveluohjaussuunnitelmaa tutustumalla puolin ja toisin ja rakentamalla luottamuksellista suhdetta. Tutustumisen jälkeen on vuorossa asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen: mahdolliset palvelut asiakkaalla. Asiakkaan arkielämän tuntemus ja eri asiakirjoista saatava tieto auttavat työntekijää hahmottamaan asiakkaan kokonaistilannetta. Näiden tietojen avulla voi työntekijä koordinoida asiakkaan tarvitsemat palvelut kokonaisuudeksi, jolloin vähennetään kuormaa muilta työntekijöiltä, jotka tekisivät samaa työtä muualla. Yksi tärkeä elementti tässä on asiakkaan tukeminen oman tilanteensa määrittelyssä, jolloin vahvistetaan asiakkaan omaa elämänhallintaa.

Palveluohjaussuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään tarvittaessa. Työntekijä tai asiakas itse huomaa, ettei palveluohjausmuoto riitä asiakkaalle tai työntekijän keinot loppuvat, tällöin asiakas siirretään saattamalla seuraavalle työntekijälle, joka ottaa asiakkaan omaan haltuunsa. Asiakasta ei jätetä yksin yrittämään etsiä ratkaisua, vaan työntekijän velvollisuus on varmistua, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Palveluohjaus voi tällöin myös jatkua, jolloin palveluohjaussuunnitelmaa jatketaan päivittämistä ja arvioimista. Palveluohjaus voi myös loppua, jos asiakas on saanut sen mitä on tarvinnut. Tällöin alkaa seurantajakso asiakkaalla sovituin tavoin joko asiakkaan itsensä välittämänä tai työntekijä ottaa sovitusti yhteyttä.

5.2 Työnantajan palveluohjaus ja jatkojalostus yhteiskehittämisellä

Haastatelluista tahoista useampi kertoi huolensa asiakkaan tilanteesta, kun ensin käytetään palkkatukioikeus esim. kolmannen sektorin työllistymistoimpiteessä ja tämän jälkeen ei jää enää mitään annettavaa työnantajalle työllistymistä kannustamaan. Eräs osallistuja kertoi toivovansa työnantajille myös helpon ja matalan kynnyksen ohjausta.

Avaimet käteen- palvelu työnantajille osatyökykyisten palkkaamiseen

Osatyökykyiset asiakkaat tarvitsevat oman palveluohjauksen sekä työnantajat tarvitsevat oman palveluohjauksen kannustamaan palkkaamaan osatyökykyisen asiakkaan.

Työnantajille tarjottava palveluohjaus kokeilumalli on kehitetty ”Työmieli”- projektissa Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Pilotointi siitä on tehty vuonna 2011. Pilotin tulokset olivat rohkaisevia ja mallin osia on otettu käyttöön yhteistyöorganisaatioissa. Mallin tavoitteena oli kehittää toimintatapa erityisryhmien eli osatyökykyisten ihmisten työllistämiseksi mahdollisimman helpolla työnantajille. Työnantajille annetaan tietoa osatyökykyisistä työvoimana ja yrittäjän rekrytointi riski halutaan mahdollisimman pieneksi, tarjoamalla avaimet käteen -palvelua yrittäjille. (Latostenmaa & Aarola 2013, 115.)

Malliin kuuluvalla positiivisella ja myönteisellä lähestymistavalla sekä onnistumistarinoiden näkymisellä eri medioissa, saadaan kannustettua työnantajia uudenalaiseen ajattelumalliin suhteessa osatyökykyisiin henkilöihin työntekijöinä. Mallin avulla saadaan työttömyyden kerrannaisvaikutuksia vähennettyä, sekä samalla vastataan työkäisten henkilöiden vähenemisen haasteeseen. (Latostenmaa & Aarola 2013, 115.)

Mitä sitten on työnantajan palveluohjaus? Työmieli-projektin (Latostenmaa & Aarola 2013, 115–117) mukaan työnantajan palveluohjaus koostuu kahdesta osa-alueesta:

- Työnantajien yksilöllinen palveluohjaus (eli *case management*, kts aiemmin)
- Yhteistyö, jonka avulla tehdään yhteistyö mahdollisimman joustavaksi niin työnantajille kuin osatyökykyisille ja joka ylittää sektorirajat organisaatioissa (eli *service coordination*)

Yksilöllinen palveluohjaus pitää sisällään kokonaisvaltaisen mallin työnantajan avuksi jo heti alusta alkaen ennen rekrytointivaihetta.

”Työnantajan palveluohjauksen tärkein innovatiivinen idea on tuore työnantajaorientoitunut näkökulma. Nyt keskiössä on työnantaja, kun toiminta on perinteisesti kohdistunut kuntoutujan kompetenssien vahvistamiseen.” (Latostenmaa & Aarola 2013, 117.)

Työmieli-projektissa on laadittu työnantajille ”Työnantajan tietopaketti” (on sähköisenä osoitteessa www.tyomieli.fi) joka annetaan työnantajien käyttöön palveluohjauksen alussa. Oppaan lisäksi työnantajilla on käytössä oma työntekijä, jonka tehtäviin kuuluu työnantajan ja työllistettävän sekä virastojen asioiden koordinointi. Oma työntekijä hoitaa kaiken ns. paperisodan sekä neuvoo ja opastaa palvelujärjestelmässä liikkumisesta. Työnantajan palveluohjauksessa noudatetaan ns. avaimet käteen- periaatetta. (Latostenmaa & Aarola 2013, 116–117.)

