



MITEN ASIAKKAAN ERITYISEN TUEN TARVE VOIDAAN TUNNISTAA PAREMMIN ASIAKKUUDEN ALKUVAIHEESSA?

Kysymyspatteristo työ- ja elinkeinopalvelujen asiantuntijoiden
työvälineenä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU &
LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi (YAMK)
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja
johtaminen/LAMK
Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen
kehittäminen/LAUREA
Syksy 2019
Saila Immonen/LAMK
Suvi Mero/LAUREA

Tiivistelmä

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| Tekijä(t) Immonen, Saila Mero, Suvi | Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 101 | Valmistumisaika Syksy 2019 |
| Työn nimi Miten asiakkaan erityisen tuen tarve voidaan tunnistaa paremmin asiakkuuden alkuvaiheessa? Kysymyspatteristo työ- ja elinkeinopalvelujen asiantuntijoiden työvälineenä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa | | |
| Tutkinto Sosionomi YAMK | | |
| Tiivistelmä <p>Tämä kehittämishanke tehtiin yhteistyössä TE-palvelujen kanssa. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli mahdollistaa TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseville asiakkailla tasalaatuisempi palvelutarpeen arviointi. Tavoitteena oli luoda TE-palvelujen asiantuntijoiden työskentelyn tueksi kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin asiakkuuden alkuvaiheessa. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja mahdolliset kehittämiskeinot.</p> <p>Kehittämishankkeen tietoperusta jaettiin kahteen osa-alueeseen: TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseva asiakas sekä TE-palvelujen asiantuntijan ammatillinen osaaminen. Kehittämishankkeen lähestymistapoina olivat tutkimuksellinen kehittäminen ja BIKVA-arviointimalli. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä ja aineiston analysointimenetelmänä sisällönanalyysia.</p> <p>Kehittämishankkeen keskeisenä tuloksena syntyi kysymyspatteristo, joka mahdollistaa erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisen asiakkuuden alkuvaiheessa. Kehittämishankkeen toisena tuloksena syntyi kooste TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeista ja kehittämiskeinoista. Johtopäätöksenä todettiin, että erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen ja tarkka kartoittaminen on mahdollista luodun kysymyspatteriston avulla. Toisena johtopäätöksenä todettiin, että TE-toimiston asiantuntijoiden tärkeimmät ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja kehittämiskeinot kohdentuivat käytännön työskentelyyn.</p> | | |
| Asiasanat ammatillisen osaamisen kehittäminen, palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi | | |

Abstract

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Author(s) Immonen, Saila Mero, Suvi | Type of publication Master's thesis | Published Autumn 2019 |
| | Number of pages 101 | |
| Title of publication How can the customer's need for special support be better identified in the early stages of a customer relationship? Set of questions as a tool for the specialists of employment and business services to support in the evaluation of the need for services | | |
| Name of Degree Master of Social Services | | |
| Abstract <p>This development project was made in cooperation with the TE services. The purpose of the development project was to enable more uniform evaluation of the need for services to TE service customers in need of special support. The objective was to create a set of questions, which helps the specialists of TE office to better identify customers, who need special support in the early stage of customership. Furthermore, the objective was to survey the development needs of the specialists' development of professional skills and the possible developing methods.</p> <p>The information foundation of the development project was divided into two sectors: customers of TE services who need special support and the professional skills of TE service specialists. The approaches of the development project were development relating to research and the BIKVA evaluation model. An inquiry was used as the method of the material collecting and content analysis was used as the method of the analysis.</p> <p>The central result of the development project was the set of questions, which helps to identify better a customer who needs special support in the early stage of customership. The second result of the development project was the compilation of the development needs and the developing methods of professional skills of the specialists of TE offices. As a conclusion, it was found that it is possible to survey the comprehensive and exact situation of the customer who needs special support with the help of the set of questions created. The second conclusion found was that the most important development needs and developing methods of professional skills of TE office specialists focused on practical work.</p> | | |
| Keywords development of professional skills, advice to service control, evaluation of the need for services | | |

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 1 |
| 2 | KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA..... | 3 |
| 2.1 | Kohdeorganisaationa TE-palvelut..... | 3 |
| 2.2 | TE-palvelut muutoksessa..... | 4 |
| 2.3 | Työtä määrittelevät lait, asetukset ja niiden soveltamisohjeet | 5 |
| 3 | KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET ... | 7 |
| 4 | TE-PALVELUJEN ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVA ASIAKAS | 8 |
| 4.1 | TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmä..... | 8 |
| 4.2 | Työ- ja toimintakyvyn rajoitteet erityisen tuen tarpeen aiheuttajina..... | 8 |
| 4.3 | Heikentynyt hyvinvointi ja syrjäytyminen elämäntilanteen haasteina | 11 |
| 4.4 | Heikentynyt motivaatio työllistymisen haasteena | 14 |
| 4.5 | Päihde- ja mielenterveysongelmat työllistymisen esteinä..... | 16 |
| 5 | TE-PALVELUJEN ASIAANTUNTIJAN AMMATILLINEN OSAAMINEN | 18 |
| 5.1 | Ammatillisen osaamisen kehittämisen merkitys | 18 |
| 5.2 | Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus | 20 |
| 5.3 | Asiakaslähtöisen työskentelyn merkitys ammatillista osaamista vahvistavana tekijänä..... | 21 |
| 6 | KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS..... | 25 |
| 6.1 | Tutkimuksellinen kehittäminen lähestymistapana | 25 |
| 6.2 | BIKVA-arviointimalli lähestymistapana..... | 26 |
| 6.3 | Sisällönanalyysi kehittämishankkeen kvalitatiivisen aineiston analysointimenetelmänä..... | 28 |
| 6.4 | Kysely kehittämishankkeen kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston aineistonkeruumenetelmänä | 30 |
| 6.5 | Kehittämishankkeen eteneminen | 33 |
| 7 | TULOKSET..... | 35 |
| 7.1 | Kysely työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille..... | 35 |
| 7.1.1 | Vastaajien taustatiedot | 35 |
| 7.1.2 | TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittely..... | 36 |
| 7.1.3 | Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet..... | 38 |
| 7.1.4 | Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiskeinot | 40 |
| 7.2 | Kysely tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille | 42 |
| 7.2.1 | Vastaajien taustatiedot | 42 |

| | | |
|-------|---|----|
| 7.2.2 | Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän täsmennys..... | 43 |
| 7.2.3 | Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet..... | 45 |
| 7.2.4 | Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiskeinot | 48 |
| 7.3 | Kysely palveluesimiehille ja palvelujohtajille..... | 50 |
| 7.3.1 | Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän oleelliset osa-alueet kysymyspatteristossa..... | 51 |
| 7.3.2 | Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja kehittämiskeinojen toteuttaminen..... | 57 |
| 7.4 | Kysely TE-toimiston johtajalle | 58 |
| 7.5 | Kysymyspatteristo erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamiseksi..... | 60 |
| 8 | POHDINTA..... | 62 |
| 8.1 | Johtopäätökset | 62 |
| 8.2 | Kehittämishankkeen arviointi | 66 |
| 8.3 | Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi | 68 |
| 8.4 | Jatkokehittämissuhteet..... | 70 |
| | LÄHTEET | 72 |
| | LIITTEET | 79 |

1 JOHDANTO

Työttömyys ja siihen liittyvät lieveilmiöt ovat olleet puheissa jo pidemmän aikaa. 1990-luvulla työttömyydestä tuli laman seurauksena pysyvä ja vaikeasti hallittavissa oleva haaste. Pitkittyneestä työttömyydestä ja sen hoidosta tuli keskeisin asia Suomen työvoimapolitiikassa. (Ojala 2016, 106.) Ojalan (2016, 106–107) mukaan tällä hetkellä työttömille tarjottavat aktiivitoimet työllistymisen edistämiseksi perustuvat sanktioihin eivätkä toteuta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jatkossa tulisi korostaa yksilön valinnanvapautta ja yksilölle tulisi luoda mahdollisuuksia olla aktiivinen haluamallaan tavalla (Ojala 2016, 106–107).

Pitkäaikaistyöttömyyden korkea taso on ollut jo pidempään jatkuva ongelma Suomen lisäksi myös muissa länsimaissa. Esimerkiksi Britannia otti 1980–1990-luvulla käyttöön erilaisia työmarkkinapoliittisia toimenpiteitä parantaakseen pitkäaikaistyöttömien kilpailukykyä työmarkkinoilla. Pitkäaikaistyöttömille tarjottiin erilaista käytännön apua työnhaussa, kuten erilaiset työnhakutaitoja ja työntekotaitoja parantavat valmennukset, mahdollisuudet työkokemuksen kerryttämiseen työnantajien ja hankkeiden avulla, työnantajille myönnettävät pitkäaikaistyöttömien palkkatuet sekä työkokeilut. Payne ja Payne selvittivät tutkimuksessaan, onko mahdollista kehittää työvoimapalvelujen asiantuntijoiden työskentelyn tueksi menetelmiä, joiden avulla asiantuntijat voivat tunnistaa työttömäksi kirjautuvan henkilön pitkäaikaistyöttömyyden riskin ja antaa hänelle lisäapua jo varhaisessa vaiheessa. (Payne & Payne 2000, 7–20.)

Terävän, Virtasen, Uusikylän ja Köpän (2011) tekemän tutkimuksen mukaan on todettu, että työ- ja elinkeinotoimistoissa (TE-toimistoissa) ei pystytä tunnistamaan riittävän tehokkaasti vaikeasti työllistyvien asiakkaiden tilanteita, jonka seurauksena työllistymistä edistävät toimenpiteet ovat vaillinaisia ja väärin kohdennettuja. Tämän seurauksena asiakkaan palvelujen jatkuvuus ja työllistymispolun etenemisen loogisuus kärsii. Palvelujen oikeanlaista kohdentamista tulee tehostaa ja palvelujen tehottomuuden pullonkaulat tulee tunnistaa työttömyyden pitkittymisen ehkäisemiseksi. Tutkimuksen kehittämissuosituksissa kerrotaan, että julkisten työvoimapalvelujen ratkaisua vaativa kysymys on, miten vaikeasti työllistyvien asiakkaiden todelliset työllistymisen haasteet voidaan paremmin ymmärtää, analysoida ja selvittää entistä aiemmin. Lisäksi tulee pohtia, millaista uutta osaamista ja työn organisointia TE-toimiston asiantuntijat tarvitsevat ratkaistakseen vaikeasti työllistyvien asiakkaiden työllistymisen esteet. (Terävä ym. 2011, 98–100.) Högnappa (2008, 41) tarkentaa tätä nostamalla esiin työkäytäntöjen arkikielelle muuttamisen ja hiljaisen tiedon dokumentoinnin tärkeyttä, jotta niiden muuttaminen olisi mahdollista. Kehittämishankkeessa selvitetään kohdennetusti juuri näitä asioita ja luodaan kehittämisshankeraportin myöhemmässä vaiheessa esitetty kysymyspatteristo, jonka avulla työkäytäntöjen

muuttaminen arkikieleksi konkretisoituu. Tarve kysymyspatteriston luomiselle on noussut vahvasti esiin TE-toimiston lähiesimiesten kokemuksiin pohjaten. Kehittämishankkeen edetessä myös TE-toimiston asiantuntijat ovat vahvistaneet kysymyspatteriston olevan tarpeellinen työväline.

Kehittämishankeraportissa esitellään ensin kehittämishankkeen tausta sekä tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset. Tietoperustassa keskitytään työ- ja elinkeinopalvelujen (TE-palvelut) erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyyn sekä asiantuntijan ammatilliseen osaamiseen liittyvään tutkimus- ja teoriatietoon. Tietoperustan jälkeen kehittämishankeraportissa esitellään kehittämishankkeen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät sekä kehittämishankkeen toteutus ja tulokset. Lopuksi kehittämishanketta pohditaan sekä koko prosessin että luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmasta ja esitetään jatkokehittämisehdotukset.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA

2.1 Kohdeorganisaationa TE-palvelut

Työ- ja elinkeinoministeriön tehtävänä on huolehtia työllisyys-, yrittäjäys- ja työvoimapolitiikasta. Ministeriö johtaa, ohjaa ja seuraa TE-palvelujen toteutumista asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti kaikkialla Suomessa. TE-palvelut ovat TE-toimistojen toteuttamia elinkeinoelämään ja työmarkkinoihin liittyviä julkisia työvoima- ja yrityspalveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018b.)

TE-toimiston kautta tarjottavien työnvälityspalvelujen tarkoituksena on mahdollistaa työnantajan ja työnhakijan kohtaaminen välittämällä tietoa avoimista työpaikoista, esittelemällä mahdollisia työnhakijoita työnantajalle sekä tarjoamalla avoimia työpaikkoja työnhakijoille. Työnhakijalle tarjottavia palveluita ovat muun muassa tieto- ja neuvontapalvelut, asiantuntija-arvioinnit, ammatinvalinta- ja uraohjaus, työ- ja koulutuskokeilut, työvoimakoulutus, työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu, palkkatuki sekä yritystoiminnan aloittamiseen liittyvä tuki. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916, 3–8 luku.)

TE-toimistossa asiantuntijapalvelut on jaoteltu asiakkaan palvelutarpeen mukaan työnvälitys- ja yrityspalveluihin, osaamisen kehittämisen palveluihin ja tuetun työllistymisen palveluihin, joihin asiakas ohjautuu tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Työnvälitys- ja yrityspalveluihin ohjautuvat sellaiset asiakkaat, joilla on jo työkokemusta ja riittävä ammatillinen osaaminen. Osaamisen kehittämisen palvelut on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat lisäkoulutusta, ammatillisen osaamisen päivittämistä tai jotka suunnittelevat ammatin tai alan vaihtamista. Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta on yleensä useamman yhtäaikaisen palvelun tarve työllistymiseen liittyvien palvelujen lisäksi esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden osalta, joihin vastataan TE-palveluissa yksilöllisen tuen avulla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a.)

Näiden palvelujen avulla pyritään vastaamaan työttömien yksilölliseen palvelutarpeeseen, vähentämään työttömyyttä ja edistämään koulutus- ja urapolkujen positiivista kehittymistä. Kehittämishankkeen tekijät työskentelevät asiantuntijoina TE-palvelujen tuetun työllistymisen palveluissa ja heidän roolinsa kehittämissä hankkeissa tutkija-kehittäjinä on kokemuspohjainen. Kehittämissä hankkeen avulla pyritään saamaan teorian ja käytännön työn sidottua yhteen luomalla käyttökelpoisen työvälineen TE-toimiston asiantuntijoiden työn tueksi.

2.2 TE-palvelut muutoksessa

TE-toimistoihin suunniteltiin toimintamallimuutosta edellisen hallituksen suunnitteleman maakuntauudistuksen vuoksi. Uudistuksessa tarkoituksena oli siirtää vastuu nykyisten TE-palvelujen järjestämisestä ja toteuttamisesta uusille maakunnille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018a.) Maakuntauudistuksen piti muuttaa merkittäväällä tavalla hallintoa, toimintatapoja ja eri toimijoiden tehtäviä: Suomen julkisen hallinnon piti jakautua kolmeen tasoon eli valtioon, maakuntaan ja kuntaan (Valtioneuvosto 2018).

Maakuntauudistuksen yhteydessä oli tarkoituksena toteuttaa myös kasvupalvelu-uudistus, jossa TE- ja yrityspalvelut piti yhdistää kasvupalveluiksi ja tuotanto piti kilpailuttaa. Kasvupalvelu-uudistuksen avulla oli tarkoitus parantaa palvelujen asiakaslähtöisyyttä, kehittää digitaalisia palveluita sekä hyödyntää paremmin markkinoita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018a.) Valtakari, Nyman, Haavisto, Leskelä, Mayer, Laasonen & Ranta (2018, 119) toteavat, että asiakkaan näkökulmasta selkeästi suurin hyöty kasvupalvelu-uudistuksessa olisi ollut asiakkaan mahdollisuus saada laadukasta, hänen aidosti tarvitsemaansa asiakaslähtöistä palvelua. Myös valinnanvapauden piti lisääntyä, kun asiakkaalla olisi ollut enemmän mahdollisuuksia valita omaa elämäntilannettaan parhaiten edistävä palvelu (Valtakari ym. 2018, 119).

Valtiovarainministeriön (2019, 155) mukaan maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus kuitenkin raukesi pääministeri Juha Sipilän hallituksen jättämän eropyynnön vuoksi maaliskuussa 2019. Eduskunnalla ei katsottu olevan edellytyksiä käsitellä maakunta- ja kasvupalvelu-uudistusta, jonka seurauksena maakuntien esivalmistelu ja ICT-valmistelu ajettiin alas hallitusti ja resurssit kohdistettiin muun muassa tehdyn työn ja käytettyjen avustusten dokumentointiin. Vaikka kasvupalvelu-uudistus ei toteutunutkaan, siihen liittyvien pilottien avulla saatiin uutta tietoa asiakkaiden valinnanvapaudesta, yhteensovitetuista palveluista, asiakasosallisuuden toteutumisesta ja markkinoiden kustannusvaikuttavuudesta. (Valtiovarainministeriö 2019, 155, 166.)

Kasvupalvelu-uudistuksen tyyppistä toimintaa pilotoitiin muun muassa vuonna 2015 Uudenmaan ja Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistoissa. Pilotointia toteutettiin kokeilemalla uudenlaista palvelumallia ostopalvelujen avulla, jossa palvelun hinta määrittyi saavutettujen tulosten perusteella. Uudenmaan TE-toimistossa kohderyhmänä oli avoimilta työmarkkinoilta työttömäksi jääneet ja yhdenjaksoisesti 3 kuukautta työttömänä olleet. Kokeilun tavoitteena oli työttömyyden pitkittymisen ehkäiseminen ja rakennetyöttömyyden vähentäminen. Pirkanmaan TE-toimistossa kohderyhmään kuului vähintään 12 kuukautta yhdenjaksoisesti työttömänä olleet henkilöt ja tavoitteena oli pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen. Raportissa arvioitiin kokeilun mukanaan tuomia kustannusvaikutuksia mukailien

kansainvälisen julkisen työvoimapalvelujen kustannushyötyanalyysia. (Valtakari & Eskelinen 2016, 9, 50–53.)