Yhteiskehittäminen

Aion järjestää työpajan käyttäjätietoa antaneiden tahojen kanssa. Ajatuksena on käydä läpi palveluohjaustasot sekä malliasiakaspolut ja muokata niitä vielä tarvittaessa. Learning café -tyylisesti käydä läpi mallit ja jalostaa niitä vielä loppullisiin polkuihin. Haluan haastattelujen pohjalta kehitettyihin malleihin saada lisää asiakasnäkökulmaa osallistujilta sekä enemmän rikkautta ja käytännönläheisyyttä niihin yhteisesti kehittämällä.

6 TULOKSET JA ARVIOINTI

6.1 Keskeiset tulokset

Palveluohjaustasot sekä niiden sisällöt ovat keskeisin tulos työstäni. Yhteiskehittämisen jälkeen ei tasojen sisältöihin tai asiakaspolkuun tehty suurempia muutoksia. Osallistujat halusivat enemmän korostaa tiettyjä asioita sekä asiakasmäärät eri tasoissa pohdituttivat.

Eräät osallistujat kertoivat yhteiskehittämisessä korostavansa yleisen palveluohjaustasolla (ks. liite 4) muutamia kohtia: henkilökohtaisia tapaamisia asiakkaan kanssa tarvittaessa, arviointia sekä saattaen vaihtoa uuteen paikkaan. Eräs osallistuja toivoi tälle tasolle työhönvalmentajia eri aloilta tukemaan asiakkaiden perehdytyksissä sekä antamaan työnantajille opastusta tms. tukea. Toisen osallistujan mielestä rohkaisu on kantavin teema tällä tasolla työskennellessä. Muutama osallistuja mietti tällä tasolla olevaa asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan kohdassa lainsäädännön tuottamia haasteita sekä verkoston toimintamallin olemassaoloa. Toinen osallistuja korostaisi

tässä vaiheessa jo moniammatillista yhteistyötä. Toinen taas toivoi palveluohjausmallin pitävän sisällään näkökulman ulos palveluista- mallin mukanaan. Eräs taas huomautti seuranta- kohtaan asiakkaan tehtävän olevan raportoida etenemisestään, esim. yhden kerran kuukaudessa puolen vuoden ajan.

Keskitason palveluohjauksessa (ks. liite 5) korostettiin henkilökohtaisia tapauksia yli viisi olevan erinomainen ajatus. Yksi osallistujista korostaisi asiakkaan tavoitteita purettavan realistisiksi ja riittävän pieniksi vaiheiksi kerrallaan kohtaa tällä tasolla. Melkein kaikkien mielestä tällä tasolla kriittisin ja tärkein osa on asiakastietojärjestelmä. Seuranta-kohtaan mainittiin arviointi- jakson olevan hyvä tällä tasolla. Asiakasmäärää haluttiin nostaa tällä tasolla 30–40 asiakkaaseen jokaiselle työntekijälle. Eräs osallistuja halusi asiakasmäärän lisäksi miettiä enemmän vaihtoehtoa, että tälle tasolle määriteltäisiin ajallinen kesto, esim. puolesta vuodesta vuoteen. Toisen osallistujan mielestä henkilökohtaiset tapaamiset saisivat kestää tunnin ja maksimissaan 10 kertaa. Tämän tason työntekijällä todettiin monen osallistujan mielestä olevan haasteena saada ”asiakkaan omia voimavaroja sekä tavoitteita esiin”- kohdan olevan tärkein maininta. Tälle tasolle toivottiin myös näkökulmaa ulos palveluista. Erään osallistujan mielestä asiakkaan asioiden koordinoinnin kokonaisuudessaan olevan ”iso juttu!”

Ylimmän tason palveluohjauksesta (ks. liite 6) todettiin useammalta osallistujalta isoimman jutun olevan asiakkaalle tukiverkoston luomisen. Asiakkaiden tavoitteiden purkamisen realistisiksi ja pieniksi vaiheiksi kerrallaan sekä asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen olevan tärkeimmät kokonaisvaltaisen toiminnan kannalta. Tällä tasolla mietittiin sitä, onko työllistyminen tällä tasolla realistista. Kulkeeko työllistyminen tällä tasolla ollenkaan tärkeässä asemassa? Toisen mielestä työllisyys kulkee tällä tasolla rinnakkain muiden asioiden kanssa yhtenä osana asiakkaan suunnitelmaa. Eräs työntekijä toivoi tälle tasolle määriteltävän asiakasmäärän lisäksi ajallisen keston palveluohjaukselle olevan vuoden. Asiakasmääräksi todettiin tällä tasolla olevan enemmän 10–30 jokaisella työntekijällä. Tämän tason työntekijöiden todettiin tekevän todennäköisesti kotikäyntejä asiakkaiden luona. Tämän tason hyväksi puoliksi todettiin olevan ratkaisukeskeisesti työskentelyn asiakkaan kanssa. Monella asiakkaalla on haasteita paljon eivätkä tiedosta omia voimavarojaan. Eräs osal-

listuja pohti tämän tason työntekijän nimityksen olevan enemmän *palveluvalmentaja* valmennuksellisen työtteen olevan tämän tason työntekijän työmalli. Tälle tasolle eräs osallistuja mietti lisäksi olevan hyväksi vertaisohjaajia/kokemusohjaajia puhumaan ryhmämuotoisissa tuokioissa. Vertaisohjaajat ja kokemusohjaajat ovat itse omakohtaisesti olleet tekemisessä kyseessä olevan asian kanssa ja selvinneet siitä itse. He ovat yhtenä kuntoutusprosessin osana jakamassa omakohtaista tietoa ja näyttämässä esim. päihdekuntoutujiille hyvää esimerkkiä onnistuneesta prosessista. (Piiroinen 2017.)

Koin kuitenkin tärkeäksi saada osallistuneiden tahojen ajatuksia malleista ja pieniä kehittämishuomioiden saamista. Olen tyytyväinen kuitenkin muutamiin tärkeisiin huomioihin, joita sain osallistujilta irti.