Kustannushyötyanalyysin laskennassa käytettiin oletuksia, joiden perusteella laskettiin keskimääräisen aktivointitoimenpiteen kustannuksen olevan 3000 euroa/osallistunut asiakas. Arvio perustui keskimääräiseen aktivointitoimenpiteen kestoon sekä siitä maksettuihin etuisuuksiin. Uudenmaan TE-toimiston osalta kokeiluun osallistui 610 asiakasta ja palvelun kustannus oli 470 euroa/osallistunut asiakas ja 1833 euroa/työllistynyt asiakas. Uudenmaan kokeilussa kustannus oli siis huomattavasti pienempi, kuin keskimääräinen työllistymisen edistämiseen suuntaava palvelu. Pirkanmaan kokeiluun osallistui 417 asiakasta ja palvelun kustannus oli 1000 euroa/osallistunut asiakas ja 5100 euroa/työllistynyt asiakas. Pirkanmaan alueen suuremmat kustannukset selittyvät haastavammalla asiakasryhmällä ja sitä kautta syntyvillä korkeammilla palveluntuottajille maksettavilla palkkioilla. (Valtakari & Eskelinen 2016, 53–58.)

Eri alueen TE-toimistot ovat lähteneet toimintamallimuutokseen huolimatta siitä, ettei Juha Sipilän hallituksen suunnittelema maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus toteutunut. Toimintamallimuutoksessa kokeillaan uusia toimintatapoja työ- ja elinkeinopalvelujen tuottamiseksi. Työnhakijoille halutaan tarjota henkilökohtaisempaa ja asiakaslähtoisempää palvelua yksilöllisten tarpeiden huomioimiseksi ja työnhaun tehokkuuden maksimoinniksi. Tavoitteena on tuoreuttaa TE-toimistojen toimintaa muun muassa miettimällä uusia asiakaspalvelun tapoja. (Eskanen 2019; Harjumaa 2019; Laaksonen 2019.)

TE-toimistojen toimintamallimuutos toteuttaa osin myös uutta hallitusohjelmaa, jonka pääministeri Antti Rinteen hallitus julkaisi kesäkuussa 2019. Hallitusohjelmassa on työllisyys- ja työmarkkinapolitiikkaan liittyen samankaltaisia piirteitä, kuin kasvupalvelu-uudistus olisi sisältänyt. Esimerkiksi kustannustehokkuuteen ja vaikuttavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota työllisyyttä vahvistavia toimia järjestettäessä. Lisäksi jo tehdyn maakuntaudistuksen valmistelutyön tuloksia hyödynnetään yhteistyökokeilujen edistämiseksi muun muassa valtion kuntien ja yksityisten toimijoiden välillä. Riittäväillä työvoima- ja työllisyyspalvelujen henkilöresursseilla taataan työttömän henkilökohtainen palvelu ja palvelukokonaisuudet. Välityömarkkinoita kehitetään ja pääsyä työllistymistä edistäviin palveluihin tehostetaan varsinkin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. (Valtioneuvosto 2019, 6–15, 102, 129–131.)

2.3 Työtä määrittelevät lait, asetukset ja niiden soveltamisohjeet

Työmarkkinoille pääsyn tukeminen ja osallisuus yhteiskuntaan on koettu niin tärkeiksi, että perustuslain 18. pykälään on kirjattu julkisen vallan tehtäväksi taata jokaiselle oikeus

työhön (Ojala 2016, 105). Tämän takaaminen tapahtuu suojelemalla työvoimaa ja jokaisen oikeutta toimeentulonsa hankkimiseen valitsemallaan työllä, elinkeinolla tai ammatilla. Työllisyyttä on edistettävä ja jokaiselle on pyrittävä turvaamaan oikeus työhön tai työllistävään koulutukseen eikä ketään saa erottaa työstä ilman lakiin perustuvaa syytä. (Perustuslaki 731/1999, 2 luku 18 §.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (JTYPL) määrittelee työttömäksi sellaisen henkilön, jonka säännöllinen työssäoloaika viikoittain on alle 4 tuntia, ei työllisty päätoimiseena yrittäjänä tai omassa työssään yli kahden viikon ajan yhdenjaksoisesti eikä ole päätoiminen opiskelija. Työttömäksi katsotaan myös työsuhhteessa oleva henkilö, joka on lomautettu kokonaan tai osittain siten, että säännöllinen työssäoloaika viikoittain on alle 4 tuntia. Julkisen työvoima- ja yrityspalvelun asiakkaana voi olla yksityinen henkilö eli henkilöasiakas, työnantaja tai yritys. Työnhakija on henkilöasiakas, jonka työnhaku on voimassa. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916, 1 luku 2–4 §.) Työnhakun käynnistäminen ei edellytä työttömänä oloa, vaan henkilön työnhaku käynnistetään aina hänen sitä pyytäessä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 8).

Työ- ja elinkeinoministeriön antama ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta täsmentää työttömän henkilön määritelmää. Sen mukaan JTYPL sekä työttömyysturvalaki määrittelevät työttömän henkilön eri tavoin. JTYPL:n määritelmä koskettaa ainoastaan työvoimapalvelujen tarjoamista, kun taas työttömyysturvalain määritelmä tarkastelee työtöntä henkilöä työttömyysetuuden näkökulmasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 5.) Työttömyysturvalaissa säädetään työttömän työnhakijan perustoimeentulon turvaamisesta työttömyyspäivärahalla ja työmarkkinatuella. Työttömälle työnhakijalle maksetaan työmarkkinatukea, jos hän ei ole ollut työmarkkinoilla vakiintuneesti tai hän on saanut työttömyyspäivärahan enimmäisajan. Työttömyyspäivärahaa maksetaan työttömälle työnhakijalle, joka on ollut työmarkkinoilla vakiintuneesti ja saanut toimeentulonsa palkkatyöstä, yritystoiminnasta tai siihen rinnastettavasta omasta työstä. (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290, 1 luku 2 §.)

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Kehittämishankkeen tarkoituksena on mahdollistaa TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseville asiakkaille tasalaatuisempi palvelutarpeen arviointi. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda TE-palvelujen asiantuntijoiden työskentelyn tueksi kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin asiakkuuden alkuvaiheessa. Tavoitteena on myös kartoittaa asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja mahdolliset kehittämiskeinot. Toiveena on, että tutkimustulokset ja kehittämishankkeessa luotu kysymyspatteristo ovat koko TE-palvelujen hyödynnettävissä tulevaisuudessa. Kysymyspatteriston käyttöönotto rajataan kehittämishankkeen ulkopuolelle kysymyspatteriston laatimisen ollessa laaja kokonaisuus.

Kehittämishankkeen päätutkimuskysymyksiin vastaamisen avulla pyritään saavuttamaan kehittämishankkeen tavoitteet eli kysymyspatteriston luominen sekä asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja kehittämiskeinojen kartoittaminen. Täsmennyksen tiedon saamiseksi päätutkimuskysymyksiä tarkennetaan kehittämishankkeen myöhemmässä vaiheessa. Päätutkimuskysymykset ovat:

- Miten asiantuntijat määrittelevät ja täsmentävät TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmää?
- Voiko erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistaa kysymyspatteriston avulla?
- Millaisia ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita asiantuntijoilla on ja miten ammatillista osaamista voisi kehittää?
- Mitkä ovat käytännön mahdollisuudet asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin ja keinoihin?

4 TE-PALVELUJEN ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVA ASIAKAS

4.1 TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmä

Kehittämishankkeessa TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseva asiakas määritellään sosiaalihuoltolain ja TE-palvelujen asiakkuuslinjausten mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä on kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, ongelmallisen päihteidenkäytön, monialaisen tuen tarpeen tai muun syyn vuoksi erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tuen tarpeensa vaatimia sosiaali- ja terveystalvveluja. Korkean iän mukanaan tuoman erityisen tuen tarve rajautuu erityistä tukea tarvitsevan henkilön määritelmän ulkopuolelle. (Sosiaalihuoltolaki 1031/2014, 1 luku 3 §.)

Kehittämishankkeessa TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevaksi asiakkaaksi määritellään myös Terävän ym. (2011, 9) mukaan vaikeasti työllistyvä asiakas, joka on saanut julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain mukaisin perustein työmarkkinatukea vähintään 500 päivää tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalain 6. luvun 7 § tai 9 § mukaisesti. Oikeus työttömyyspäivärahaan päättyy työttömyyspäivärahan enimmäisajan päättyessä 300, 400 tai 500 maksupäivän jälkeen (Työttömyysturvalaki 1290/2002, 6. luku 7 §).

TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset linjaavat erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan työnhakijaksi, joka tarvitsee työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua keskimääräistä enemmän. Erityisen tai yksilöllisen tuen tarve syntyy esimerkiksi erilaisista rajoitteista työ- ja toimintakyvyssä tai haasteellisesta elämäntilanteesta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 20.) Tässä luvussa esitellään teoria- ja tutkimustietoon pohjaten, millaisia työ- ja toimintakyvyn rajoitteita tai muita elämäntilanteeseen liittyviä haasteita sekä työllistymisen esteitä erityistä tukea tarvitsevalla asiakkaalla voi olla.

4.2 Työ- ja toimintakyvyn rajoitteet erityisen tuen tarpeen aiheuttajina

Järvikoski, Takala, Juvonen-Posti ja Härkäpää (2018, 8) toteavat kirjallisuuskatsauksessaan työkyvyn tarkoittavan yksinkertaisimmillaan kykyä tehdä työtä ja suoriutua omasta työstään. Työkyvyn käsite on muuttunut vuosien saatossa ja käsitettä tulkitaan edelleen monin eri tavoin riippuen tulkitsevasta toimijatahosta. Työkyvyn käsitettä on tarkasteltu muun muassa lääketieteellisestä näkökulmasta, eri etuuksien kannalta (esimerkiksi eläke ja sairauspäiväraha) sekä yksilöllisen toimintakyvyn osa-alueiden näkökulmasta. Yksilöllisten ominaisuuksien tarkastelu työkyvyn käsitteen osana on korostunut 2000-luvulla,

jolloin yksilön tavoitteet ja ominaisuudet sekä eri ympäristötekijät huomioidaan työkykyä ja sen edistämistä tarkastellessa. (Järvikoski ym. 2018, 8–9.)

Työnhakijan työkykyyn vaikuttavat heikentävät seikat eivät välttämättä tule TE-toimiston asiantuntijan tietoon ja helpommin asiantuntijalle kerrotaan fyysiseen kuin psyykkiseen terveydentilaan liittyvät rajoitteet (Terävä ym. 2011, 36). Aiemmin työkyvyn heikkenemisessä on ollut lähinnä fyysiset haasteet terveydessä, mutta nykyään psyykkisten haasteiden rooli on kasvanut työkyvyttömyyden aiheuttajana (Gallie 2002, 96–97). Myös vaikeasti työllistyvät työttömät mainitsevat terveydentilansa olevan esteenä työllistymiselle. TE-toimiston asiantuntijoiden mukaan asiakkaan esiin tuomat ja diagnosoimattomat rajoitteet kokonaisvaltaisessa toimintakyvyssä saattavat johtua myös todellisuudessa asiakkaan heikentyneestä motivaatiosta oman tilanteensa edistämiseksi. (Terävä ym. 2011, 38, 73.)

Sharone ja Vasquez (2016, 252) haastattelivat tutkimuksessaan pitkäaikaistyöttömiä, jotka toivat haastatteluissa esille tuntemuksen työmarkkinoiden ”mustasta aukosta”, johon he ovat pudonneet pitkäaikaistyöttömyyden aikana. Yhtenä pitkäaikaistyöttömyyden erityispiirteenä tutkimuksessa tuodaan esille niin sanottu työmarkkinoiden jatkuva hylkääminen, jonka seurauksena pitkäaikaistyöttömät työnhakijat hylätään kerta toisensa jälkeen työnhaussa työnantajien toimesta ja työnhakijan motivaatio heikentyy. Tämä aiheuttaa pitkäaikaistyöttömälle riittämättömyyden tunteen ja kokemuksen, ettei kukaan työllistä häntä. Työkyvyn heikkenemisen ja työttömyyden leiman on todettu olevan yhteydessä toisiinsa ja työttömien kanssa työskennellessä terveydelliset seikat ja toimintakyky ovat tärkeä huomioida. (Sharone & Vasquez 2016, 252–263.)

Kehittämishankkeessa ihmisen toimintakykyä tarkastellaan Rauhalan (2014) analyysien pohjalta, joka näkee ihmiskäsityksen holistisesta näkökulmasta. Rauhala (2014, 32) jakaa ihmisen ontologisen perusmuotoisuuden kolmeen osa-alueeseen filosofisten analyysien perusteella. Nämä osa-alueet ovat tajunnallisuus, kehollisuus sekä situationaalisuus ja kaikki kolme osa-aluetta ovat välttämättömiä ihmisen olemassaolon käsittämiseksi. Yhden tai kaikkien osa-alueiden heikkeneminen aiheuttaa vähimmillään rajoittuneisuutta ja enimmillään toimintakyvyn kokonaisvaltaista heikkenemistä. Osa-alueet ovat sidoksissa toisiinsa ja yhden osa-alueen suotuisa tai epäsuotuisa muutos vaikuttaa myös muihin osa-alueisiin. Esimerkiksi suotuisat muutokset tilanteissa luovat tajunnalle turvallisuutta, jonka seurauksena kehon orgaaniset prosessit normalisoituvat turvattomuuden tunteen lieventyessä. Epäsuotuisat muutokset voivat kohdistua joko vain yhteen tai useampaan osa-alueeseen. Näiden epäsuotuisien muutosten aiheuttamien haasteiden vastuu siirtyy nykypäivänä entistä enemmän yhteiskunnalle, jolloin ihmisen erityisen tuen tarve korostuu

eri toimijoiden työskennellessä ihmisen kokonaisvaltaisen toimintakyvyn parantamiseksi. (Rauhala 2014, 32–34, 60, 108, 116–117.)

Tajunnallisuuden katsotaan olevan holistisessa ihmiskäsityksessä inhimillisen kokemisen kokonaisuus. Inhimillisestä kokemisesta voidaan käyttää myös sanoja psyyke, psyykinen, henki tai henkinen. Esimerkiksi psyykkiset häiriöt (muun muassa itsetunnon epävakaisuus, epärealistiset pelot ja jatkuva ahdistuneisuus) ovat merkityssuhteita ja niiden verkostoja. Merkityssuhteet syntyvät, kun mieli luo ymmärryksen jostain objektista, asiasta tai ilmiöstä. Merkityssuhteiden ja niiden muodostamien verkostojen avulla ihminen ymmärtää oman elämäntilanteensa ja muodostaa käsityksen itsestään sekä maailmankuvasta. Epäsuotuisat merkityssuhteet luovat tajunnallisuuteen negatiivista kehityssuuntaa ja heikentää toimintakykyä, jolloin ihminen kokee muun muassa tuskaisuutta, ahdistuneisuutta ja pelkoa. Tällöin merkityssuhteet ovat vääristyneitä, epäselviä ja puutteellisesti jäsenyneitä ja niiden negatiivinen kehityssuunta vääristää ihmisen maailmankuvaa. Tajunnallisuuden epäsuotuisa muutos voi johtaa vastuuttomuuteen, jolloin ihmisen vastuuntunto on alentunut tai se puuttuu kokonaan esimerkiksi perhettään tai työtään kohtaan. Toisaalta ihminen voi olla myös liian vastuullinen, jolloin hän voi kokea riittämättömyyden tunnetta esimerkiksi työssään. Nämä epäsuotuisat muutokset ovat keskeisiä ongelmia psyykkisissä häiriöissä. (Rauhala 2014, 34–38, 94–100.)

Kehollisuuden ontologinen käsite muodostuu paljastamalla tapahtumisen struktuuri kehollisuuden ympärillä. Kaikissa orgaanisissa tapahtumissa on aina kyse aineellis-orgaanisesta koskettavasta lähivaikutuksesta, ei symbolisesta tai käsitteellisestä kaukovaikutteisesta tapahtumasta. Esimerkiksi elintoiminnot ovat täysin orgaanisesti toimivia, vaikka niiden voidaan katsoa symbolisoivan eri asioita. Orgaaninen tieto elintoiminnoista on huomattavasti luotettavampaa kuin tajunnan tekemät symboliset tulkinnat. Ihmisen kehollisuutta katsotaan aina täydellisen kehollisuuden näkökulmasta, jonka vuoksi esiin tulleet puutteet ja vajavaisuudet on mahdollista todeta. Pienten sairauksien ja elintoimintojen vajavaisuuksien ei voida katsoa järkyttävän kehollisuuden kokonaisuutta vaan niiden nähdään olevan esiintyviä häiriöitä ihmisen normaalisuudessa. Heikentyneessä kehollisuudessa jotkin elintoiminnolliset prosessit voivat olla ristiriidassa keskenään ja näin vaikuttaa negatiivisesti kehollisuuden kokonaisvaltaisuuteen. Tällöin elintoiminnot eivät ole keskenään mielekkäässä suhteessa eivätkä jatka ja täydennä toistensa alkamia prosesseja. Ihmisen toimintakyky on heikentynyt, koska kehollisuus ei ole tasapainossa eikä elintoiminnot toimi prosessimaisesti täydentäen toinen toistensa tekemisiä. (Rauhala 2014, 33–40.)