Yhteiskehittämisessä sekä haastatteluissa sekä omasta työstäni nousivat esille ns. malliasiakkaat. Palvelumuotoilun prosessiin kuuluu asiakasprofiilien rakentaminen. Aikatauluun ei jäänyt tilaisuutta enää tehdä asiakasprofiileja visuaalisemmaksi. (Ojasalo, ym. 2014, 77.) Tähän alle laitankin neljän ns. tyypillisen asiakasprofiilin kuvauksen, jotka nousivat esille yhteiskehittämisen aneista:

- Profiili 1

Asiakkaan työttömyys on pitkittynyt, työllistymismahdollisuudet näyttävät asiakkaan silmin heikoilta. Pitkän työnhaun seurauksena asiakas tarvitsee ”joustavamman lähdön” kohti työelämää. Toisaalta voi olla myös haasteellinen perhetilanne tai erilaisia terveydellisiä pulmia, jotka kuitenkin ovat tällä hetkellä hoidossa eivätkä rajaa työelämään siirtymistä kokonaan pois.

- palveluntuottajaverkosto (puitesopimuskumppanit) – työtoiminta, ohjaus työllisyyspalveluista

- Profiili 2

Uusi asiakas työllisyyspalveluissa. Elämäntilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen haasteellista. Palveluohjauksen keinoilla todetaan yhteisesti asiakkaan kanssa, että tilanteen kartoittaminen ja kestävän tulevaisuuden suunnitelman laatiminen on tarpeellista. Asiakas toivoo

itse muutosta tilanteeseensa, mutta varsinaisen fokuksen määrittely tuntuu haasteelliselta.

- Starttivalmennus palveluntuottajalla (3 kk)
- Profiili 3

Asiakkaalla on selkeä näkemys siitä, että haluaa palata työelämään. Koulutushistoria ja/tai työhistoria voivat olla melko rajallisia tai vanhentuneita. Olemassa oleva osaaminen vaatii työskentelyä niissä tehtävissä, joihin asiakas haluaa suunnata. Asiakkaalla itsellään motivaatio työllistyä tai päivittää koulutus, jonka kautta voidaan suunnitella avoimille työmarkkinoille siirtymistä.

 - Työhön tai koulutukseen tähtäävä palvelu palveluntuottajalla (6-9kk)
- Profiili 4

Asiakkaalla on elämässään monenlaisia haasteita ja kiinnittyminen palveluihin on ollut haasteellista. Toisaalta asiakkaan tilanne voi olla melko stabiili ja asiakas kokee osallisuutta yhteiskuntaan työtoiminnan kautta. Työtoiminta auttaa asiakasta elämänhallinnallisesti ja pitää esim. päihdeongelman kurissa. Asiakkaan työkykyisyydessä voi olla pysyvästi sellaisia haasteita, jotka vaikuttavat merkittävästi avoimille markkinoille työllistymiseen. Asiakkaalle on merkityksellistä henkilökohtainen ohjaus.

 - Toimintakykyä vahvistava palvelu palveluntuottajalla (3-24kk)

6.2 Arviointi

Kehittämisen jatko ei onnistunut mielestäni niin hyvin kuin ehkä olisin toivonut. Ehkä aikataulutukset oli liian kiireellisiä ja nopealla aikataululla järjestetty. Työni tilaajan kanssa neuvottelut työni siihen mennessä saaduista tuloksista kuitenkin viivästyivät jonkun verran heidän taholtaan. Tämän takia pystyin kutsumaan koolle kaikkia tahoja aika myöhäisessä vaiheessa. Yhteiskehittämisen olisin halunnut tämän työni viimeiseksi kohdaksi, koska en olisi pystynyt malliani koikelemaan resurssien ja yhteistahojen puutteessa käytännössä, vaikka se olisikin ollut mielenkiintoisinta työssäni.

Oppimiskahvilan heikkous ilmeni siinä, että paikalle en saanutkaan kaikkia tahoja yhdelle kerralle niin kuin olin suunnitellut, joten jouduin muokkaamaan lennossa suunnitelmani uusiksi. Päätinkin osallistujien vähyyden takia muuttaa suunnitelmaani siten, että toimin itse kirjurina ja jaoin palveluohjausmallini ja asiakaspolkumallini kaikille ja sitten niistä käytiin yhteistä keskustelua.

Yhdessä Hyvä Ote -hankkeen lyhyt kesto vaikeutti osaltaan työni tekemistä. Aikataulut menivät hieman nopeammin kuin olisin ehkä halunnut. Työni tuloksi olen tyytyväinen. Tiedon paljoutta ja runsautta, joita sain haastatteluihin osallistuneilta, voin vain ihmetellä.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli mukaansatempaavaa. Työläätkin vaiheet sujuivat onnistuneesti. Aikataulut oli ainoa, johon olisin halunnut hieman enemmän väljyyttä, mutta nyt Yhdessä Hyvä Ote -hankkeen kesto vaikutti työn etenemiseen, ettei aikaa jäänyt ylimääräiseksi. Sen takia työni lopullinen kirjoittaminen venyi myöhemmäksi. Katsoin kuitenkin paremmaksi saada palveluohjaustasot ja niiden sisällöt valmiiksi sekä luovutettua hankkeelle ennen hankkeen päättymistä.

Työni tilaajan mielipidettä työstäni en ole saanut vielä tähän mennessä organisaatioiden muutosten takia, joten en siis tiedä hyödyttikö mallini hanketta jotenkin.

7 JOHTOPÄÄTÖS

7.1 Työkykykoordinaattorin tehtävän kuvaus ja suositeltu asiakasmäärä

Työkykykoordinaattoreita koulutetaan ympäri Suomea. Valtakunnallisen hankkeen tavoitteena saada yhteinen tietotaito osatyökykyisten asiakkaiden edunsaamiseksi. Työkykykoordinaattorille on suositeltu pohjakoulutukseksi vähintään ammattitutkinto ja työkokemusta alan tehtävistä. (Työkykykoordinaattorikoulutus tieto.)

Suominen ja Tuominen (2007, 27–28) ovat määritelleet suosituksensa palveluohjaajan koulutukseen ja pätevyYTEEN. Palveluohjaajan pätevyYTEEN tarvi-taan vankka kokemus omistautuneesta ja monipuolisesta asiakastyöstä, myös ihmissuhdetyön osaaminen on yksi peruselementeistä. Suoraan perusopin-noista valmistuminen palveluohjaajaksi ei ole heidän mukaansa mahdollista. Ilman vankkaa ja riittävää työkokemusta eivät opiskelijat ole sisäistäneet dialo-gisuuden ja asiakaslähtöisyyden syvempää merkitystä palveluohjaukseen lii-tettyinä. Monesti opiskelijat saattavat nähdä asiat ns. hoitajan näkökulmasta ja saatetaan tehdä päätöksiä ja laittaa asiakkaan elämä kuntoon asiakkaan puo-lesta unohtaen asiakkaan omat tavoitteet ja asiakkaan edun. Käytännön koke-mus dialogisuudesta ja pitkäaikaisista asiakassuhteista on välttämättömyys.

Palveluohjausopiskelijoiden kohdalla koulutus tulisi sisältää käytännön palve-luohjaustyötä todellisten asiakkaiden kanssa. Suominen ja Tuominen (2007, 28) mukaan seuraavat asiat tulisi ehdottomasti sisällyttää teoriaopintoihin: dia-logisuus, verkostotyö, neuvottelutaito, asiakasta valtaistavat työtavat ja organi-saatioteoria, asiakasryhmien erityistarpeet, menetelmät, palveluiden tuntemi-nen, lainsäädäntö sekä kyky erottaa henkilökohtaisuus yksityisyydestä.

Pakarisen (2018, 211) mukaan osatyökykyisten työllistymisen ja työllisyyden parantamiseen eteen on tehty paljon töitä viime vuosina. Työkyvyn ylläpitämi-seen, työhön palaamiseen sekä työhön pääsemiseen on paljon erilaisia tuki-muotoja kehitetty. Yksi keinoista on palveluohjaus siten, että työkykykoordi-naattori toimii yhtenä osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjua eikä pelkästään työvoimahallinnon edustajana.

Työkykykoordinaattori-koulutuksessa painotetaan kokonaisuuden hahmotta-mista asiakaslähtöisesti. Työntekijän on tunnettava palvelujärjestelmä sekä mistä osiosta voi mihinkin pyytää tukea. Työn mallina on verkostomainen työ-malli, jossa on erikoistuttu tukemaan osatyökykyisiä ihmisiä joko työssä pysy-miseen tai sinne palaamiseen sekä sinne pääsemiseen. (Malkamäki 2017.) Koulutuksen tavoitteena on valmentaa osallistujista ratkaisukeskeisesti työ-s-kenteleviä, asiakaslähtöisiä oman alansa ammattilaisia. Koulutuksessa anne-taan ja opitaan muilta osallistujilta, mutta myös opitaan uusia tapoja tehdä

työtä asiakkaiden kanssa. Koulutuksen tarkoituksena on myös koota ammattilaisille lisää verkostoitumista esim. työterveyshuollon, TE-toimistojen, työnantajien ja muiden keskeisten tahojen kanssa. Työkykykoordinaattoreista muodostuu valtakunnallisia ja alueellisia verkostoja, joissa jäsenet voivat jakaa ideoitaan ja osaamistaan sekä tietojaan osatyökykyiset työhön verkkopalvelussa ja sen foorumeilla. (Työkyky-koordinaattori-koulutus tieto)

Työkykykoordinaattorin tehtäviin kuuluu palvelujärjestelmän kokonaisuuden hallinta, asiakkaan tukeminen ja motivointi asiakkaan tarvitsemassa määrässä, tukipalveluiden suunnittelu ja niiden yhteensovittaminen sekä hoidon ja seurannan jatkuvuuden varmistaminen (Suominen 2002, 71; Suominen 2007, 21). Palvelujärjestelmän asianmukaiset pätevyyden omaavat ammattilaiset huolehtivat enemmän keskusteluterapiaan, lääkitykseen, perhekeskeiseen työhön, asumisharjoitteluun, kuntoutukseen ja hoidollisiin palveluihin (Suominen 2002, 71; Suominen 2007, 21). Työkykykoordinaattorin on Vuorennon ja Terävän (2014, 56–58) mielestä hallittava monenlaista osaamista ja osan siitä on tultava käytännön työn kautta saadusta osaamisesta. Heidän mukaansa olisi työkykykoordinaattorilla olla jotain osaamista terveydenhuollosta tai ihmisen anatomiasta. Silloin työkykykoordinaattorit tietäisivät paremmin mitä esteitä ja haasteita osatyökykyisten sairaudet tuovat työn saamiseen ja työssä pärjäämiseen.