Holistisessa ihmiskäsityksessä ihmisen kokonaisuuden ei nähdä rajautuvan ainoastaan hänen ihokuoreensa vaan ajatellaan, ettei ihmistä pysty käsittämään ilman ympäröivää

maailmaa, jossa hän elää. Situationaalisuudella tarkoitetaan ihmisen olemassaolon muotona kietoutumista todellisuuteen hänen elämäntilanteensa kautta. Situaatiolla tarkoitetaan elämäntilannetta, joka muodostuu yhteisistä ja ainutkertaisista tekijöistä. Yhteisiä tekijöitä ovat esimerkiksi yhteiskunnalliset olot, kulttuuri sekä tavat ja tottumukset. Ainutkertaisia tekijöitä ovat esimerkiksi perhetilanne, asema työyhteisössä ja sosiaaliset suhteet. Tajunnallisuus ja kehollisuus määrittävät ihmisen tilanteen rajat, ne eivät voi määrittää ulkopuolelta. Tilanteen voidaan todeta olevan kaikkea sitä, mihin ihminen voi olla suhteessa. Tilanteen eri osatekijät määrittyvät joko kohtalonomaisesti tai itse valiten. Kohtalonomaisia osatekijöitä ovat ne, joihin ihminen ei voi itse vaikuttaa, kuten geeniperimä tai kansallisuus. Kohtalonomainen tilanne voi heikentää ihmisen mahdollisuutta tehdä valintoja omaan elämäänsä liittyen. Itse valittavilla osatekijöillä, kuten aviopuoliso ja ammatti, ihminen voi muunnella omaa tilanteotaan. Yhteiskunnan omilla toimenpiteillä voidaan vaikuttaa ihmisen tilanteeseen edistävällä tavalla esimerkiksi tarjoamalla työtä, virkistysmahdollisuuksia tai terveyspalveluja. Tilanteella on suuri rooli merkityssuhteiden syntymisessä. Epäsuotuisat muutokset tilanteessa heikentävät ihmisen toimintakykyä tarjoamalla negatiivisen lähtökohdan merkityssuhteiden muodostukselle. Epäsuotuisat tilanteen merkityssuhteet voivat aiheuttaa erilaisia käyttäytymishäiriöitä, jolloin ihmisen on vaikea suhtautua esimerkiksi työhön, ympärillä oleviin ihmisiin tai yhteiskunnan asettamaan velvoitteisiin. (Rauhala 2014, 33–47, 60, 79, 108.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että holistinen ihmiskäsitys käsittää ihmisen kokonaisvaltaisesti psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten osa-alueiden kautta. Myös näiden osa-alueiden väliset suhteet sekä ympäristö vaikuttavat holistisen ihmiskäsityksen muodostumiseen. Hyvin vähäpätöisenkin tuntuiset hetket ja katkelmat ihmisen elämässä vaativat häneltä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja nämä kaikki osa-alueet ovat välttämättömiä ihmisen elämässä. (Rauhala 2014, 54–55.) Sainio, Koskinen, Martelin ja Gould (2010, 60) toteavat työelämässä suoriutumisen edellyttävän riittävän hyvää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Toimintakyvyn eri osa-alueet painottuvat eri tavoin esimerkiksi työn sisällöstä riippuen (Sainio ym. 2010, 60).

4.3 Heikentynyt hyvinvointi ja syrjäytyminen elämäntilanteen haasteina

Hyvinvointi määritellään näkökulmasta riippuen eri tavoin (Aaltio 2013, 51). Esimerkiksi Allardt (1976, 32) määrittelee hyvinvoinnin ja onnen (onnellisuuden) olevan kaksi eri käsitettä. Hyvinvoinnin määritelmä tarvekäsitteen perusteella sisältää perustarpeiden tyydyttämisen kautta syntyvät olosuhteet. Onni ja onnellisuus taas ovat ihmisen yksilöllisiä kokemuksia, jotka syntyvät subjektiivisista elämyksistä. Hyvinvoinnin osa-alueet voidaan luokitella kolmeen eri osa-alueeseen: having (elintaso), loving (ystävyyssuhteet) ja being

(itsensä toteuttamisen muodot). Tarpeiden tyydyttäminen ja arvojen toteuttaminen lisää yksilön resursseja, joka lisää hyvinvointia. (Allardt 1976, 32–38.) Kaikki hyvinvointia määrittelevät eri näkökulmat päätyvät määrittelemään sen kokonaisvaltaiseksi, yksilön elämään ja elämänkaareen liittyväksi prosessiksi, joka perustuu ihmisen tarpeiden täyttämiseen. Hyvinvointi sisältää osallisuuden ja vapauden, joiden kautta yksilöllä on mahdollisuus osallistua haluamaansa yhteisöön ja toteuttaa itseään haluamallaan tavalla. (Aaltio 2013, 67.)

Hyvinvoinnin yhtenä merkittävänä osa-alueena on työ, joka mahdollistaa taloudellisen toimeentulon sekä oman ajankäytön jäsentämisen (Airio & Niemelä 2013, 44). Myös Raunio (2006, 11) määrittelee työn olevan hyvinvoinnin kannalta keskeisessä roolissa sitomalla yksilön osaksi yhteiskuntaa. Työn kautta yksilön kehittyminen on mahdollista sekä yksilö kokee kuuluvansa johonkin. Näin ollen työttömyys nähdään uhkana, joka vaikuttaa yksilön toimeentuloon sekä elämänhallintaan heikentävästi. Työttömyys luo toimeentulon laskua, jonka kautta työtön henkilö ei välttämättä saa kaikkia tarvitsemiaan palveluja, kuten terveyspalveluja. Köyhyystutkimukset ovat toistuvasti osoittaneet työttömyyden olevan keskeisimpiä köyhyyden ja materiaalisen huono-osaisuuden syitä Suomessa. (Airio & Niemelä 2013, 44–45.)

Suomeen on jäänyt 1990-luvulla alkaneen talouden laskun jälkeen köyhyydestä kärsiviä ryhmiä, joiden elintaso, elintapa ja elämänlaatu eivät ole kehittyneet yhteiskunnan yleisen kehittymisen tahdissa. Yhdeksi syyksi näiden köyhyydestä kärsivien ryhmien pysyvyydelle on todettu mahdollinen sosiaaliturvariippuvuus. Näissä niin sanotuissa köyhyystaskuissa elävät ihmiset ovat tehneet tietoisin valinnan elää viimesijaisen sosiaaliturvan avulla ja olla hakeutumatta töihin. Riippuvuus sosiaaliturvasta määrittellään olevan joko elämänhallinnan ongelma tai arviointivirhe. Elämänhallinnan ongelmat liittyvät usein esimerkiksi päihteiden väärinkäyttöön. Tällöin ihminen myös kestää usein huonommin epävarmuutta omasta tilanteestaan menettämättä toimintakykyään. Arviointivirheet saattavat usein liittyä kognitiivisiin ongelmiin, kuten alhaiseen koulutustasoon tai oppimisvaikeuksiin. Arviointivirheitä saattaa syntyä myös, kun ihminen oppii elämään pitkään niukkuudessa ja tällöin päätöksenteko arkipäiväisissä asioissa hankaloituu. (Saari 2011, 73–82.)

Todellisten työllistymisen esteiden on todettu liittyvän usein asiakkaan kokemaan hyvinvointivajeeseen, jolloin työllistymisen esteet ja tuen tarve ovat sidoksissa asiakkaan fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä kykyyn selvittää perusarjen mukanaan tuomista vaatimuksista. Hyvinvointivajeeseen luetaan kuuluvaksi muun muassa päihderiippuvuus, elämänhallinnan vaikeudet, motivaation puute sekä terveydelliset rajoitteet.

Lisäksi muut riippuvuudet, kuten peliriippuvuus, on sidoksissa asiakkaan kokemukseen hyvinvointivajeesta. (Terävä ym. 2011, 96.)

Syrjäytymisen voidaan todeta olevan yksilön huono tai heikko asema yhteiskunnassa ja varsinkin pitkittyneen työttömyyden on todettu olevan riski syrjäytymiselle (Laine, Hyväri & Vuokila-Olkkonen 2010, 12–13; Ihalainen & Kettunen 2016, 130–133). Käsitteenä syrjäytyminen sisältää prosessin hyvästä tilanteesta huonompaan, kuten nuoren jäädessä ilman opiskelu- tai työpaikkaa. Prosessin lopputuloksena on yhteiskunnallisesti heikompaan asemaan joutuminen. (Laine ym. 2010, 12–13.) Yleisesti syrjäytymisen voidaan määritellä olevan yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutta, joita tulkitaan nykypäivänä varsinkin yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Erityisesti työstä syrjäytymisen nähdään heikkona kuulumisena yhteiskuntaan, mutta syrjäytymistä on kuitenkin syytä tarkastella myös arkielämän näkökulmasta perheen ja perheeseen kuulumisen kautta. (Raunio 2006, 9–12.) Myös Kivipelto (2018, 18) toteaa tutkimuksessaan pitkittyneen työttömyyden vaikuttavan elämänhallintaan sekä aiheuttavan syrjäytymistä tai päihde- ja mielenterveysongelmia.

Syrjäytymisprosessi saattaa kestää joko vuosia tai tapahtua hyvinkin nopeasti. Syrjäytymisen seurauksena huono-osaisuus ja tätä kautta puutteet ihmisten elinoloissa ilmenevät yhtä aikaa ja sen johdosta ihminen joutuu itselleen tavanomaisen ja sosiaalisen elämän ulkopuolelle. Nyky-yhteiskunnassa kouluttautumisella on suuri merkitys. Keskeytynyt tai puuttuva ammatillinen koulutus johtaa yleensä hankaluuksiin työn saamisessa ja talouden turvaamisessa sekä saattaa aiheuttaa myös näköalattomuutta, eikä kaikkia mahdollisuuksia oman tilanteensa edistämiseksi osata nähdä. Pitkäaikaistyöttömyyden on myös todettu olevan yksi syy osattomuuden tunteelle ja identiteettiongelmille sekä siihen saattaa liittyä usein myös talous-, terveys- ja sosiaalisia ongelmia. (Ihalainen & Kettunen 2016, 130–133.)

Työllistymisen esteitä kartoittavassa tutkimuksessa on todettu työmarkkinoilta syrjäytymisen syitä olevan yksilölliset ominaisuudet ja sosiaaliset suhteet, kuten heikentynyt toimintakyky, yksilön ikä, alhainen koulutustaso tai koulutuksen puute sekä perheen ja läheisten vaikutus muuttohaluttomuuteen työpaikan perässä. Pelkästään yksi asia voi olla vähäpätöinen tai sen merkitys syrjäytymiseen työmarkkinoilta on pieni, mutta kasautuessaan samalle yksilölle tekijät vaikuttavat merkittävästi yksilön työllistymiseen ja lisää syrjäytymisriskiä. Pahimmassa tapauksessa syrjäytyminen työmarkkinoilta jää pysyväksi olotilaksi, jolloin työttömyyteen ja sen aiheuttamiin seurauksiin on sopeuduttu. (Parpo 2007, 48–61.) Tarjolla tulisi olla matalan kynnyksen työllistämistoimintaa sekä asianmukaisia ja riittäviä

toimenpiteitä työttömän taitotason kehittämiseen työllistymisen tueksi. Näitä rakenteellisia tai taitotasoon liittyviä ongelmia työttömät eivät voi ratkaista itse. (Gallie 2002, 119.)

Terävän ym. (2011, 36) haastattelemat TE-toimiston asiantuntijat nostavat yhtenä työllistymisen esteenä esiin niin sanotut sosiaaliset rajoitteet, kuten siisteyteen ja vuorokausirytmiin liittyvät tekijät. Elämänhallintaan liittyvät haasteet hankaloittavat esimerkiksi työllistymistä edistäviin palveluihin, lähinnä kuntouttavaan työtoimintaan, osallistumisen, jonka tavoitteena olisi edistää asiakkaan elämänhallintaa ja sitä kautta myös mahdollistaa työllistymisen. Usein työllistymisen esteiden mainitaan olevan sellaisia, joita ei asiakastietojärjestelmään voi kirjata ja joihin ei TE-toimiston palveluilla voida puuttua. (Terävä ym. 2011, 36–38.)

Asplund ja Vanhala (2016, 148) ovat tarkastelleet tutkimuksessaan myös korkeasti koulutettujen työttömyyden ja toistuvien työttömyysjaksojen mukanaan tuomaa syrjäytymisvaaraa. Työttömyyden ja syrjäytymisriskin on todettu kasvaneen varsinkin pieniltä koulutusaloilta valmistuneiden keskuudessa. Kuitenkin työvoiman ulkopuolelle siirtyy korkeakoulutettuja kaikilta koulutusaloilta ja hyvin eri tahtiin. (Asplund & Vanhala 2016, 284–285.)

Myös Eleveld (2017, 278) on tarkastellut tutkimuksessaan sosiaalisen syrjäytymisen ja köyhyyden näkökulmasta 25 eurooppalaisen hyvinvointivaltion aktivointipolitiikkaa. Kyselyn avulla toteutetussa tutkimuksessa kartoitettiin eri maiden taloudellisia seurauksia, mikäli tuen saaja ei täyttänyt yhtä tai useampaa työhön liittyvää vaatimusta. Vaatimukset liittyivät työnhaun voimassa olemiseen sekä erilaisiin työn saantia ja työllistymisen mahdollisuuksia edistäviin palveluihin osallistumiseen. Kyselyn jälkeen Eleveld analysoi saamiaan vastauksia verraten niitä Eurooppa2020-strategian tavoitteisiin köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen indikaattorin avulla. Aktivointipolitiikan osalta maat voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: ankariin, keskinkertaisiin ja lieviin maihin taloudellisten seurausten osalta. Analyysi viittaa siihen, että aktivointipolitiikan mukanaan tuomien taloudellisten seurausten ja sosiaalisen syrjäytymisen välillä on yhteys, mutta tarkemman syy-yhteyden selvittämiseksi yksityiskohtaisemman analyysin toteuttaminen on tarpeellista. (Eleveld 2017, 278–284.)

4.4 Heikentynyt motivaatio työllistymisen haasteena

Motivaatiolla viitataan niihin psyykkisiin prosesseihin, jotka käynnistyvät kiinnostuksen herätessä jotakin asiaa kohtaan ja ohjatessa omaa toimintaa tavoiteltuun suuntaan. Motivaation katsotaan kehittyvän kahdesta toisistaan riippuvaisesta osasta; toiminnan voimakkuudesta ja siihen käytetystä energiasta sekä toiminnan suunnasta. Motivaatio perustuu ihmisten tarpeisiin ja tavoitteisiin, mutta edellyttää ihmiseltä myös omaa tahtoa tilanteensa edistämiseen ja toiminnan toteuttamiseen sekä yksilön kokemusta hallinnan ja

pysyvyyden tunteesta. (Härkäpää, Valkonen & Järvikoski 2016, 75.) Myös Mattila (2010, 77) nostaa esiin asiakkaan oman tahdon merkityksen elämäntilanteensa työstämisessä. Onnistuneen työskentelyn lähtökohtana voidaankin pitää asiakkaan sisäistä motivaatiota ja omien voimavarojensa käyttöä (Mattila 2010, 77). Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan motivaatiota, jonka ohjaamana ihminen tekee itseään kiinnostavia ja innostavia asioita. Sen avulla ihminen hakeutuu omien henkilökohtaisten kiinnostusten ja arvostuksen kohteiden tekemisen pariin eikä tekeminen tunnu raskaalta. Sisäinen motivaatio parhaimmillaan laajentaa ihmisen näkemyksiä, innostaa tekemiseen ja antaa energiaa. (Martela & Jarenko 2015, 26–27.)

Työttömille suunnatussa haastattelussa haastateltavat kokivat heikentyneen motivaation olevan yhtenä suurimmista syistä työttömyyden pitkittymiselle. TE-toimiston asiantuntijoille tehdyn haastattelututkimuksen perusteella on todettu, että heikentynyt motivaatio tai motivaation puuttuminen saattaa olla ylisukupolvista jopa kolmen sukupolven ajalta. Tässä tapauksessa motivaatioon liittyvät tekijät yhdistyvät usein opittuun perhemalliin ja tämänkaltaiseen ylisukupolviseen motivaation puutteeseen on jokseenkin mahdotonta päästä vaikuttamaan viranomaisen taholta. Myös etenkin suurissa TE-toimistoissa pysyvien asiakassuhteiden syntyminen on mahdotonta ja heikentyneen motivaation omaavien asiakkaiden palveluprosessi ei etene heidän omasta passiivisuudestaan johtuen. Työnhakumotivaation nähdään laskevan työttömyyden pitkittyessä ja työnhakijan usko omaan työsaantiinsa laskee. Työnhakumotivaation nähdään olevan myös matala silloin, kun asiakas jää työttömäksi ja tulotaso pysyy hyvänä ansiosidonnaisen päivärahan turvin. Tällöin työnhakija saattaa syrjäytyä aktiivisesta työhausta passivoivan työttömyysturvan johdosta. (Terävä ym. 2011, 36–38, 57, 73.)

Motivaatioon liittyen osa työnhakijoista saattaa väaristellä todellista motivaatiotaan esimerkiksi toimenpiteisiin osallistumisen suhteen pelätessään työttömyysetuutensa menettämistä. Etenkin tästä syystä luottamuksellisen suhteen syntyminen TE-toimiston asiantuntijan ja työnhakijan välille koetaan erittäin tärkeäksi. Myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan prosessiinsa nähdään motivaatiota lisäävänä tekijänä. Motivaatiota voidaan kasvattaa myös ohjaamisen ja mahdollisuuksien tarjoamisella työnhakijalle siten, että hakijan kokemus omasta itsemääräämisoikeudestaan säilyy. (Terävä ym. 2011, 74–75.) Motivointityön tavoitteena työntekijä usein pyrkii saamaan asiakkaan tilanteessa myönteistä muutosta terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Motivointityössä hienotunteisuus, maltillisuus sekä yhteisten ja realististen tavoitteiden asettaminen mahdollistaa työskentelyn onnistumisen. (Mönkkönen 2007, 147–148.)

4.5 Päihde- ja mielenterveysongelmat työllistymisen esteinä

Terävä ym. (2011, 36) ovat haastatelleet tutkimuksessaan TE-toimiston asiantuntijoita ja haastattelujen perusteella on todettu päihteiden käyttöön sekä mielenterveyteen liittyvien tekijöiden olevan merkittäviä esteitä työllistymiselle. Päihdeongelman ollessa arkaluontoista tietoa, asiakas ei useinkaan ole halukas tuomaan päihdeongelmaa esiin tai edes myöntämään sitä itselleen. Tämän vuoksi asiakkaan mahdollinen päihdeongelma saattaa paljastua TE-toimiston asiantuntijalle vasta pidemmän ajan kuluttua. (Terävä ym. 2011, 36.)

Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tehdään joka neljäs vuosi päihdetapauslaskenta, jolloin kartoitetaan vuorokauden ajan päihteiden käytön takia asioivien henkilöiden taustaa ja päihteiden käyttöä. Päihdetapauslaskentaan osallistuneiden henkilöiden kohdalla on todettu olevan yksinäisyyttä sekä asunnottomia ja työttömiä, jolloin huono-osaisuuden voidaan todeta olevan suuressa roolissa päihteiden käytön takia asioivien henkilöiden asiointissa. Päihdeasiakkaiden kohdalla työttömyys oli yleistä ja myös eläkkeellä oltiin usein. Eläkkeellä oleviin sisältyi vanhuuseläkkeen lisäksi myös työkyvyttömyyseläkkeellä olevia. Laskennassa useimmiten todettiin pääpäihteen olevan alkoholi, mutta varsinkin alle 35-vuotiaiden keskuudessa monipäihteisyyttä oli kasvanut erityisesti naisten osalta. Sosiaalinen huono-osaisuus lisää tarvetta päihdepalveluille, koska asiakkaalla ei ole taloudellista mahdollisuutta hankkia palveluita yksityiseltä sektorilta sekä heidän sosiaaliset verkostonsa eivät ole niin laajoja kuin parempiosaisilla. Huumeita käyttäneet nuoret ja naiset näyttävät ohjautuvan mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Muiden osalta palvelut järjestetään useammin perusterveydenhuollossa tai tarjoamalla asumis- ja kotipalvelua. (Kuussaari, Kaukonen, Partanen, Vormo & Ronkainen 2014, 264–274.)

Ayllón ja Ferreira-Batista (2018, 247) toteavat nuorille, 15–24-vuotiaille, suunnatussa tutkimuksessaan eurooppalaisten työttömyysasteen ja päihteidenkäytön välillä olevan selkeä myönteinen suhde: kokonaistyöttömyyden nousu on sidoksissa niihin maihin ja alueisiin, joissa on todettu lisääntyvää päihteidenkäyttöä. Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että politiikan tulisi keskittyä köyhyyden ja työttömyyden vähentämiseen eikä päihteidenkäyttäjiin kohdistuvien toimenpiteiden tiukentamiseen. Nuorten elämänsisällön lisääminen vähentäisi myös päihteidenkäyttöä. (Ayllón & Ferreira-Batista 2018, 247.)

Mielenterveysongelmista kärsiville työttömille henkilöille toteutetussa tutkimuksessa on todettu, että heitä kohdellaan mielenterveyden haasteistaan johtuen henkilökohtaisissa sosiaalisissa suhteissaan erilaisina. Erilaisuuden kokemus vähensi henkilön itsetuntoa ja aiheutti avun pyytämisen välttämistä. Kuitenkin tarjolla oleva sosiaalinen tuki kannusti avun hakemiseen ja haastateltavat pitivät työllisyyden hoitoon liittyviä työntekijöitä

enimmäkseen tilannettaan edistävinä ja avun piiriin ohjaajina. Työttömyyden ja sen mukanaan tuoman toivottomuuden tunteen on todettu olevan syitä jättää apu hakematta. Työttömyyden koettiin olevan yksi suurimmista stressin aiheuttajista ja ilman työttömyyden poistumista ei koettu myöskään avun olevan riittävää. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kohtaamiseksi TE-toimiston asiantuntijoiden kouluttaminen mielenterveyden haasteisiin ja työllistymisen sekä mielenterveyspalvelujen integroiminen yksilön tarpeiden mukaan parantaisi myös mielenterveyspotilaiden työllistymisen mahdollisuuksia. (Staiger, Waldmann, Rüschi & Krumm 2017, 3–7.)

Blomgren, Hytti ja Gloud (2011, 8–9) ovat tarkastelleet vuonna 2004 työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneiden yli 25-vuotiaiden henkilöiden työttömyys- ja sairaustaustoja. Kansaneläkkeelle siirtymisen syynä oli lähes puolessa tapauksista mielenterveys- ja käytöshäiriöt. Pitkäaikaistyöttömiä, yli kaksi vuotta työttöminä olleita, oli eläkkeelle siirtyneissä lähes neljäsosa. Eläkkeelle siirtyneiden joukossa oli myös paljon nuoria aikuisia, jotka kärsivät mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöistä ja joilla ei ole lainkaan työhistoriaa. Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden osuus lisääntyi eläkkeelle siirtymisen perusteena sitä mukaan, kun työttömyyden kesto kasvoi. Pitkäaikaistyöttömien kohdalla syyksi nousi usein myös päihteiden aiheuttamat elimelliset aivo-oireyhtymät. (Blomgren ym. 2011, 14–16.)

5 TE-PALVELUJEN ASIANTUNTIJAN AMMATILLINEN OSAAMINEN

5.1 Ammatillisen osaamisen kehittämisen merkitys

Ammatillinen osaaminen on muodostumassa tulevaisuuden työelämässä avainkysymykseksi. Elinikäisen oppimisen merkitys korostuu ja perusta oppimiselle syntyy jo varhaiskasvatuksessa ja peruskoulussa. Kouluttautuminen ja lisäopin saaminen työuran aikana edellyttää erilaisia mahdollisuuksia oman ammatillisen osaamisen lisäämiselle, joiden avulla lisäopin saaminen mahdollistuu joustavasti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 23–24.) Uusi hallitusohjelma painottaa työelämässä olevien ammatillisen osaamisen kehittämisen tärkeyttä: Muunto-, täydennys- ja erikoistumiskoulutuksia lisätään, jatkuvan oppimiseen panostetaan ja uusia palvelumuotoja kehitetään yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Jatkossa työelämässä elinikäisen oppimisen merkitys korostuu. (Valtioneuvosto 2019, 137–138.)

Delamare Le Deist ja Winterton (2005, 39) tarkastelevat osaamista kompetenssimallilla. Käsitteenä kompetenssi sisältää yksilön tiedot, taidot ja asenteet sekä niiden yhdistelmät. Kompetenssimallissa osaaminen on jaoteltu ammatilliseen ja persoonalliseen kompetenssiin sekä operationaaliseen ja käsitteelliseen kompetenssiin. Näiden sisällä erotellaan vielä kognitiivinen kompetenssi, metakompetenssi, funktionaalinen kompetenssi ja sosiaalinen kompetenssi. Nämä kaikki osaamisen ulottuvuudet muodostavat yhdessä yleisen kehityksen kompetenssityypiselle osaamiselle. (Delamare Le Deist & Winterton 2005, 27, 39, kuvio 1.)

| | AMMATILLINEN KOMPETENSSI | PERSOONALLINEN KOMPETENSSI |
|-------------------------|---|--|
| KÄSITTEELLINEN | Kognitiivinen kompetenssi Tieto, ymmärrys, tiedollinen osaaminen | Metakompetenssi Oppimaan oppiminen |
| OPERATIONAALINEN | Funktionaalinen kompetenssi Työssä tarvittavat käytännön taidot | Sosiaalinen kompetenssi Käyttäytyminen, asenteet, vuorovaikutus |

KUVIO 1. Kompetenssimalli (mukailen Delamare Le Deist & Winterton 2005, 39)

Delamare Le Deist ja Winterton (2005, 39) tarkastelevat kompetenssimallissaan osaamista kokonaisvaltaisesti sen sijaan, että tarkastelun kohteena olisi vain yksittäinen osa-alue. Ammatillinen kompetenssi sisältää sekä käsitteellistä että operationaalista osaamista, joita ovat kognitiivinen eli tietoon ja ymmärrykseen perustuva kompetenssi sekä funktionaalinen eli käytännön taitoihin liittyvä kompetenssi. Myös persoonallinen kompetenssi sisältää käsitteellistä ja operationaalista osaamista. Metakompetenssi on käsitteellistä osaamista, jossa tarkastellaan oppimaan oppimisen taitoja. Sosiaalinen kompetenssi on operationaalista osaamista persoonan käyttäytymiseen ja sosiaalisiin taitoihin liittyen. (Delamare Le Deist & Winterton 2005, 39–40.) Tuomi ja Sumkin (2012, 26–27) toteavat työn ja osaamisen kulkevat rinnakkain: Osaaminen kehittää työtä ja työ kehittää osaamista.

Koski (2015, 194) täydentää osaamisen kokonaisuuden sisältävän myös hiljaisen tiedon. Hiljainen tieto määrittää työntekijän toimintaa ja se kehittää työntekijän ammattitaitoa ja osaamista työn teon yhteydessä. Osaamisen kehittämisessä on tärkeää, että myös hiljainen tieto saadaan nostettua koko työyhteisön saataville. Tämä vaatii avointa keskustelua ääneen koko työyhteisön kesken. (Koski 2015, 194–200.) Työelämässä osaamista voidaan kehittää ja lisätä erilaisin keinoin niin työyhteisön sisällä kuin työn ulkopuolella tapahtuvalla toiminnalla. Työyhteisön sisäisiä keinoja ovat muun muassa perehdyttäminen, sijaistaminen, ristiinkoulutus, erilaiset kehittämisprojektit ja tiimityöskentely. Työn ulkopuolisia keinoja ovat esimerkiksi koulutukset. Osaamisen kehittämisen ja lisäämisen keinoilla työntekoa voidaan tehostaa, yhtenäistää ja uudistaa työtapoja, lisätä työnteon joustavuutta sekä tuoda uusia näkökulmia työhön. (Viitala 2014, 156–162.) Osaamisen onnistunut kehittäminen edellyttää niin sanottua pois oppimista. Pois oppimisessa toimimattomat rutiinit ja tavat poistetaan tai niitä muutetaan yhteisen vision mukaiseksi eikä toimita samoin kuin aiemminkin pelkästään pinttyneen tavan vuoksi. (Tuomi & Sumkin 2012, 29–47.)

Viitala ja Uotila (2014, 98) ovat tarkastelleet artikkelissaan, millaisia haasteita osaaminen tuo tulevaisuudessa henkilöstötyöhön tehdyn henkilöstöbarometrin perusteella. Henkilöstöbarometrin vastauksissa osaaminen liitettiin muun muassa kehitystrendeihin ja kehittämishaasteisiin organisaatio- ja toimintatapamuutosten merkeissä. Osaaminen on jatkuvasti uudistuva ja muotoutuva resurssi, jonka tulisi olla vahvaa ja joustavaa. Tarve osaamisen hankkimiselle ja kehittämiselle kasvaa tulevaisuudessa, joka aiheuttaa haasteita, sillä organisaatioissa ei ole välttämättä aikaa tai rahaa osaamisen hankkimiselle ja kehittämiselle. Osaaminen rakentuu ja kehittyy sekä mahdollistaa uusien toimintatapojen avautumisen ja toteutumisen. Toimintaympäristöt muuttuvat nopeasti ja osaaminen fokuusoituu vahvasti tulevaisuuteen. Huomioitavaa on, millä tavoin osaamisen kehittämistä voisi

varmistaa, jotta siitä voisi muotoutua perusta tulevaisuuden uudistumiselle. (Viitala & Uotila 2014, 99–110.)

5.2 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus

TE-toimiston palvelutarpeen arvioinnin avulla asiakas ohjataan tarkoituksenmukaisiin palveluihin avoimille työmarkkinoille sijoittumisen ja osaavan työvoiman saatavuuden edistämiseksi. Palvelutarpeen arviointi on lähtökohta asiakkaan tarkoituksenmukaiselle palvelulle ja se tehdään asiakkaan ja TE-toimiston asiantuntijan välisenä yhteistyönä. Tavoitteena on ennakoida asiakkaan työvoimatarpeen ja työmarkkinavalmiuksien kehittämistarpeita. Palvelutarpeen arvioinnin haasteena ovat erilaiset työllistymistä hidastavat ja estävät vaikeasti havaittavissa olevat tekijät, joita asiakas ei tuo esille. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmat, oppimisvaikeudet ja puutteellinen osaamistaso, harmaassa taloudessa työskentely sekä erilaiset sosiaaliset rajoitteet. Todelliset työllistymisen esteet tulisi tunnistaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, joka vaatii asiakkaan henkilökohtaista kohtaamista ja palveluketjun katkeamattomuutta. Haasteena todelliselle tunnistamiselle on ajoitus: työttömyyden alussa todellista palvelutarvetta on haastavaa tunnistaa ja 500 päivän työttömyyden jälkeen voi olla liian myöhäistä, koska asiakas on mahdollisesti passivoitunut työnhakuun ja syrjäytynyt työelämästä. (Terävä ym. 2011, 34–59.)

Lindh, Hautala ja Romakkaniemi (2018, 39) ovat tutkineet heikommassa asemassa olevien asiakkaiden sosiaalityön haasteita muuttuvissa palvelurakenteissa. Tutkimustuloksissaan he toteavat monialaisen ammatillisen osaamisen painottuvan asiakkaan palvelutarpeen sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa sekä asiakasprosessin hallinnassa. Työssä tulee huomioida asiakkaan palvelutarve kokonaisvaltaisesti, jotta asiakas voidaan ohjata oikean palvelun piiriin esimerkiksi sosiaali-, työllisyys-, päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Asiakkaiden tukeminen ei ole ainoastaan sosiaalityöntekijöiden vastuulla vaan monet eri toimijat ja instituutiot muodostavat yhdessä asiakkaan tarvitsemat palvelut, joiden piiriin asiakas ohjataan. (Lindh ym. 2018, 61–62.) Moniammatillisessa yhteistyössä on myös haasteellisia vuorovaikutustilanteita. Vuorovaikutukseen osallistujien on oltava tasa-arvoisia eikä vuorovaikutuksessa saa olla yhtä hallitsevaa osallistujaa. (Mönkkönen 2007, 140.)

Varsinkin sosiaalialalla on viime aikoina noussut toimintatavaksi palveluohjaus, jossa asiakkaan ympärillä olevaa verkostoa hyödynnetään asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Kokonaisvastuu asiakkaan tilanteen edistämisestä on työntekijällä, joka koordinoi asiakkaan läheisistä ja ammattilaisista koostuvaa verkostoa. Palveluohjaus perustuu yhteistyöhön asiakkaan kanssa ja on ominaispiirteeltään dialogista verkostotyötä. (Mönkkönen 2007,

137–139.) Palveluohjauksen avulla asiakkaan tarvitsema tuki ja palvelut kootaan saumattomaksi yhteiseksi palveluksi ja sen merkitys ennaltaehkäisevässä työssä on huomattava. Varhaisella palveluohjauksella voidaan turvata ongelmanratkaisukeinojen löytäminen ennen kuin ongelmat kasaantuvat suuriksi. (Hänninen 2007, 12.) Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle hänen tarpeistaan lähtevää, oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista palvelua (Koivisto, Pohjola, Lyytikäinen, Liukko & Luoto 2016, 27). Pitkäaikaistyöttömien ja ammattikouluttamattomien asiakkaiden kohdalla palveluohjauksella voidaan tukea tehokkaasti asiakkaan arkea muun muassa vaikuttamalla sosiaali- ja terveydenhuollon ongelmiin. Onnistuneen palveluohjauksen takaamiseksi tarvitaan riittävät resurssit ja sitoutuneet työntekijät. Kun palveluohjausta toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan ympärille luodaan toimiva palveluverkosto, asiakas kokee tulleen autetuksi. (Hänninen 2007, 43–44.) Työntekijät tulee kouluttaa jatkossa siten, että toiminnan tavoitteena on yhteneväiset ja asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet (Koivisto ym. 2016, 27).

5.3 Asiakaslähtöisen työskentelyn merkitys ammatillista osaamista vahvistavana tekijänä

Asiakaslähtöisyydelle on olemassa monta erilaista määritelmää riippuen, mistä näkökulmasta asiakaslähtöisyyden käsitettä tarkastellaan. Täsmällistä yhteneväistä määritelmää on haastava löytää, mutta yhdistävien periaatteiden ja käsitteiden yhteensovittaminen vähentää asiakaslähtöisyyden käsitteen tulkinnanvaraisuutta eri sektoreiden välillä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18–19.) Asiakaslähtöisyydelle voidaan määritellä neljä ulottuvuutta, jotka esitetään kuviossa 2.



KUVIO 2. Asiakaslähtöisyyden neljä keskeistä ulottuvuutta (mukaiillen Virtanen ym. 2011, 19)

Asiakslähtöisyys voidaan nähdä toiminnan arvoperustana, jossa asiakkaan yksilöllisyys ja ihmisarvo korostuvat. Tämä huomioidaan myös palveluita järjestettäessä: palvelut pyritään järjestämään mahdollisimman toimivaksi asiakkaan tarpeista lähtien, ei organisaation tarpeista lähtien. (Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakkaan saaman hyödyn sekä pärjäämisen on oltava työntekijöiden yhteisenä tavoitteena, jolloin asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ohjaavat toimintaa (Koivisto ym. 2016, 25). Asiakkaan voimavaroja hyödynnetään palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Asiakas nähdään aktiivisena toimijana sen sijaan, että hän olisi palvelujen passiivisena kohteena. Samalla asiakkaan vastuu omasta hyvinvoinnistaan kasvaa. Asiakas on itse oman tilanteensa paras asiantuntija eli asiakkaan tulee olla työntekijän tasavertaisena kumppanina. Tasavertaisen kumppanuuden rakentuminen vaatii molemminpuolista luottamusta ja hyvää vuorovaikutusta sekä työntekijän kykyä irtautua työntekijän roolista ja kuulla asiakkaan toiveet ja näkemykset. (Virtanen ym. 2011, 18–19; Koivisto ym. 2016, 25.) Sen tavoitteena on saavuttaa dialoginen vuorovaikutussuhde eri osapuolten välille, jolloin uutta tietoa rakennetaan yhdessä ja uusien oivallusten tekeminen mahdollistuu (Oksanen 2014, 53; Seikkula & Arnkil 2009, 35–38, 99–101).

Tonttila (2015, 33) täsmentää asiakslähtöisyyden olevan yhtenä vahvistavana kehityssuuntana työpoliittisen palvelujärjestelmän kokonaistuloksellisuudessa. Asiakslähtöisyyden lisäksi muita kokonaistuloksellisuutta vahvistavia kehityssuuntia ovat tilintekovastuu, digitaalisuus, verkostomainen palveluntuotanto sekä yksinkertaiset ja mahdollistavat hallintorakenteet (Tonttila 2015, 33). Asiakslähtöisyydellä on kuusi osatekijää: asiakkaan palveluymmärrys, asiakkaan osallistuminen palvelutapahtumaan, asiakkaan osallistuminen palvelujen kehittämiseen, asiakasymmärrys ja asiakastiedon hyödyntäminen, asiakslähtöinen palvelukulttuuri sekä asiakslähtöinen johtaminen (kuvio 3).