Suomisen (2002, 75) mukaan palveluohjauksellisessa työtöteessä on tavallista tavata asiakasta 1–4 kertaa kuukaudessa. Tapaamisten keskustelujen teemat pyörivät asiakkaan senhetkisessä tilanteessa ja asiakkaan lähitulevaisuudessa. Tavoitteena on löytää asiakkaan voimavaroja ja mahdollisuuksia. Keskustelun avulla saadaan asiakkaalle mahdollisuus saada kootuksi ja selvennettyä omia ajatuksiaan ja pohtia omia kokemuksiaan. Alkuvaiheessa keskustelut voivat Suomisen ja Tuomisen (2007, 94) mukaan kestää hyvin pitkäänkin jopa usean tunnin ajan. Työkykykoordinaattorille kuuluu sekä asiakkaan palvelutarpeiden selvittäminen että asiakkaan tukeminen byrokratian tulkinnoissa. Asiakkaan arkeen liittyvien haasteiden selvittäminen kuuluu kokonais kuvan saamiseen.

Työkykykoordinaattori toimii myös asiakkaan tukena myös työllistymisvaiheen aikana ja sen jälkeen. Monet työnantajat ovat halukkaampia palkkaamaan

osatyökykyisen henkilön, jos saavat tueksi vielä henkilön auttamaan esim. pe-rehdytyksessä. (Suominen & Tuominen 2007, 95.) Suositeltu asiakasmäärä haastattelujen ja yhteiskehittämisen perusteella alimman tason palveluohjauksessa on 50 tai koko saapuva massa, keskitason palveluohjauksessa 15–40, ylimmän tason palveluohjauksessa 5–30.

7.2 Jatkotutkimusaiheita ja kehittämisaiheita

Kehittämistyötäni olisi hyvä jatkaa toteuttamalla palveluohjausmallini käytännössä. Siitä saisi silloin kriittistä tietoa mallin kannattavuudesta. Asiaa voisi peilata siten, miten asiakas käyttää muita sosiaali- tai terveystalvituilla silloin kun malli ei ole käytössä. Helpoimmin tämä sujuisi listaamalla eri työntekijät ja organisaatiot, jotka nyt tekevät asiakkaan eteen töitä ja mitä säästettäisiin sillä, että käytettäisiin erillistä keskitettyä palveluohjausta. Samalla voisi selvittää muualla Suomessa olleita palveluohjaukseen liittyviä kokeilumalleja ja niiden vaatimia resursseja ja laskea Kouvolan alueelle tarvittavat resurssit mallin perustamiseen. Mielenkiintoista olisi selvittää eri organisaatioiden halukkuutta osallistua palveluohjausmalliin ja osatyökykyisten asiakkaiden halukkuutta osallistua asiakkaan roolissa siihen.

Itseäni kiinnostaa, saisiko joku muu tekemistäni käyttäjätiedon hankinnan materiaaleista jotain muuta kehittämistä tai jopa tutkimusta. Mietitään monia opinnäytetyöni käyttäjätiedon hankintaan ja yhteiskehittämiseen osallistuneita tahoja Kouvolan seudun työllistämiseen liittyvistä organisaatioista, niin kaikilla tahoilla oli innokkuus olla osallisena kehittämässä jotain uutta. Kaikilla oli kuitenkin halukkuus olla asiakkaan tukena asiakaslähtöisesti ja melkein kaikilla tuntui huokuvan resurssien pienuus taustalla.

Mitä kaikkea voisikaan saada aikaan, jos Kouvolan kaupungin alueelta kaikki työllistämiseen liittyvät organisaatiot koottaisiin yhteen jonkin teeman ympärille ideoimaan ja kehittämään yhdessä? Löytyisikö jotain täysin uutta, mitä ei ole vielä kokeiltukaan? Löytyisikö se työpankki- toimintamalli, jota työni tilaaja on haaveillut Kouvolan seudulle?

8 POHDINTA

Tämän prosessin aikana heräsi itselläni ihmetys siitä, miksei tätä mallia ole otettu laajemmin käyttöön. Suurin osa malleista ja ideoista on kehitetty jo 1990-luvun lopulla. Itse näkisin omien asiakkaideni hyötyvän tällaisesta mallista. Itselleni saisin apukäsiä tekemään työtä asiakkaideni eduksi. Asiakkaani kuntoutuisivat nopeammin kuin nyt omat resurssini antavat myöten. Prosessin aikana tietoni siitä, että kaikki osatyökykyiset henkilöt eivät ole samanlaisia ja tarvitsevat erilaisia tukitoimia, on vahvistunut. Osatyökykyiset henkilöt tarvitsevat enemmän tukitoimia kuin yksittäiset työllistämistoimijat pystyvät tarjoamaan.

Yhdistämällä luomani palveluohjaustasot sekä työnantajan palveluohjauksen pystyttäisiin huomattavasti pienemmillä resursseilla auttamaan asiakas eteenpäin omassa prosessissaan. Siten saataisiin työntekijöiden päällekkäistä työkuormaa vähennettyä ja toimintaa asiakaslähtoisemmäksi. Nykyisessä järjestelmässä useita eri palveluja tarvitseva osatyökykyinen henkilö on ilman henkilöä, joka koordinoisi hänen tarvitsemansa palvelut. Nyt voi osatyökykyinen henkilö jäädä ilman palvelua, jota tarvitsisi ennen tilanteensa huonontumista. Tarvitaankin yksi työntekijä, jolla olisi asiakkaan kokonaisuus hallinnassa. Yksi työntekijä, joka koordinoisi sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palvelut asiakkaalle oikea-aikaisena ja oikeanlaisina.

Suuri huolenaiheeni onkin nykyinen suuntaus järjestää ja kehittää tukitoimia henkilöille, jotka tarvitsevat vain hieman apua, päästäkseen polullaan eteenpäin. Uusia hankkeita ja projekteja kehitetään heille, koska heistä saadaan helposti mitattavaa tulosta lyhyellä ajalla. Samalla kenties unohdetaan eniten apua ja tukea tarvitsisivat kaikkein heikoimmassa asemassa olevat osatyökykyiset, joilla ei ole kykyjä selviytyä nykyisestä työmaailmasta, ilman riittävää tukea tai matalan kynnyksen työpaikkoja. Lähtökohtaisesti ne osatyökykyiset ihmiset, jotka tarvitsivat esimerkiksi itselleen reilusti räätälöidyn työn tai enemmän kuntoutusta, hyötyisivät palveluohjausmallistani.

Suominen ja Tuominen (2007, 94) ovatkin todenneet kirjassaan palveluohjauksellisen työtöteen olevan sekä "in" että "out". "In" nähdään siinä, että pal-

velujärjestelmämme monimutkaisuus ja byrokratian määrä on tiedostettu jossain määrin. Ratkaisumallit eivät kuitenkaan ole olleet kovin toimivia, esim. kordinhoitajien ammattinimikkeet on vaihdettu palveluohjaajiksi, koska he tekevät työtään asiakkaan kotona ja tätä on haluttu korostaa erityispätevyydellä. ”Out” taas muodostuu siitä, että palveluohjaus ei ole saanut yleistä hyväksyntää minkään asiakasryhmän kanssa työskentelyyn. Suomisen ja Tuomisen (2007, 94) mukaan asia voisi johtua siitä, että päättävissä asemissa olevat virkamiehet ja päättäjät eivät tunne käsitettä palveluohjaus tai sen sisältöä kokonaisuudessaan.

Mielestäni Oulun kaupungin toteuttamaa mallia olisi syytä tarkastella laajemmin ja ottaa käyttöön niiltä osin kuin se paikalliseen toimintakulttuuriin luontevasti sopii. (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015)

Palveluohjauksen tulevaisuus riippuu siitä, miten palveluohjauksellisen työtteen vaikuttavuus pystytään todentamaan. Siten saadaan myös tunnettavuutta asialle. Vuorento ja Terävä (2014, 58) toteavat kirjallisuuskatsauksessaan, että monen työkykykoordinaattorin määräaikainen työ oli heidän omissa organisaatioissaan vakinaistettu sen jälkeen, kun oli pystytty selkeillä luvuilla todentamaan työkykykoordinaattorin työpaikan kustantavan itsensä.

Lopuksi haluan kiteyttää palveluohjaajan määritelmistä itselleni tärkeimmän, jota voisin noudattaa myös omassa työssäni ja olla itselleni armollinen työskennellessäni osatyökykyisten asiakkaiden kanssa.

“Palveluohjaaja ei voi suinkaan olla “kaikkien alojen asiantuntija”, vaan hänen on pystyttävä etsimään ja hankkimaan tietoa palvelujärjestelmässä hajallaan toimivilta asiantuntijoilta.” (Reito 2006,48.)

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Muutoksen voima.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytännössä. Stakes raportteja 215. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. Stakes 1/2005. Helsinki: Stakes cop. 2005.

Byckling-Koskinen, S. 2018. Palveluesimies, tuetun työllistymisen palvelut, Kymenlaakso. Puhelu ja sähköpostikeskustelut elokuu 2018. Kaakkois-Suomen TE-palvelut.

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt opas. Teoksessa. Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5.uudistettu painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. Saatavissa: <https://www.finna.fi/>. (viitattu 13.3.2019]

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus: Avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Kaikki keinot käyttöön – Yhteistyöllä ratkaisuihin. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön Osatyökykyiset työssä -ohjelma (Osku) 2013–2015 loppuraportti. Raportteja ja muistioita 2016: 39. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519 2. § 4. mom.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189 2. § 2. mom.

Latostenmaa, K. & Aarola, N. 2013. Työnantajan palveluohjaus: Uusi lähestymistapa kuntoutujien työllistymisen edistämiseen. Teoksessa Idstöm, A., Stenroos, M. & Uimonen, M. (toim.) 2013. Oikeita töitä – Vammaisten ja osatyökykyisten työllistymisen toimivia käytäntöjä Ruotsista, Tanskasta, Virosta ja Suomesta. ASPA-julkaisu 1/2013.

Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim). 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi.

Näkki, P. & Sayed, T. (toim). 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Paanetoja, J., Kröger, T. & Östman, P. 2016. Osatyökykyinen työntekijä–Vastauksia käytännön kysymyksiin. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari Oy.

Pakarinen, J. 2018. Osatyökykyisyys ja työkyvyttömyys. Teoksessa Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymyksiä. Vapaus Valita Toisin julkaisusarjan seitsemäs kirja. Helsinki: Into Kustannus Oy.

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

Piironen, M. 2017. Kokemusohjaus. Valtakunnalliset aikuissosiaalityön päivät 25.-26.1.2017 Lahti. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/48824020-Kokemusohjaus-mielenterveys-ja-paihdetyon-tyomuotona.html>. [viitattu 3.3.2019]

Pitkänen, T. 2017. Yhdessä Hyvä Ote -esitys. Ote -seminaari Kuusankoskitalolla 11.12.2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/tyotila4063417/kokeilukiertue-11.12.2017-esitykset>. [viitattu 19.3.2018]

Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen kotiin. Ikaalinen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissä. Stakes raportteja 16/2006. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus: Ikaalisten kaupunki.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2017/1301 17 §.

Suomen palveluohjausyhdistys. 2019. Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/>. [viitattu 25.2.2019]

Suomen virallinen tilasto. 2018. Kaakkois-Suomen Työllisyyskatsaus 2018:06. Työ- ja elinkeinoministeriö. Kouvola: Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Saatavissa: <http://www.temtyollisyyskatsaus.fi/kaakkoissuomi.aspx>. [viitattu 14.8.2018]

Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case Management mielenterveystyössä. Omaiset Mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy.