KUVIO 3. Asiakaslähtöisyys työpoliittisen palvelujärjestelmän kokonaistuloksellisuutta vahvistavana kehityssuuntana (mukaillen Tonttila 2015, 33–37)

Asiakkaan palveluymmärrys syntyy asiakkaan palveluja koskevasta tiedosta ja asiakkaan oman roolin ymmärtämisestä palvelujen käyttäjänä ja tuottajana. Asiakkaalle on tärkeää luoda kokemus asiakaspalvelusta viranomaistoiminnan sijaan, jolloin asiakkaan asenne palvelun toteuttamiseen muuttuu oikeansuuntaiseksi. Onnistuneen palveluymmärryksen ja vuorovaikutuksen ehdottomana edellytyksenä on keskinäinen luottamus ja yhteisymmärryksen luominen esimerkiksi työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakkaan osallistumisessa palvelutapahtumaan on kyse asiakkaan aktiivisesta toimijuudesta häntä koskevissa asioissa. Asiakkaiden osallistuminen on eri tasoista riippuen asiakkaasta itseltään. TE-toimiston asiantuntijan tehtävänä on valmentaa asiakasta oikeaan suuntaan huomioiden asiakkaan asiantuntijuus omasta tilanteestaan. Asiakkaan kokemusta palvelusäiltöjen toimivuudesta tulee hyödyntää ja samalla asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakkaan kokemukset tulisi muuttaa tiedoksi ja tietoa hyödyntäen kehittää palvelut paremmiksi palvelujärjestelmän kokonaisuuksiksi. Asiakastietoa hyödynnetään yksittäisten asiakkuuksien hoitamisessa ja samalla myös uusien palvelujen kehittämisessä. Asiakastietoa kerätään asiakkaalta itseltään, viranomaisilta, palveluntuottajilta ja muilta yhteistyötahoilta. TE-toimistossa asiakastietoa kootaan esimerkiksi erilaisten kartoitusten, arviointien ja suunnitelmien avulla. (Tonttila 2015, 33–35.)

Palvelukulttuurin asiakaslähtöisyys ilmenee käytännön tilanteiden kautta juontaen juurensa organisaation arvopohjasta. Työpoliittisen palvelujärjestelmän toimintakulttuurin ei voida puhua vielä olevan täysin asiakaslähtöinen, mutta se on hitaasti muotoutumassa asiakaslähtöisemmäksi. Palvelukulttuurin asiakaslähtöiseksi muodostuminen vaatii arvokeskustelua siitä, mitä asiakaslähtöisyys merkitsee ja miten TE-toimiston asiantuntijoita kannustetaan asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakaslähtöisyys tulee huomioida myös johtamisessa: asiakkuuksien johtaminen korostuu palvelujen johtamisen sijaan, jolloin asiakas on palvelun keskiössä ja asiakkuus hoidetaan joustavasti eri resursseja hyödyntäen. Onnistuakseen tämä edellyttää asiantuntijoiden asiakaslähtöisen ammatillisen osaamisen vahvistamista, asiakastiedon keräämistä, arviointia ja kehittämistä. (Tonttila 2015, 36–37.)

Asiakaslähtöisyydellä pyritään vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen mahdollisimman hyvin. Lähtökohtana ovat asiakkaan ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioittaminen ja tavoitteena on palvelujen vaikuttavuuden ja hyvinvoinnin lisääntyminen. Asiakkaan osallistuminen omaan palvelutilanteeseen on asiakkaan oikeus ja myös onnistuneen palvelutilanteen edellytys. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 12.) Terävän ym. (2018, 74) tutkimuksen mukaan TE-toimiston asiantuntijat pitävät asiakaslähtöisyyttä tärkeänä muun muassa siksi, että asiakkaan motivaatio lisääntyy, kun hän saa vaikuttaa itse työnhakuprosessinsa suunnitteluun. Tutkimuksessa todetaan myös, että asiakaslähtöistä palveluprosessia on mahdotonta suunnitella ilman asiakkaan henkilökohtaista kohtaamista (Terävä ym. 2018, 57). Asiakaslähtöisyys ei voi toteutua, jos asiakas asetetaan palvelun kohteeksi eikä asiakas ole mukana tekemässä päätöksiä omista palveluistaan (Koivisto ym. 2016, 25).

6 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksellinen kehittäminen lähestymistapana

Kehittämishankkeen lähestymistavaksi valittiin tutkimuksellinen kehittäminen, joka pohjautuu tutkimukselliseen kehittämistyöhön ja -toimintaan. Tutkimuksellinen kehittäminen perustuu usein esimerkiksi organisaation tarpeeseen saada aikaan muutosta tai kehitystä ja sen tavoitteena on tuottaa uusia ratkaisuja tai parannuksia käytäntöihin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19). Kehittämisen ja tutkimuksellisuuden yhteys toteutuu, kun kehittämisessä hyödynnetään tutkimuksen kautta saatua tietoa. Tuotetun tiedon ja sen käytännön siirtämisen avulla luodaan uusia interventioita ja paranneltuja toimintamalleja. (Toikko & Rantanen 2009, 19–20.)

Kehittämishankkeen tarve nousi organisaation eli TE-toimiston lähiesimiesten toteamana, jotta palvelun tasalaatuisuus voidaan taata onnistuneen palvelutarpeen arvioinnin avulla. Kehittämishankkeen edetessä myös TE-toimiston asiantuntijat vahvistivat kehittämishankkeen tarpeen olevan ajankohtainen. Tutkimuksellisen kehittämisen avulla kiinnitetään huomiota käytännön työstä esiin nousseisiin haasteisiin ja pyritään ratkaisemaan niitä sekä ratkaisujen avulla luomaan uusia toimintamalleja. Kehittämistyön tueksi tietoa kerätään myös käytännöstä ja käytäntöön perustuvista kokemuksista. (Ojasalo ym. 2014, 18.) Kehittämishankkeessa kerättiin ensin tietoa olemassa olevista tutkimuksista ja muusta kirjallisuudesta, jonka jälkeen saatua tietoa täsmennettiin pyytämällä TE-toimiston asiantuntijoiden käytäntöön perustuvia kokemuksia. Tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamisen kannalta asiantuntijoiden sekä TE-toimiston johdon näkemykset olivat oleellisessa roolissa kehittämistyön onnistumiseksi.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tuottaa tietoa aidossa toimintaympäristössä ja toimintaa ohjaavat käytännön ongelmat ja kysymykset. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan pääpaino on kehittämisessä, mutta tutkimuksellista näkökulmaa hyödynnetään pyrkimällä nostamaan tulokset ja johtopäätökset yleisemmälle tasolle. (Toikko & Rantanen 2009, 22.) Vaikka kehittämishankkeen avulla luotu kysymyspatteristo tarkoitettiin ensin tietyn TE-toimiston käyttöön, tarkoituksena oli kuitenkin laatia kysymyspatteristo siten, että sitä voidaan tulevaisuudessa käyttää myös valtakunnallisesti. Kehittämistyöhön tutkimuksellisuus tuo mukanaan järjestelmällisyyden, analyttisyyden sekä kriittisyyden ja kehittämistyön avulla saadut ratkaisut perustuvat jo olemassa olevaan tietoon (Ojasalo ym. 2014, 21). Tutkimuksellista kehittämistoimintaa ei sidota mihinkään tiettyihin teoreettisiin viitekehyksiin tai menetelmiin vaan soveltuvan teoreettisen lähtökohdan avulla pyritään saamaan yleistettävissä olevaa ja käyttökelpoista tietoa hyödynnettäväksi (Toikko & Rantanen

2009, 34). Kehittämishanke pohjautui koottuun tietoperustaan, mutta tietoperusta muovautui kehittämishankkeen edetessä ja täsmentyi kehittämishankkeessa saatujen tulosten perusteella.

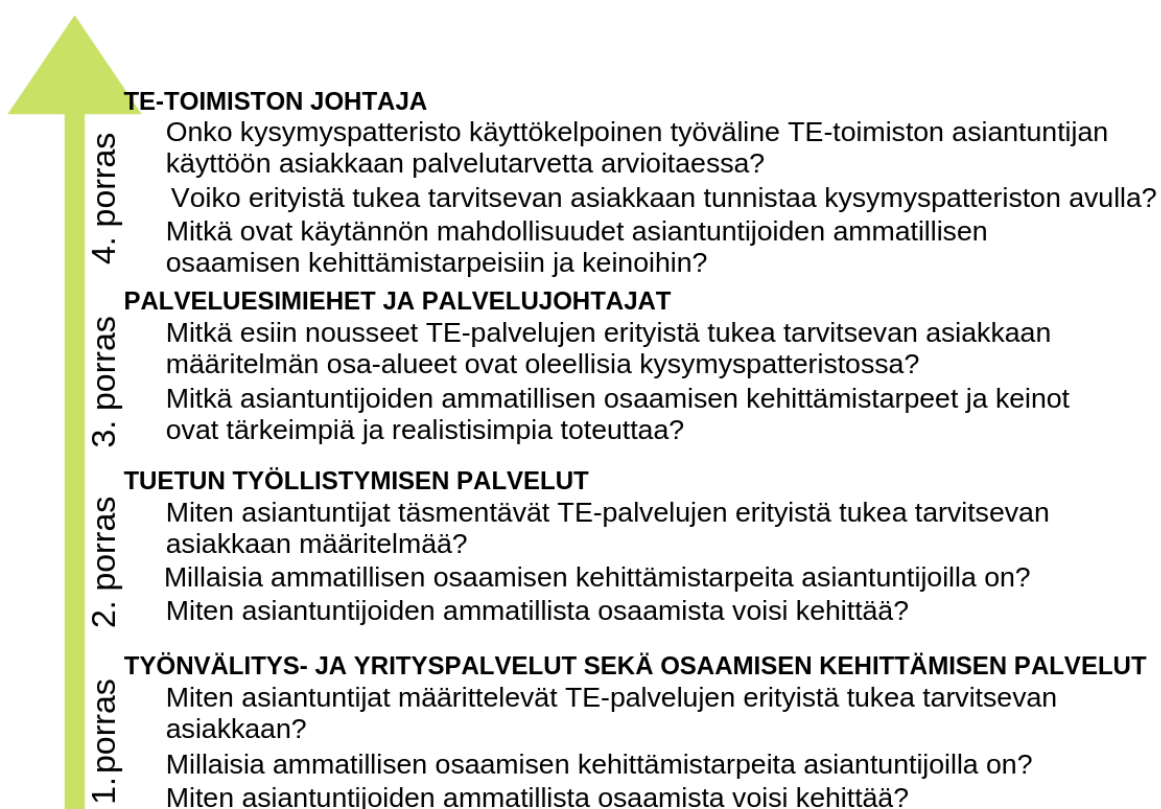
Tutkimuksellinen kehittämistoiminta pyrkii tuottamaan tietoa eri tavoin (Toikko & Rantanen 2009, 39). Ensisijaisena tavoitteena on saavuttaa annettu kehittämistehtävä, mutta suuressa roolissa on myös uudenlaisen ammatillisen tiedon tuottaminen (Ojasalo ym. 2014, 20). Näyttöön perustuva tieto on kokemuksen kautta syntynyttä ammatillista tietoa ja hiljainen tieto on ammattilaisen käsitys toimivasta työskentelytavasta, vaikka ammattilainen ei pysty yksilöimään, mistä tieto on peräisin. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa näiden tietojen keräämisen avulla pyritään luomaan uutta, kehittämisen avulla tuotettua tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 39–44.) Tässä kehittämishankkeessa pyrittiin saamaan erityisesti hiljainen tieto kuuluviin ja liittämään se käytännön työskentelyyn hyödyntämällä hiljaista tietoa kysymyspatteriston luomisessa.

6.2 BIKVA-arviointimalli lähestymistapana

Kehittämishankkeen toisena lähestymistapana oli portaittain etenevä BIKVA-arviointimalli. BIKVA-arviointimalli etenee tasolta seuraavalle haastattelujen avulla ja keskittyy erityisesti kehittämistoimintaan sisältyvään arviointiin (Toikko & Rantanen 2009, 68). Kehittämishankkeen aineisto kerättiin portaittain etenevillä kyselyillä, joiden portaittaisuus perustui sovellettuna BIKVA-arviointimalliin. BIKVA-arviointimallia voidaan käyttää sovellettuna kehittämishankkeissa, jolloin sen käyttö ei ole yhtä vaativaa ja työlästä kuin tutkimuksellisessa tarkoituksessa. Soveltaminen ja varioiminen on tarpeellista esimerkiksi siksi, koska asiakkaiden saaminen mukaan haastatteluun on hankalaa. (Högnappa 2008, 40–42.) Tavallisesti BIKVA-arviointimalli etenee asiakkaiden avoimen ryhmähaastattelun kautta kenttätöntekijöiden sekä hallintojohdon ryhmähaastatteluihin, joiden avulla saatu palaute esitetään poliittisille päättäjille (Krogstrup 2004, 15). Tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa pyrittiin saamaan TE-toimiston asiantuntijoiden käytännön kokemuksia sekä hiljaista tietoa soveltamalla BIKVA-arviointimallia portaittaisen kyselyn näkökulmasta alkaen TE-toimiston asiantuntijoista päättyen TE-toimiston johtajaan. Kysymällä samoja ja samankaltaisia asioita portaittain saatiin mahdollisimman kattavat ja yksilölliset kokemukset kysymyspatteriston luomiseksi. Lopuksi kysymyspatteristoehdotus esiteltiin TE-toimiston johtajalle.

Kehittämishankkeessa BIKVA-arviointimallia käytettiin soveltaen kyselytutkimuksen lähestymistapana eli aineistonkeruu tapahtui ryhmähaastattelujen sijaan kyselytutkimuksen avulla haastateltavien kohderyhmän suuruuden vuoksi. BIKVA-arviointimallin tavoitteena on tehdä parannuksia palveluihin ja työkäytäntöihin. Parannukset harvoin näkyvät

välittömästi, vaan muutos tapahtuu epäsuorasti ajan kanssa. Tutkimustulosten mukaan BIKVA-arviointimallin avulla on saatu positiivisia vaikutuksia aikaan organisaatiossa: se on muun muassa toiminut lähtökohtana muulle kehittämistyölle ja tukenut kehittämisen edistymistä, työkultuurista on muovautunut avoimempi ja rohkeampi sekä palvelukulttuuri on parantunut. (Högnappa 2008, 46–50.) Myös kehittämishankkeen avulla pyrittiin tukemaan TE-palvelujen työkäytäntöjen kehittymistä ja mahdollistamaan tasalaatuisempi palvelutarpeen arviointi luomalla yhteinen kysymyspatteristo TE-toimiston asiantuntijoiden käyttöön. Kuviossa 4 esitellään BIKVA-arviointimallin sovelletut portaavat sekä kunkin portaatan tutkimuskysymykset, jotka tarkennettiin kehittämishankkeen päätutkimuskysymyksistä.



KUVIO 4. BIKVA-arviointimallin sovelletut portaavat ja päätutkimuskysymyksistä tarkennetut tutkimuskysymykset

Kehittämishankkeessa BIKVA-arviointimallin sovelletut portaavat alkoivat TE-toimiston työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoista. Seuraavana portaana oli tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijat. Tämän jälkeen kyseleistä saatujen vastausten perusteella luotiin hahmotelma kysymyspatteriston aihealueista, joka esiteltiin kolmannessa portaassa palveluesimiehille ja palvelujohtajille sekä

kysyttiin mielipiteitä asiantuntijoiden ammatilliseen osaamiseen liittyen. Viimeisessä portaassa TE-toimiston johtajalle laadittiin ehdotus kysymyspatteriston sisällöksi sekä esitettiin aiemmissa portaissa esiin nousseet ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheet ja keinot. (Kuvio 4.)

6.3 Sisällönanalyysi kehittämishankkeen kvalitatiivisen aineiston analysointimenetelmänä

Kehittämishankkeessa oli kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on muun muassa kuvata jokin ilmiö tai tapahtuma sekä luoda ymmärrys tietystä toiminnasta. Huomionarvoista on, että joukko, keneltä kerätään tietoa, tietäisi mahdollisimman paljon asiasta tai heillä olisi kokemusta asiasta, jotta tutkimuksen tavoitteet täyttyisivät. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) TE-toimistossa työskentelee monipuolisen koulutustaustan ja työkokemuksen omaavia asiantuntijoita, joilla on hyvin eri mittaisia työsuhteita TE-palveluilla. Kehittämishankkeessa koettiin tärkeäksi nostaa eri asiantuntijoiden kokemukset ja ajatukset esiin, jotta työkäytäntöjen muuttaminen arkikieleksi ja hiljaisen tiedon dokumentointi mahdollistui. Kiviniemen (2018, 73) mukaan kvalitatiiviseen tutkimukseen on haastavaa ennakoida tiettyjä etenemisen vaiheita, koska aineistonkeruuta ja tutkimustehtävää koskevat ratkaisut muotoutuvat ja täsmentyvät prosessin edetessä. Tutkimuksen eri elementit (esimerkiksi tutkimustehtävä, tietoperustan muodostuminen, aineistonkeruu ja aineiston analyysi) kehittyvät joustavasti tutkimuksen edetessä niiden limittyessä toisiinsa ja samalla tutkijan tietoisuus kehittyy (Kiviniemi 2018, 73–74). Myös tässä kehittämishankkeessa ennakointi osoittautui haastavaksi kehittämishankkeen kvalitatiivisten piirteiden vuoksi, vaikka esimerkiksi kehittämishankkeen tietoperusta ei ole muuttunut merkittävästi prosessin edetessä. Kuitenkin kehittämishankkeen ratkaisut täsmentyivät ja tämän avulla muun muassa tietoperusta tarkentui.

Kehittämishankkeen kvalitatiivisten tulosten analysointimenetelmäksi valittiin sisällönanalyysi sovellettuna perustuen sen moninäkökulmaisuuuteen. Sisällönanalyysi on monipuolinen perusanalyysimenetelmä, jota usein käytetään kvalitatiivisen tutkimuksen analysointimenetelmänä, mutta sitä voidaan hyödyntää myös kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Sisällönanalyysi keskittyy tarkastelemaan tuloksia todellisuuden kuvana ja siihen voidaan soveltaa monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia. Sen avulla tutkimusaineisto voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti sekä se soveltuu myös strukturoimattomien aineistojen analyysiin. Tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117.) Kehittämishankkeessa tavoitteena oli saada yleistettävissä olevaa tietoa ja tiivistää se kysymyspatteristiksi TE-toimiston asiantuntijoiden työn tueksi. Toisaalta tavoitteena oli myös

nostaa esiin yleistettävissä olevaa tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin ja keinoihin.

Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisenä, teorialähtöisenä tai teoriaohjaavana sisällönanalyysinä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–122). Kehittämishankkeessa käytettiin aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineisto redusoidaan eli saadusta aineistosta etsitään ja listataan pelkistetyt ilmaukset. Pelkistettyjen ilmausten avulla aineisto ryhmitellään ja luokitellaan yleisempiin käsitteisiin eli aineisto klusteroidaan, jonka tuloksena muodostuvat alaluokat. Tämän jälkeen muodostetut alaluokat abstrahoidaan eli käsitteellistetään, jonka perusteella muodostuvat yläluokat. Jatkamalla aineiston abstrahointia yläluokista muodostetaan pääluokat. Tarvittaessa aineiston abstrahointia jatketaan niin pitkälle, kuin se on mahdollista tai tarpeellista aineiston sisällön kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Kehittämishankkeessa aineistosta etsittiin pelkistetyt ilmaukset, jonka jälkeen aineisto luokiteltiin ala- ja yläluokkiin. Aineiston luokittelun jatkamista pääluokkiin ei ollut tarpeellista tehdä, koska aineistoa saatiin jäsennettyä sekä yleistettyä riittävän pitkälle ala- ja yläluokkien avulla.

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa analyysi ei perustu suoranaisesti teoriaan, mutta teoria toimii analyysin apuna ohjaten sen etenemistä ja käsitteiden syntymistä aikaisempaan tietoon pohjaten. Teoriaohjaavassa ja aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa on samat lähtökohdat analyysin etenemisessä aineiston ehdoilla. Käsitteellistäminen ja luokkien muodostaminen perustuu teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa jo valmiiksi oleviin teoreettisiin käsitteisiin, kun taas aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa käsitteet ja luokat muodostuvat tutkimusaineiston perusteella. Kaikkia sisällönanalyysin muotoja (aineistolähtöinen, teorialähtöinen, teoriaohjaava) yhdistää samanlainen etenemisjärjestys. Ensin tehdään vahva päätös siitä, mikä tutkittavassa aineistossa kiinnostaa ja rajataan tarkasti jokin tietty, kapea ilmiö. Tärkeää on pystyä kertomaan kaikki ilmiöstä ja jättää muu esille tullut materiaali rajauksen ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104, 133.) Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda kysymyspatteristo TE-toimiston asiantuntijoiden työskentelyn tueksi sekä kartoittaa asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet. Tämän vuoksi kehittämishankkeen aineistosta valittiin analysoitavaksi ne osa-alueet, jotka liittyvät asetettuihin tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Muu aineisto rajattiin analysoinnin ulkopuolelle.

Päätöksenteon jälkeen aineistoa jäsennetään aihepiireittäin luomalla pelkistettyjä ilmauksia. Ne voidaan luoda esimerkiksi erottelemalla samaa kuvaavat ilmaisut värikoodien avulla. Pelkistetyt ilmaukset ovat tutkijan omia sisään kirjoitettuja muistiinpanoja sekä niillä kuvaillaan tekstiä ja testataan aineiston jäsennyttä. Niiden avulla voidaan myös palata

aineiston eri kohtiin ja tarkistaa tekstiä. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105.) Kehittämishankkeen aineiston jäsentämisen apuna käytettiin luokittelua ja tyypittelyä. Luokittelun avulla aineisto järjestetään luokkiin ja esimerkiksi lasketaan, kuinka monta kertaa kukin luokka esiintyy aineistossa. Tyypittelyssä aineisto ryhmitetään tietyiksi tyypeiksi ja tiivistetään saatua tietoa muodostamalla yleistyksiä eli tyyppiesimerkkejä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–107.) Kehittämishankkeessa käytettiin luokittelua työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen (liite 2) ja tuetun työllistymisen palvelujen (liite 5) kyselyjen vastausten analysoinnissa. Tyypittelyä käytettiin palveluesimiehille ja palvelujohtajille tehtävän kyselyn (liite 8) vastauksia analysoitaessa. Vastauksista koottiin samankaltaiset vastaukset, joista muodostetaan tyyppiesimerkit kysymyspatteriston sisällön täsmentämiseksi. Sisällönanalyysin etenemisen viimeisessä vaiheessa kirjoitetaan sisällönanalyysin yhteenveto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107). Kehittämishankkeessa seurattiin sisällönanalyysin yleistä etenemistä soveltaen sitä kehittämishankkeen tavoitteisiin nähden. Sisällönanalyysin yhteenveto esitetään kehittämishankkeen tuloksissa luvussa 7 sekä kehittämishankkeen liitteissä 3 ja 6.

6.4 Kysely kehittämishankkeen kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston aineistonkeruumenetelmänä

Kehittämishanke sisälsi myös kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen piirteitä tehtyjen kyselyjen monivalintakysymysten osalta. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa perusteltua ja luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2008, 10). Vilka (2007, 26) täsmentää kvantitatiivisen tutkimuksen tavoittelevan myös yleisten lainalaisuuksien löytämistä. Sen avulla pyritään löytämään säännönmukaiset ja satunnaiset tekijät kohderyhmästä, jotta voidaan tehdä kokemusperäisiä päätelmiä tutkimuksen aiheesta (Metsämuuronen 2006, 27). Kvantitatiivinen tutkimus kartoittaa sen hetkistä tilannetta eikä sen avulla tutkittavan ilmiön syytä pystytä selvittämään (Heikkilä 2014, 15). Kysely on yksi kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Kehittämishankkeen kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen aineisto kerättiin portaittain etenevillä kyselyillä. Kvantitatiivisten kysymysten tavoitteena oli tarkentaa sen hetkistä tilannetta esimerkiksi selvittämällä, kuinka moni TE-toimiston asiantuntija kokee tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämiseen.

Kyselylomakkeet (liitteet 2, 5, 8, 10) laaditaan Webropol-kyselytyökalun avulla ja ne sisälsivät kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia kysymyksiä. Kyselyjen avulla pyrittiin saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin sekä täydentämään kehittämishankkeen raportin teoriapohjaa tutkimuksellisen kehittämishankkeen ominaisuuksien mukaisesti. Kyselyn kysymykset

tulee suunnitella huolellisesti kirjallisuuteen nojaten, tutkijan tulee itse tietää kyselyn tavoitteet selkeästi sekä mihin kysymyksiin hän haluaa vastauksia. Kysymysten tulee olla tarkkaan harkittuja ja kyselyn rakenteen ja ulkomuodon tulee olla vastaamiseen houkutteleva. (Heikkilä 2014, 46–47.) Kyselylomakkeiden ulkomuodot luotiin vastaamaan TE-palvelujen visuaalista ilmettä. Kysymykset tulee rajata tarkasti ja mukaan kyselyyn otetaan ainoastaan tutkimuksen kannalta olennaiset ja hyödylliset kysymykset (Kananen 2008, 15). Kysymysten asetteluun tulee kiinnittää huomiota, jotta niiden avulla saadaan vastaukset koko tutkimusongelmaan ja sen rooli tutkimuksen luotettavuudessa on merkittävä (Heikkilä 2014, 27). Kaikilta samaan kyselyyn vastaavilta kysytään samat kysymykset, samalla tavalla ja samassa järjestyksessä (Vilkkä 2007, 27). Valli (2015, 29) täsmentää tämän vaikuttavan parantavasti tutkimustulosten luotettavuuteen.

Kehittämishankkeen aineisto kerättiin portaittain etenevien kyselyjen avulla kohdennetun tiedon saamiseksi. Kaikille vastaanottajille lähetettiin saatekirje (liitteet 1, 4, 7, 9), jossa on mukana Webropol-kyselyn vastauslinkki. Lisäksi kaikille vastaanottajille lähetettiin tarpeen mukaan 1–2 muistutusta liittyen kyselyyn vastaamiseen. Ensimmäinen kysely lähetettiin TE-toimiston työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille (49 henkilöä). Vastausten jälkeen kysymyksiä kohdennettiin ja kysely lähetettiin tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille (29 henkilöä). Kahdessa ensimmäisessä kyselyssä (liitteet 2, 5) kysyttiin ensin vastaajien perustiedot, jonka jälkeen kysely keskittyi erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmään ja asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen tarpeisiin ja keinoihin. Näiden kahden kyselyn vastaukset analysoitiin sisällönanalyysilla ja ne esitettiin osa-alueisiin jaoteltuna kysymyspatteriston hahmotelmana palveluesimiehille ja palvelujohtajille (12 henkilöä). Lopuksi kaikista kyselyistä kerätyt tiedot koottiin yhteen ja esitettiin TE-toimiston johtajalle (1 henkilö).

Kehittämishankkeessa tehtävissä kyselyissä käytettiin sekä strukturoituja kysymyksiä kvantitatiivisen aineiston keräämiseksi että avoimia kysymyksiä kvalitatiivisen aineiston keräämiseksi. Strukturoidut kysymykset helpottavat kyselyyn vastaamista tarjoamalla vastaajalle valmiin luettelon vastausvaihtoehdoista, joista hän voi valita mielestään sopivimman (Lotti 2001, 148–149). Kehittämishankkeen kahdessa ensimmäisessä kyselyssä (liitteet 2, 5) käytettiin Likertin asteikkoa osassa kyselyn strukturoiduista kysymyksistä, jossa vastausvaihtoehtojen portaat nimettiin kuvaamaan vastaajan mielipidettä. Likertin asteikko on yksi kvantitatiivisen kyselytutkimuksen mittareista. Myös muiden mittareiden tavoin sen avulla kerätään tutkimusaineistoa ja paneudutaan tutkimuskysymysten ratkaisemiseen. (Valli 2015, 26, 36–37.) Kysymykset olivat väittämiä, esimerkiksi: Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on helppoa. Vastaukseen käytettiin seuraavanlaista vastausvaihtoehtoiesimerkkiä:

| | | | | |
|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|
| Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Tässä vastausvaihtoehdossa vastaajaa pyydettiin vastaamaan valitsemalla jokin numero vastausvaihtoehtojen ääripäiden väliltä niin kuin se hänen mielestään kuvasi väittämää. Likertin asteikolle ominaisesti keskellä on neutraali vaihtoehto (Valli 2015, 37).

Kyselyissä ei kuitenkaan voida aina käyttää valmista jo olemassa olevaa mittaria, jos mittarin ominaisuudet eivät ole sovellettavissa tutkimuskohteeseen nähden. Tällöin voidaan rakentaa oma mittari tai muokata valmista mittaria siten, että sillä pystytään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Mittareiden tulee perustua aina siihen teoriaan ja käsitteisiin, mihin kysely pohjautuu. Teoria ja käsitteet operationalisoidaan mitattavaan muotoon. Tiettyä käsitettä mitattaessa voidaan mitata eri osa-alueilta, joiden yhdistäminen kertoo tuloksen mitattavasta kokonaisuudesta. (Valli 2015, 26.) Kehittämishankkeen kahdessa ensimmäisessä kyselyssä (liitteet 2, 5) käytettiin strukturoiduissa kysymyksissä Likertin asteikon lisäksi myös itse luotuja mittareita esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyn apuna. Kyselyissä esitetyt erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan käsitteet perustuivat kehittämishankkeen tietoperustaan, jossa erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelmä jaettiin eri osa-alueisiin. Ensimmäisellä kyselyllä (liite 2) erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelmää kartoitettiin ja toisella kyselyllä (liite 5) määrittelmää kohdennettiin. Tulokset yhdistämällä saatiin mittarin avulla kokonaisuus erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelmästä, jota hyödynnettiin kysymyspatteristoa luodessa.

Avoimet kysymykset voivat olla joko täysin avoimia tai jollakin tavalla rajattuja. Niiden avulla on tarkoitus saada tietoa, jota ei voi saada strukturoiduilla kysymyksillä. (Kananen 2008, 25–26.) Avoimien kysymysten avulla haetaan perusteluja ja yhtenä avointen kysymysten tyyppinä on rajaamaton avoin kysymys. Tällöin halutaan selvittää mieleenjohtumia, assosiaatioita ja erilaisia spontaaneja mielipiteitä eikä vastaajien valintamahdollisuuksia rajoiteta mitenkään. (Lotti 2001, 146.) Kehittämishankkeessa avoimilla kysymyksillä haluttiin saada vastaajan aito ja rajaamaton mielipide kvalitatiivisen aineiston keräämiseksi, jonka vuoksi käytettiin rajaamattomia avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten tavoitteena oli saada hiljainen tieto kuuluviin ja sen avulla vastata omalta osaltaan kehittämishankkeen tarkoitukseen ja tavoitteisiin.

Avoimia kysymyksiä käytettiin kaikissa kehittämishankkeessa tehtävissä kyselyissä (liitteet 2, 5, 8, 10) vastaajien aidon ja rajaamattoman mielipiteen saamiseksi. Ensimmäisessä ja toisessa kyselyssä (liitteet 2, 5) avoimilla kysymyksillä kysyttiin esimerkiksi lisätietoja ja kohdennusta erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelemiseksi sekä

asiantuntijoiden omia kokemuksia ammatillisen osaamisen kehittämiseen liittyen. Lisäksi toisessa kyselyssä (liite 5) kysyttiin avoimella kysymyksellä asiantuntijoiden mielipidettä ja kokemuksia siitä, millaisia asioita asiakkaalta olisi hyvä kysyä palvelutarvetta arvioitaessa. Kolmas ja neljäs kysely (liitteet 8, 10) sisälsivät pelkkiä tarkoin harkittuja avoimia kysymyksiä kysymyspatteristoon ja asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiseen liittyen, koska vastaajia ei haluttu ohjailla tietoisesti vaan haluttiin saada rehellinen mielipide. Kaikkien kyselyjen tavoitteena oli vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

6.5 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishankkeen teko alkoi aiheen rajaamisella marraskuussa 2018, jolloin käytiin yhteinen keskustelu TE-toimiston lähiesimiesten kanssa. Keskustelu selkiytti kehittämishankkeen tarkoitusta ja tavoitteita sekä rajasi kehittämishankkeen aihetta. Työskentely jatkui kehittämishankesuunnitelman teolla, jossa pyrittiin realistiseen katsaukseen kehittämishankkeesta. Koska kehittämishanke toteutettiin kahden oppilaitoksen välisenä yhteistyönä, kehittämishankesuunnitelma toimitettiin kumpaankin oppilaitokseen ja pyydettiin lopullista kannanottoa oppilaitosyhteistyölle, jonka jälkeen tehtiin toimeksiantosopimus. Kuviossa 5 on esitetty kehittämishankkeen eteneminen.



KUVIO 5. Kehittämishankkeen eteneminen

Toimeksiantosopimuksen tekemisen jälkeen aloitettiin tietoperustan kirjoittaminen, johon pohjaten laadittiin ensimmäinen kyselylomake (liite 2). Kysely lähetettiin yritys- ja työnvälityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille saatekirjeen kanssa (liite 1). Kyselyn sisältöä testattiin ennen lähettämistä kahdella tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijalla sekä kyselyn toimivuutta testattiin kahdella kehittämishankkeeseen liittymättömällä korkeasti koulutetulla henkilöllä. Kyselyn vastaukset analysoitiin ja kyselyä täsmennettiin, jonka jälkeen seuraava kysely lähetettiin saatekirjeen kanssa tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille (liite 4–5).

Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille lähetetyn kyselyn vastaukset analysoitiin jälleen, jonka jälkeen seuraava kysely sekä hahmotelma kysymyspatteristosta lähetettiin saatekirjeen kanssa palveluesimiehille ja palvelujohtajille (liite 7–8). Kun kysely oli edennyt kaikki edellä mainitut vaiheet, tulosten analyysit koottiin yhteen ja niiden perusteella luotiin kysymyspatteristoehdotus TE-toimiston johtajalle kommentoitavaksi kyselymuodossa saatekirjeen kanssa. Lisäksi tehtiin kooste esiin nousseista tärkeimmistä TE-toimiston asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheista ja keinoista. (Liite 9–10.)

7 TULOKSET

7.1 Kysely työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille

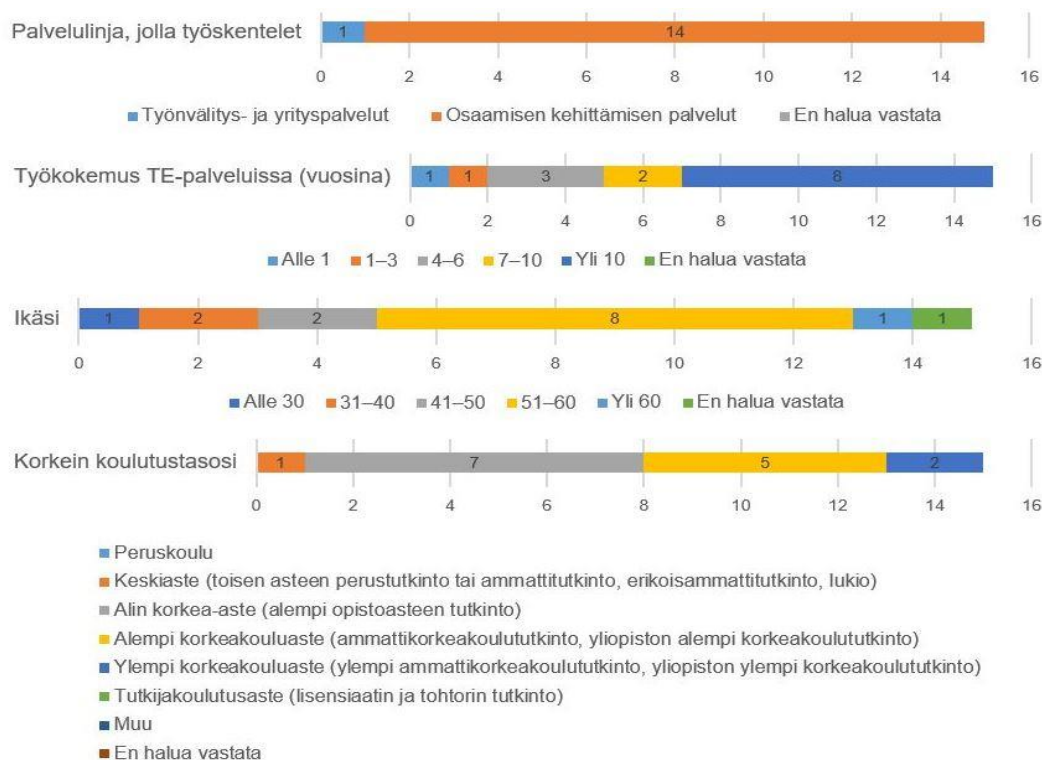
Kysely (liite 2) lähetettiin 49 työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijalle ja vastauksia saatiin 15. Kyselyn tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Miten asiantuntijat määrittelevät TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan?
- 2) Millaisia ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita asiantuntijoilla on?
- 3) Miten asiantuntijoiden ammatillista osaamista voisi kehittää?