Suominen, S. 2010. PDF-dokumentti. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys Ry. Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/materiaaleja/kirjallisuutta/>. [viitattu 25.2.2019]

Tie työelämään. 2018. Saatavissa: <https://tietyoelamaan.fi/hankkeet-ja-projektit/>. [viitattu 18.9.2018]

Malkamäki, R. 2017. Ratkaisukeskeisyys toiminnan uudistumisen ja kehittävän muutoksen työotteena. Työkykykoordinaattori-koulutus. Kuntoutussäätiö.

Työkykykoordinaattori-koulutus tieto. s.a. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.11.2017. Saatavissa: <https://kuntoutussaatio.fi/tapahtumat/tyokykykoordinaattorikoulutus-ammattillinen-taydennyskoulutus-2017/>. [viitattu 27.11.2017]

Törrönen, M., Borodkina, O., Heino, E. & Samoylova, V. 2013. *Empowering social work: Research and practice*. Kotka: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia Kotka.

Verkostotyö. 2019. Mielenterveystalo, HUS. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.3.2019. Saatavissa: https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/hae_neuvoja_ja_apuja/apu_kaytannossa/Pages/verkostotyö.aspx. [viitattu 2.3.2019]

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuorento, M. & Terävä, K. 2014. Osatyökykyisen työssä jatkamisen ja työllistymisen tukeminen: Kirjallisuuskatsaus ja haastattelututkimus. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Yhdessä hyvä ote. 2017. Saatavissa: <http://www.carea.fi/fi/Sairaalat%20ja%20palvelut/Erityisryhmien%20palvelut/Yhdessä%20hyvä%20ote/>. [viitattu 12.10.2017]

YLEINEN PALVELUOHJAUS/ ALIN TASO

- joustavat palvelumuodot sähköiset ja fyysiset
 - ensisijaisena sähköiset ja puhelinpalvelumallit
 - henkilökohtaiset tapaamiset 1–5 kertaa tarvittaessa
 - tällä tasolla on tavoitteena, että kaikki asiakkaat tulisivat autetuiksi jo tällä tasolla
- työntekijän asiakasmäärä 40–50 henkilöä
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja tekijöistä mitkä vaikuttavat (asiakas sekä työnantajan näkökulma)
 - työntekijä ohjaa asiakasta soveltuviin palveluihin, pitää tuntea palvelujärjestelmä
 - palveluohjaus on tällä tasolla olemassa olevien palvelujen palveluohjausta
 - aikuisten ohjaamo- malli
- Tällä tasolla pyritään auttamaan ja tukemaan vain hieman, asiakkaalla itsellään on oma motivaatio ja ratkaisut. Pienellä tuella ratkeaa asiakkaan problematiikka.
 - selvitetään asiakkaan tausta sekä haasteet taustalla
 - Mikä on asiakkaan tavoite?
 - asiakkaan resurssit ja mahdollisuudet
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta

VOIMAVARAKESKEINEN PALVELUOHJAUS/ KESKITASO

- joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä
 - henkilökohtaisia tapaamisia useita (yli 5) ratkaisukeskeisyyden mallilla
 - lisäksi sähköisiä malleja tarvittaessa
- työntekijän asiakasmäärä korkeintaan 15
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja tekijöistä, mitkä vaikuttavat (asiakkaan sekä työnantajan näkökulmasta)
 - työntekijällä haasteena saada asiakkaan omia voimavaroja sekä tavoitteita esiin.
 - työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla.
 - asiakkaan tuki ja neuvonta, niin, että ratkaisut tulevat asiakkaalta itseltään.
 - asiakas tarvitsee jo useampia palveluita ja tukimuotoja, työntekijän vastuulla on koota asiakkaan tarvitsemat palvelut yhteen
- tällä tasolla tarvitaan enemmän aikaa työskentelyyn asiakkaan kanssa
 - ratkaisukeskeisesti työskennellen
 - asiakkaan ohjaus tarvittaessa hakemaan apua tai tukea muualta palvelujärjestelmästä
 - keskitytään voimavaroihin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
 - asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja riittävän pieniksi vaiheiksi kerrallaan
 - asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta
 - arviointijakso

INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS/ YLINTASO

- joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä
 - henkilökohtaisia tapaamisia säännöllisesti asiakkaan tarvitsemassa määrin ratkaisukeskeistä työmenetelmää käytettäessä
 - lisäksi sähköisiä malleja tarvittaessa
- työntekijän asiakasmäärä korkeintaan 5
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä
 - asiakkaalla haasteellinen ja/tai vaikea elämäntilanne
 - työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla
 - asiakkaalla voi olla riittämätön tukiverkosto tarpeisiinsa nähden
 - asiakkaan tuki ja neuvonta siten, että enemmän tuetaan ja motivoidaan
 - tiivis yhteistyö eri palvelujen ja erilaisten suunnitelmien koordinoimiseksi ja järjestetään asiakkaan tarvitsemat palvelut
 - työntekijä voi tehdä tarvittaessa kotikäyntejä
- tällä tasolla tarvitaan pitkän ajan työskentelyä asiakkaan kanssa
 - ratkaisukeskeisesti työskennellen
 - keskitytään voimavaroihin, vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
 - asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja pieniksi vaiheiksi kerrallaan
 - asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus, kuljetaan yhdessä asiakkaan kanssa mukana tarvittaessa yhteistyöverkostoissa
 - tarkoituksena on saada asiakas voimaantumaa ja vahvistumaan

→ tämän jälkeen voidaan nähdä millaiset palvelut tukevat ja vievät hänen tilannettaan eteenpäin
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta

YLEINEN PALVELUOHJAUS/ ALIN TASO

- joustavat palvelumuodot sähköiset ja fyysiset
 - ensisijaisena sähköiset ja puhelinpalvelumallit
 - henkilökohtaiset tapaamiset 1–5 kertaa tarvittaessa
 - tällä tasolla on tavoitteena, että kaikki asiakkaat tulisivat autetuiksi jo tällä tasolla
- työntekijän asiakasmäärä 40–50 henkilöä / koko saapuva massa otettava vastaan
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja tekijöistä mitkä vaikuttavat (asiakas sekä työnantajan näkökulma)
 - työntekijä ohjaa asiakasta soveltuviin palveluihin, pitää tuntee palvelujärjestelmä
 - palveluohjaus on tällä tasolla olemassa olevien palvelujen palveluohjausta
 - aikuisten ohjaamo- malli
 - eri alojen työhönvalmentajia tukemaan perehdytyksissä
 - työnantajien tuki ja opastus
- Tällä tasolla pyritään auttamaan ja tukemaan vain hieman, asiakkaalla itsellään on oma motivaatio ja ratkaisut. Pienellä tuella ratkeaa asiakkaan problematiikka.
 - selvitetään asiakkaan tausta sekä haasteet taustalla
 - Mikä on asiakkaan tavoite?
 - asiakkaan resurssit ja mahdollisuudet
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta
 - asiakkaan tehtävä raportoida etenemisestään esim. yhden kerran puolen vuoden ajan

VOIMAVARAKESKEINEN PALVELUOHJAUS/ KESKITASO

- joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä
 - henkilökohtaisia tapaamisia useita (yli 5) ratkaisukeskeisyyden mallilla
 - tunnin kestoltaan ja maksimissaan 10 kertaa
 - lisäksi sähköisiä malleja tarvittaessa
- työntekijän asiakasmäärä korkeintaan 15 (30–40) / ajallinen kesto esim. 6 kk–1 vuosi
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja tekijöistä, mitkä vaikuttavat (asiakkaan sekä työnantajan näkökulmasta)
 - työntekijällä haasteena saada asiakkaan omia voimavaroja sekä tavoitteita esiin
 - työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla
 - asiakkaan tuki ja neuvonta, niin, että ratkaisut tulevat asiakkaalta itseltään
 - asiakas tarvitsee jo useampia palveluita ja tukimuotoja, työntekijän vastuulla on koota asiakkaan tarvitsemat palvelut yhteen
- tällä tasolla tarvitaan enemmän aikaa työskentelyyn asiakkaan kanssa
 - ratkaisukeskeisesti työskennellen
 - asiakkaan ohjaus tarvittaessa hakemaan apua tai tukea muualta palvelujärjestelmästä
 - keskitytään voimavaroihin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
 - asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja riittävän pieniksi vaiheiksi kerrallaan
 - asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus
 - näkökulma: ulos palveluista
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta
 - arviointijakso

INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS/ YLINTASO

- joustavat palvelumuodot sähköisenä ja fyysisenä
 - henkilökohtaisia tapaamisia säännöllisesti asiakkaan tarvitsemassa määrin ratkaisukeskeistä työmenetelmää käytettäessä
 - lisäksi sähköisiä malleja tarvittaessa
- työntekijän asiakasmäärä korkeintaan 5 (10–30)
 - työntekijän tulee olla perillä lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä
 - asiakkaalla haasteellinen ja/tai vaikea elämäntilanne
 - työntekijän ja asiakkaan luottamuksellinen suhde korostuu tällä tasolla
 - asiakkaalla voi olla riittämätön tukiverkosto tarpeisiinsa nähden / tukiverkoston luominen
 - asiakkaan tuki ja neuvonta siten, että enemmän tuetaan ja motivoidaan
 - tiivis yhteistyö eri palvelujen ja erilaisten suunnitelmien koordinoimiseksi ja järjestetään asiakkaan tarvitsemat palvelut
 - työntekijä voi tehdä tarvittaessa kotikäyntejä
 - työntekijän nimitys voisi olla enemmän palveluvalmentaja valmennuksellisen työtteen takia
- tällä tasolla tarvitaan pitkän ajan työskentelyä asiakkaan kanssa (esim. 1 vuosi)
 - ratkaisukeskeisesti työskennellen
 - keskitytään voimavaroihin, vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin eikä haasteisiin
 - asiakkaan tavoitteet puretaan realistisiksi ja pieniksi vaiheiksi kerrallaan
 - asiakkaan tarvitsema tuki ja ohjaus, kuljetaan yhdessä asiakkaan kanssa mukana tarvittaessa yhteistyöverkostoissa
 - ryhmämuotoinen toiminta tueksi, vertaisohjaajien/kokemusohjaajien käyttö
 - tarkoituksena on saada asiakas voimaantumaan ja vahvistumaan

→ tämän jälkeen voidaan nähdä millaiset palvelut tukevat ja vievät hänen tilannettaan eteenpäin
- asiakastietojärjestelmä: löydetään asiakkaan asioista tietävät työntekijät sekä asiakkaasta kertovat asiat yhdestä paikasta
 - päällekkäisyyksien karsiminen ja moniammatillinen yhteistyö
 - laaja-alainen verkostomainen ja asiakkaan lähtökohdista lähtevää
- asiakkaan asioiden koordinointi kokonaisuudessaan
- arviointi
 - saattaen vaihdetaan tarvittaessa uuteen paikkaan ja työntekijä on siellä tukena tarvittaessa
- seuranta
- Onko työllistyminen realistista tällä tasolla?
 - Onko työllistyminen lainkaan tärkeässä asemassa?
 - työllistyminen kulkee rinnakkain muiden asioiden kanssa yhtenä osana asiakkaan suunnitelmaa