Tuloksissa esitellään vastaajien taustatiedot ja kyselyn osuus, johon tehtiin sisällönanalyysi. Sisällönanalyysissä käytettiin sekä teoriaohjaavaa että aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Kyselyn analysoimattomat tulokset esitetään liitteessä 3.

7.1.1 Vastaajien taustatiedot

Suurin osa kyselyn vastaajista työskenteli osaamisen kehittämisen palveluissa. Hieman yli puolilla vastaajista oli työkokemusta TE-palveluilla yli 10 vuotta. Noin puolet vastaajista olivat iältään 51–60-vuotiaita ja loppujen vastaajien ikä jakautui melko tasaisesti alle 50-vuotiaisiin. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Kyselyn vastaajien taustatiedot (n=15) (Liite 2, kysymys 1–4)

Vastaajien yleisin koulutustaso oli alin korkea-aste. Yleisin koulutus oli opistoasteen merkonomin tutkinto, mutta vastaajissa oli myös alemman korkeakouluasteen tutkinnon omaavia asiantuntijoita, esimerkiksi yhteisöpedagogi, tradenomi ja sosionomi. Vastaajissa oli myös ylemmän korkeakouluasteen tutkinnon omaavia, esimerkiksi oikeustradenomi ja kasvatustieteiden maisteri. (Kuvio 6; Liite 2, kysymys 5.)

7.1.2 TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittely

Tässä kappaleessa vastataan ensimmäiseen kyselylle asetettuun tutkimuskysymykseen. Kyselyn vastausvaihtoehdot pohjautuivat kehittämishankkeen tietoperustaan, jonka vuoksi sisällönanalyysimenetelmäksi valittiin teoriaohjaava sisällönanalyysi. Kehittämishankkeen tietoperustassa yksilön toimintakyky jaettiin fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyn eri vastausvaihtoehdoista luotiin kolme pelkistettyä ilmausta, jotka nousivat vastauksissa esiin: fyysiset ominaisuudet, psyykkiset ominaisuudet ja sosiaaliset ominaisuudet. Myöhemmin ominaisuudet-termi vaihdettiin kuitenkin toimintakyky-termiin sen ollessa kuvaavampi kehittämishankkeen toimintaympäristön kannalta. Nämä toimintakyvyn kolme osa-aluetta nousivat esiin sekä kehittämishankkeen tietoperustassa että kyselyn vastauksissa, jonka vuoksi pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin yläluokat eli fyysinen toimintakyky, psyykinen toimintakyky ja

sosiaalinen toimintakyky. Luokittelu toteutettiin päinvastaisessa järjestyksessä, koska teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla mainitut pelkistetyt ilmaukset ja yläluokat nousivat esille. Näitä kohdennettiin alaluokkien avulla. Kuviossa 7 esitetään vastausten luokittelu.



KUVIO 7. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän luokittelu (Liite 2, kysymys 6–7)

Fyysisen toimintakyvyn alaluokiksi muodostuivat fyysiset työkykyrajoitteet, koska kyselyn vastauksista ilmeni fyysiseen työkykyyn liittyvät tekijät sekä osatyökykyisyys sen ollessa merkittävässä roolissa fyysistä työkykyä tarkastellessa. Vastaajat näkivät puutteelliset voimavarat suurena tekijänä osana psyykkistä toimintakykyä, jonka vuoksi siitä muodostui psyykkisen toimintakyvyn alaluokka. Toiseksi psyykkisen toimintakyvyn alaluokaksi määrittyi yksilölliset ominaisuudet niiden ollessa merkittävässä roolissa yläluokkaan nähden. Sosiaalisen toimintakyvyn alaluokaksi määrittyi moniongelmaisuus, koska vastauksissa korostuivat muun muassa ongelmien kasautuminen ja asiakkaan haastava elämäntilanne. Toiseksi sosiaalisen toimintakyvyn alaluokaksi valikoitui yksilölliset ominaisuudet niiden vaikuttaessa sosiaaliseen toimintakykyyn. (Kuvio 7.)

Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle on yleensä tyypillistä moniongelmaisuus. Ensin pitäisi saada perusasiat (esim. taloudellinen tilanne, mielenterveys, elämänhallinta) kuntoon, ennen kun voisi ajatella osaamisen kehittämistä sellaisen asiakkaan kohdalla, jolta puuttuu esimerkiksi ammatillinen koulutus. Periaatteessa kaikki edellä esitetyt syyt voivat aiheuttaa erityisen tuen tarvetta, varsinkin jos ja kun niitä ilmenee saman asiakkaan kohdalla useampia.

Tulokset osoittivat, että erityistä tukea tarvitseva asiakas tulee määritellä kokonaisvaltaisesti eri toimintakyvyn osa-alueet huomioiden. Fyysisen toimintakyvyn nähtiin aiheuttavan asiakkaalle erityisen tuen tarvetta, mutta myös sosiaalinen toimintakyky sai mainintoja vastaajilta. Asiakkaan moniongelmaisuus ja usea yhtäaikainen tuen tarve nousi

vastauksista esiin, joka vahvisti kehittämishankkeen tietoperustan osa-alueita koskien erityistä tukea tarvitsevaa asiakasta.

7.1.3 Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun toiseen tutkimuskysymykseen. Kyselyssä kysyttäessä, onko asiantuntijoilla tällä hetkellä ammatillista osaamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen, 13/15 vastasi myönteisesti ja 2/15 vastaajista ei osannut sanoa. Kuitenkin kysyttäessä, millaisten asiakkaiden palvelutarpeen tunnistamisessa ja palveluohjauksessa vastaajat kokivat tarvitsevansa oman ammatillisen osaamisensa kehittämistä, esiin nousi monia osa-alueita asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamisesta. Tässä kohdin vastauksissa oli selkeä ristiriita, jonka vuoksi tulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Analysoinnin avulla saatiin myös vastaus asetettuun tutkimuskysymykseen. Kuviossa 8 esitetään pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeista.



KUVIO 8. Pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeista (Liite 2, kysymys 9, 16)

Vastauksissa mainittiin asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottaminen ja erityisesti mielenterveysongelmiin ja päihderiippuvuuteen liittyen toivottiin ammatillisen osaamisen kehittämistä. Lisäksi vastauksista nousi esiin toive saada lisätietoa tuetun työllistymisen palvelun asiakkaista ja heidän palvelutarpeensa arvioinnista sekä palveluohjauksesta. (Kuvio 8.)

Enemmän tietoa kuinka esim. tuetun palvelun tarve arvioidaan, juurikin tällainen kysymyspatteristo tarpeen! Tietoa mihin tuettuun palveluun/pilottiin asiakas voitaisiin ohjata = KOOSTE tuetun palvelun toimijoista ja meidän käytävissä olevista palveluista...

Realistisen jatkopoluttamisen ja palveluohjauksen sekä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen hahmottamisen onnistumiseksi koettiin tärkeäksi tavata asiakas kasvotusten. Vastauksien mukaan koettiin haastavaksi selvittää asiakkaan todellinen tilanne, koska asiakas saattaa peitellä tai vääristellä tilannettaan. Ammatillisen osaamisen kehittämiskohteena nähtiin myös asiakkaan sosiaalisten haasteiden ja mielenterveysongelmien tunnistaminen.

Alkuvaiheeseen eli jokaisen asiakkaan tapaamiseen satsaaminen on tärkeintä. Silloin saataisiin selville mikä on asiakkaan oikea palvelutarve! Onko ollenkaan vai mitä tarvitaan. Työhallinto voisi satsata siihen, että jokainen työnhakijaksi tuleva nuori tavattaisiin. Pitkässä juoksussa tällä varmasti säästettäisiin paljon euroja. Ohjaus oikeaan paikkaan heti jos tarvetta on. Ilman tukea eteenpäin menevät erottuisivat myös, ei olisi turhaa pyöritystä. En usko, että tämä olisi mahdotonta järjestää kun vaan halutaan.

Pelkistettyjen ilmausten perusteella kyselyaineisto luokiteltiin aineistolähtöiselle sisällönanalyysille ominaisesti ensin alaluokkiin. Sen jälkeen alaluokista muodostettiin yläluokka. Luokittelu esitetään kuviossa 9.



KUVIO 9. Luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisällöistä

Ammatillisen osaamisen kehittämisen sisällön luokittelussa kyselyn vastauksissa mainittiin asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueet ja niiden vaikutus asiakkaan työkykyyn, jonka vuoksi asiakkaan toimintakyvyn osa-alueista muodostui alaluokka. Työkykyyn liittyvät rajoitteet voivat olla fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia. Asiakkaalla voi olla terveydenhuollon antama diagnoosi näistä ominaisuuksista, mutta puuttuva diagnoosi ei poista mahdollista rajoitetta asiakkaan työkyvyssä. Tällä perusteella työkykyyn liittyvistä rajoitteista muodostui toinen alaluokka. Yläluokaksi muodostui realistinen palvelutarpeen arviointi, koska työkykyyn liittyvät rajoitteet voidaan huomioida palveluohjauksessa parhaiten sen avulla. (Kuvio 9.) Tulosten perusteella todettiin asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden olevan yksilöllisiä ja erilaisia liittyen asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen ja sitä kautta onnistuneeseen sekä realistiseen palvelutarpeen arviointiin.

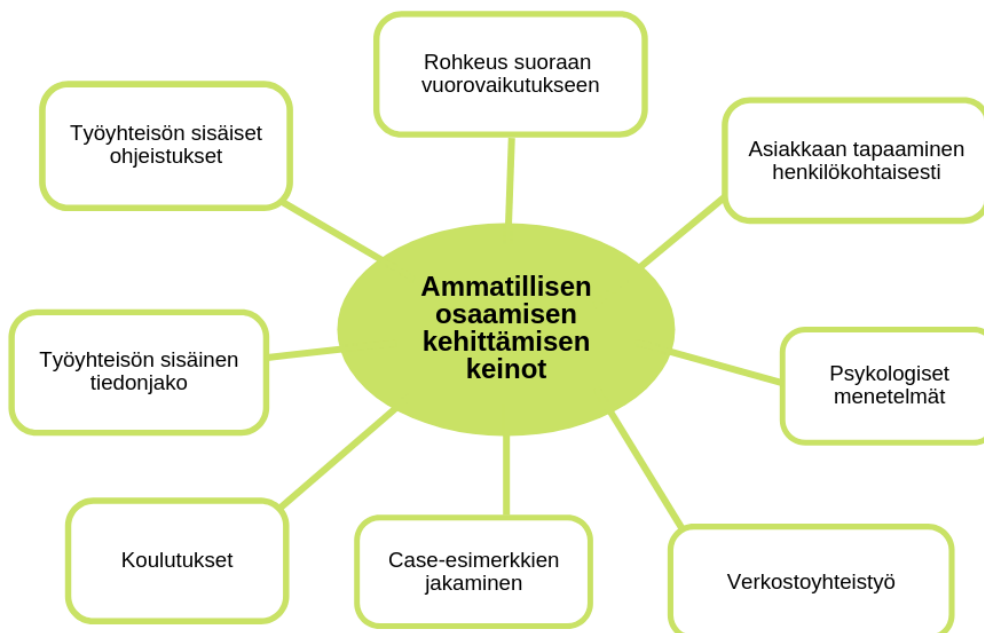
7.1.4 Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiskeinot

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun kolmanteen tutkimuskysymykseen. Kyselyssä kysyttiin asiantuntijoiden mielipiteitä, millä keinoilla heidän ammatillista osaamistaan voisi kehittää. Koulutukset nähtiin hyvänä keinona ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Myös työyhteisön sisäistä tiedonjakoa, viestintää ja erilaisten ohjeistusten tekoa toivottiin. Vastauksissa esitettiin myös konkreettisia esimerkkikeinoja ammatillisen osaamisen kehittämiseksi.

Juuri osaamisen vaihdolla, keskustelulla, konsultoinnilla ja toki koulutuksella.

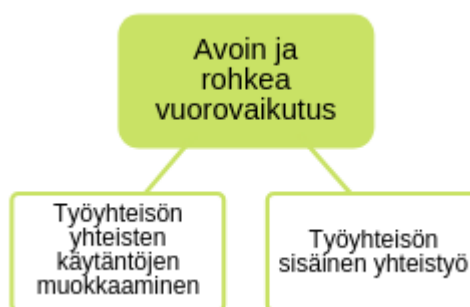
Vaikea sanoa. Osittain sisäsyntyistäkin. Rohkeutta ja oikea tapa uskaltaa kysyä ikäviäkin asioita.

Vastauksista koottiin pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista. Niiden avulla aineistoa yleistettiin ja jäsennettiin sekä löydettiin uusia näkökulmia ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista liittyen rohkeaan vuorovaikutukseen. Kuviossa 10 esitetään pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista.



KUVIO 10. Pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista (Liite 2, kysymys 14–15)

Pelkistettyjen ilmausten perusteella kyselyaineisto luokiteltiin alaluokkiin. Alaluokkien avulla aineistoa jäsennettiin pidemmälle ja muodostettiin yläluokka. Kuviossa 11 esitetään luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista.



KUVIO 11. Luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista

Ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoja luokitellessa kyselyn vastauksissa näkyi koulutukseen liittyvät huomiot. Pelkistettyjen ilmausten luomisen yhteydessä kuitenkin todettiin, että koulutus ei ole ensisijainen keino ammatillisen osaamisen kehittämiseen, vaan onnistunut kehittäminen vaatii oikeanlaisen asenteen. Tämän vuoksi alaluokaksi valikoitui

työyhteisön sisäinen yhteistyö. Vastauksissa toivottiin työyhteisön sisäistä yhteistyötä muun muassa tiedonvaihdon näkökulmasta. Vastaajat kokivat, että työyhteisössä on hiljaista tietoa koskien palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta sekä uusien TE-toimiston asiantuntijoiden perehdytykseen olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Tiedonvaihdon kautta työyhteisön yhteisiä käytäntöjä on mahdollista muokata, jonka vuoksi toiseksi alaluokaksi määrittyi työyhteisön yhteisten käytäntöjen muokkaaminen. Kaikki ammatillisen osaamisen kehittämisen keinot vaativat onnistuakseen avointa ja rohkeaa vuorovaikutusta, jonka vuoksi tämä määrittyi yläluokaksi. (Kuvio 11.)

Tuloksista ilmeni käytännön työn ja teorian yhdistämisen merkitys, jonka avulla asiantuntijoiden ammatillista osaamista voidaan kehittää. Vastaajat toivoivat työyhteisön sisäisiä ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoja ja työyhteisössä jo olemassa olevan ammattitaidon jakamista asiantuntijoiden kesken. Avoimen ja rohkean vuorovaikutuksen merkitys korostui onnistuneen kehittämisen näkökulmasta.

7.2 Kysely tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille

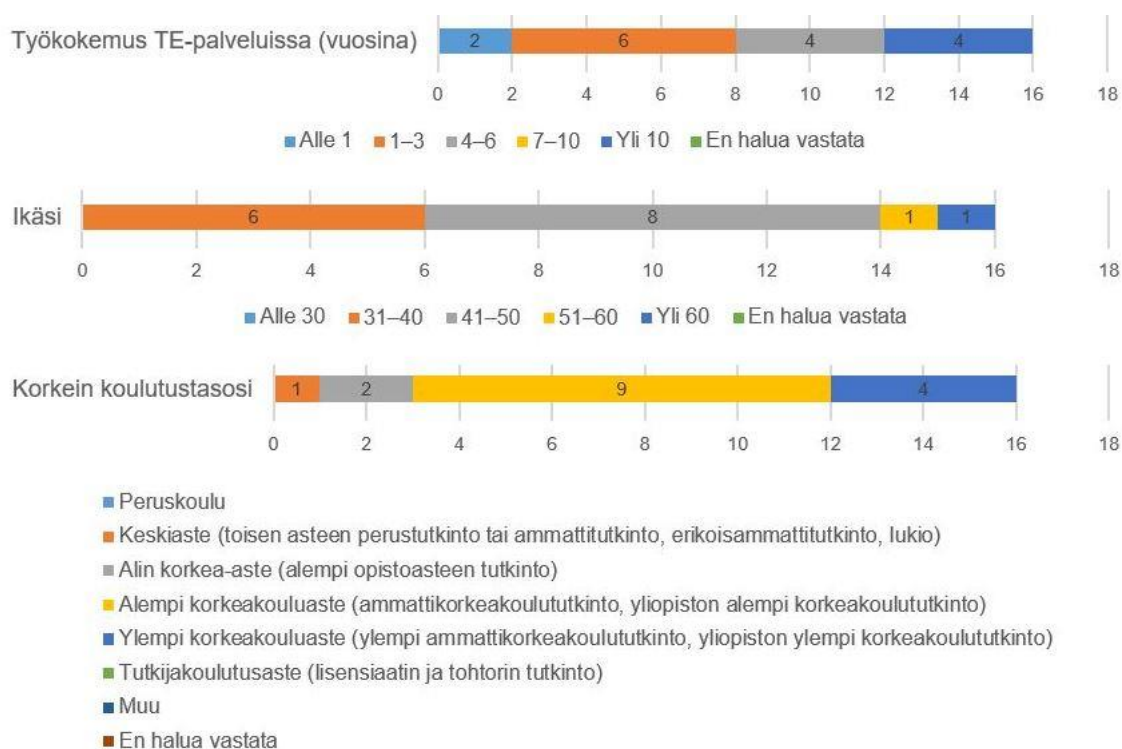
Kysely (liite 5) lähetettiin 29 tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijalle ja vastauksia saatiin 16. Kyselyn tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Miten asiantuntijat täsmentävät TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmää?
- 2) Millaisia ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita asiantuntijoilla on?
- 3) Miten asiantuntijoiden ammatillista osaamista voisi kehittää?

Myöskään tämän kyselyn kohdalla kaikkia vastauksia ei analysoitu sisällönanalyysin avulla, vaan tehtiin päätös merkittävimpien vastausten analysoinnista. Tuloksissa esitellään vastaajien taustatiedot ja kyselyn osuus, johon tehtiin sisällönanalyysi. Kysely sisälsi enemmän avoimia kysymyksiä kuin ensimmäinen kysely (liite 2), jonka vuoksi analysoitu materiaali oli laajempi. Sisällönanalyysissa käytettiin sekä teoriaohjaavaa että aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Kyselyn analysoimattomat tulokset esitetään liitteessä 6.

7.2.1 Vastaajien taustatiedot

Noin kolmasosalla kyselyn vastaajista työkokemusta TE-palveluilla oli 1–3 vuotta. Neljäsosa vastaajista oli työskennellyt TE-palveluilla yli 10 vuotta. Puolet vastaajista oli iältään 41–50-vuotiaita ja vajaa puolet vastaajista olivat iältään 31–40-vuotiaita. (Kuvio 12.)



KUVIO 12. Kyselyn vastaajien taustatiedot (n=16) (Liite 5, kysymys 1–3)

Puolilla vastaajista oli alempi korkeakouluaste. Yleisin koulutus oli sosionomin ammattikorkeakoulututkinto, mutta vastaajissa oli myös muun muassa yhteisöpedagogin ja tradenomin tutkinnon suorittaneita. Lisäksi koulutuksia oli myös keskiasteelta ja alimmalta korkea-asteelta, esimerkiksi merkonomi. Neljäsosa vastaajista oli suorittanut ylempään korkeakouluasteen tutkinnon, esimerkiksi yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri. (Kuvio 12.)

7.2.2 Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän täsmennys

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Kyselyssä vastaajille esitettiin aiemman kyselyn (liite 2) vastauksista analysoitu erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmä, jonka vastaajat totesivat olevan kattava ja paikkaansa pitävä. Vastauksista nousi esiin joitakin täsmennyksiä erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmään. Analysointimenetelmäksi valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän täsmennysten noustessa suoraan aineistosta.

Koulutuspolku jäänyt kesken ja työuralla on vain pätkätöitä ja/tai työpajatyötä. Kielitaidottomuus, luku- ja kirjoitustaidon puute. Velkaongelmat.

Ihmiset jotka eivät ole koskaan tehneet työtä tai edes suunnittele tekevänsä, koska heille on jo pienenä opetettu ettei työnteko kannata. Tapa elää periytyy ja aika pienikin lapsi voi tietää mitä eri tukia on olemassa (olen sellaiseenkin törmännyt). On kokonaisia sukupolvia, joista yksikään ei ole opiskellut tai tehnyt työtä, vaan elää tyytyväisenä tuilla ajatellen että se on normaali tapa olla ja elää – eikä siihen tarvitse liittyä sairauksia, riippuvuuksia tai muita rajoitteita.

...Erittäin heikko taloudellinen tilanne, rikoshistoria, ”velkavankeus” tai esim. asiakkaaseen vahvasti vaikuttavat perheen sisäiset ongelmat...

Kyselyllä kartoitettiin, millaisia asioita asiakkaalta olisi hyvä kysyä palvelutarvetta arvioitaessa. Vastausten avulla täsmennettiin erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmää. Vastaukset olivat jaoteltavissa asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn (liite 6, T6).

Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmästä työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen vastauksista analysoidut pelkistetyt ilmaukset ja yläluokat (kuvio 7) muodostuivat myös tässä kohtaa erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän pelkistetyiksi ilmauksiksi ja yläluokiksi. Tähän päädyttiin, koska pelkistetyt ilmaukset ja yläluokat oli nähtävissä kyselyn vastauksista, millaisia asioita asiakkaalta olisi hyvä kysyä palvelutarvetta arvioitaessa. Yhteneväinen vastausten jäsentäminen pelkistettyjen ilmausten ja luokittelun avulla auttoi täsmentämään erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmää ja luomaan selkeän rungon kysymyspatteristolle. Luokittelu toteutettiin päinvastaisessa järjestyksessä yläluokkien ollessa selkeästi samat kuin aiemmassa erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmässä, joten yläluokkia täsmennettiin alaluokkien avulla. Kuviossa 13 esitetään luokittelu asiakkaalle esitettävien kysymysten aiheista palvelutarpeen arviointia tehtäessä.



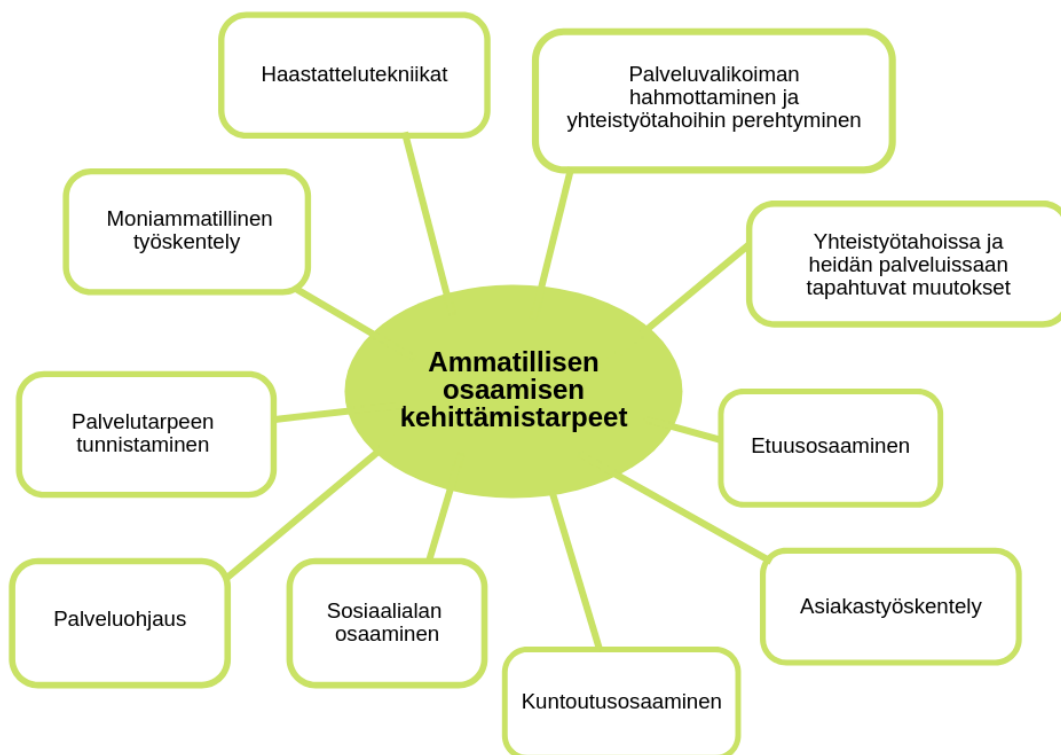
KUVIO 13. Luokittelu asiakkaalle esitettävien kysymysten aiheista palvelutarpeen arviointia tehtäessä

Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn alaluokiksi muodostuivat asiakkaan oma käsitys tilanteestaan ja todettu terveydentila. Vastajat kokivat, että asiakkaan sitoutumisen parantamiseksi palvelutarve tulisi määrittellä yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaan oma käsitys tilanteestaan. Onnistuakseen palvelutarpeen arviointia ei voida tehdä pelkästään ulkopuolisen määrittelemänä, vaan asiakkaan omat kokemukset tulee huomioida. Jos asiakkaalla ei ole todettuja terveydentilan rajoitteita, mutta hän kokee niitä itsellään olevan, koettiin tärkeäksi ohjata asiakas terveydenhuollon palveluihin työelämään nopeamman palaamisen tukemiseksi ja terveydentilan toteamiseksi. Sosiaalisen toimintakyvyn alaluokaksi valikoitui asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne sen noustessa esille vastauksissa. Vastajat kokivat, että palvelutarpeen arvioinnin pitäisi kattaa myös muutkin kuin työhön liittyvät osa-alueet asiakkaan elämästä. Vastauksissa nousi esiin, että asiakkaan palvelutarpeeseen vaikuttaa nykyhetken lisäksi menneisyys sekä tulevaisuus ja asiakkaan omat tavoitteet. Tämän vuoksi toiseksi alaluokaksi muodostui asiakkaan menneisyys, nykyhetki ja tulevaisuus. (Kuvio 13.)

Yhteenvetona ja vastauksena tutkimuskysymykseen todettiin, että vastauksissa painottui sosiaalisen toimintakyvyn merkitys asiakkaan tilanteen kartoittamisessa. Haasteeksi muodostui rajan asettaminen, mitkä sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet ja missä määrin ne voitiin ottaa huomioon palvelutarpeen arvioinnissa. Oleellista oli selvittää, onko asiakkaan fyysisessä tai psyykkisessä terveydentilassa asioita, jotka eivät tule muuttumaan ajan myötä. Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamisen merkitys vahvistui entisestään. Lisäksi huomionarvoista oli, että asiakkaan henkilökohtainen ja kasvokkain tapahtuva kohtaaminen koettiin tärkeäksi luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisessa.

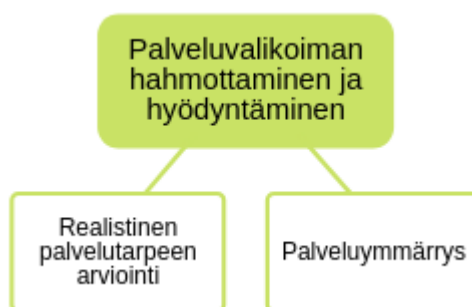
7.2.3 Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun toiseen tutkimuskysymykseen. Vastajilta kartoitettiin, millaisia ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita he kokivat itsellään olevan. Kehittämistarpeet olivat monipuolisia ja liittyivät tuetun työllistymisen palvelujen palvelukenttään. Kuviossa 14 esitetään pelkistetyt ilmaukset ammatillisen osaamisen kehittämistarpeista.



KUVIO 14. Pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeista (Liite 5, kysymys 12)

Pelkistettyjen ilmausten luomisen jälkeen kyselyaineisto luokiteltiin. Aineistolähtöiselle sisällönanalyysille ominaisesti luokittelu toteutettiin ensin alaluokkiin, joista täsmennettiin yläluokat. Kuviossa 15 esitetään asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisältöjen luokittelu.



KUVIO 15. Luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisällöistä

Alaluokaksi määrittyi palveluymmärrys, koska kyselyn vastauksista nousi esiin ammatillisen osaamisen kehittämisen tarpeet palveluvalikoimaan liittyen. Palveluymmärrys mahdollistaa asiakkaan realistisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen myötä onnistuneen palveluohjauksen. Tämän vuoksi toiseksi alaluokaksi muodostui realistinen palvelutarpeen arviointi. (Kuvio 15.) Huomionarvoista on, että vastauksista ilmeni palvelutarpeen arvioinnin tekemisen olevan tärkeää asiakkuuden eri vaiheissa, koska palvelutarve voi muuttua ajan kuluessa. Realistinen palvelutarpeen arviointi oli yläluokkana, kun työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisällöt luokiteltiin (kuvio 9). Yläluokaksi määrittyi palveluvalikoiman hahmottaminen ja hyödyntäminen, joka on mahdollista realistisen palvelutarpeen arvioinnin ja palveluymmärryksen seurauksena (kuvio 15).

Sisällönanalyysia tehdessä havaittiin, että eri palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisällöt poikkesivat toisistaan. Työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisältö painottui asiakasnäkökulmaan. Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden näkökulma painottui palveluvalikoimaan ja sen hahmottamisen vaikeuteen. Näitä eri palveluissa työskentelevien asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisältöjä yhdisti realistinen palvelutarpeen arviointi. Tällöin tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen sisältöjen luokittelu toimi eräänlaisena jatkumona työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen luokitteluun. (Kuvio 9, kuvio 15.)

Vastauksista ilmeni, että asiakkaan siirto työnvälitys- ja yrityspalveluista sekä osaamisen kehittämisen palveluista tuetun työllistymisen palveluihin tehdään liian myöhään. Siirron oikea-aikaisuus vaikuttaa tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden työskentelyyn sekä ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin esimerkiksi asiakkaan ongelmien kasaantumisen vuoksi. Vastauksissa mainittiin toive siitä, että työnvälitys- ja yrityspalveluissa sekä osaamisen kehittämisen palveluissa asiakkaiden työllistymissuunnitelmia laadittaessa kiinnitettäisiin enemmän huomiota sovittujen tehtävien velvoittavuuteen. Lisäksi toivottiin tarkempaa kuvausta asiakkaan kokonaisvaltaisesta tilanteesta.

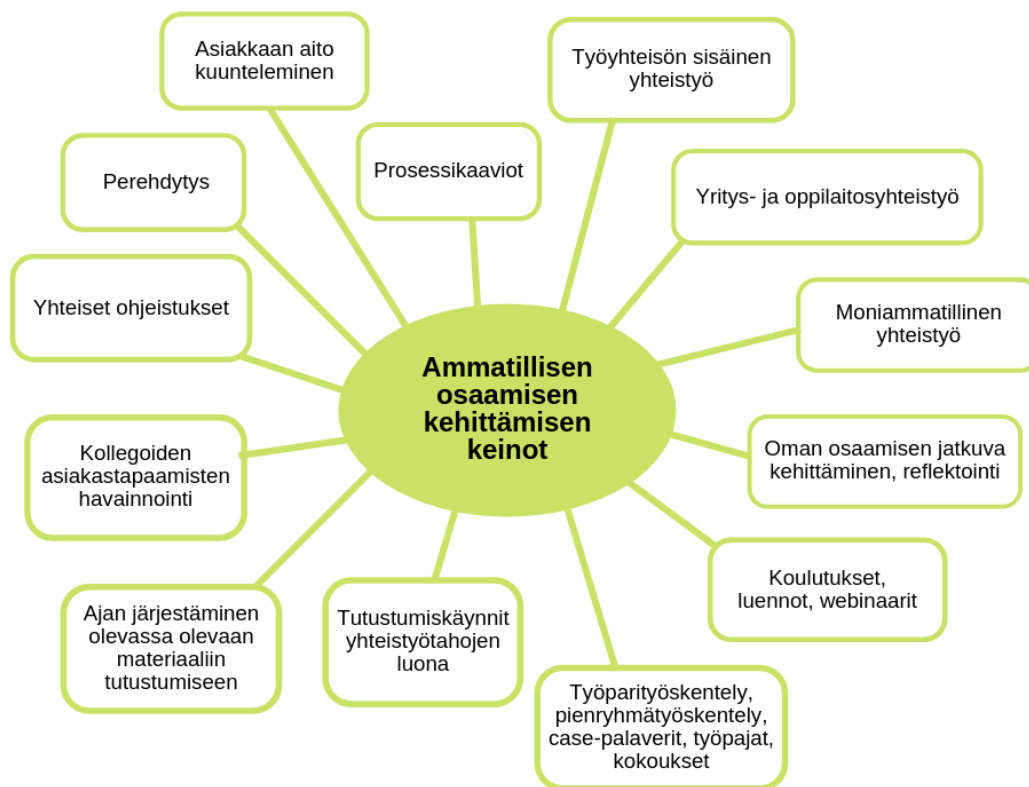
Velvoittavia suunnitelmia ei tehdä järjestelmällisesti vaan jätetään asiakkaalle mahdollisuus päättää, hakeeko esim. työkokeilupaikan vai ei. Tällöin ohjaus jää puolitiehen, eikä auta asiakasta eteenpäin. Ohjauksen tulisi olla velvoittavampaa ja säännönmukaisempaa. Suunnitelmiin olisi hyvä sisällyttää myös ns. varasuunnitelma jatkoon, jotta asiakas ymmärtää, että palvelu

on jatkuvaa ja ettei yksi kuukausi työkokeilua silloin tällöin ole riittävä vaan työnhakuun tulee panostaa myös muutoin.

Tuloksista nousi esiin, että tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden kokemat ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet olivat yksityiskohtaisempia kuin työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoiden kokemat kehittämistarpeet. Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet eivät liittyneet asiakaskohderyhmiin tai heidän ominaisuuksiinsa. Kehittämistarpeet liittyvät asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämiseen ja tietoisuuteen asiakkaan tilanteeseen parhaiten soveltuvista palveluista.

7.2.4 Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiskeinot

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun kolmanteen tutkimuskysymykseen. Asiantuntijoilta nousi esiin runsaasti erilaisia ehdotuksia keinoiksi, miten heidän ammatillista osaamistaan voisi kehittää. Vastaukset jäsennettiin luomalla pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista. Pelkistetyistä ilmauksista oli nähtävissä, että kehittämisen keinot painottuivat paljon käytännön työhön eikä niinkään teoriapainotteiseen kehittämiseen. Kuviossa 16 esitetään pelkistetyt ilmaukset.



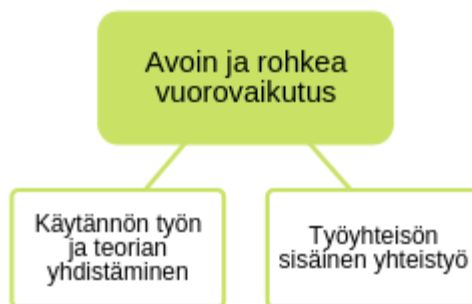
KUVIO 16. Pelkistetyt ilmaukset asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista (Liite 5, kysymys 12–13)

Työyhteisön sisäinen yhteistyö nousi vastauksista esiin. Työparityöskentelyn ja pienryhmätyöskentelyn nähtiin olevan yhtenä työyhteisön sisäisen yhteistyön keinoista case-palaverien ja työpajojen lisäksi. Yhteisiä ohjeistuksia ja prosessikaavioita toivottiin työskentelyn tasalaadun varmistamiseksi sekä kollegoiden asiakastapaamisten havainnoimisella nähtiin olevan merkityksellisiä ideoiden ja työtapojen jakamisessa. Myös moniammatillisella yhteistyöllä koettiin olevan merkitystä oman ammatillisen osaamisen kehittämisessä esimerkiksi pohtimalla yhdessä asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta.

Erilaiset koulutukset olisi hyödyllisiä. Myös yhtenäinen ohjeistus, opas olisi hyvä. Sellainen, josta voisi katsoa mitkä asiat pitää kysyä ja mitä eri vastauksista seuraa. Olisi asiakkaan eduksi, jos palvelu olisi yhdenmukaista.

Jakamalla entistä enemmän ideoita ja ajatuksia kollegoiden kesken ja seuraamalla muiden työntekoa, asiakastapaamisia. Miettimällä itse jokaisen asiakastapaamisen jälkeen, että mitä olisin voinut tehdä vielä paremmin. Ja sitä, että jäikö jotain pimentoon asiakkaan tilanteessa.

Pelkistettyjen ilmausten perusteella kyselyaineisto luokiteltiin. Vastauksista nousi esiin työyhteisön sisäisen yhteistyön merkitys yhtenä ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista. Vastaajat kokivat, että työyhteisön sisäisellä yhteistyöllä voidaan esimerkiksi käydä erilaisia asiakastapauksia läpi ja yhdistää käytännön työ teorian sekä työtä ohjaavien lakien kanssa. Kuviossa 17 esitetään luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista.



KUVIO 17. Luokittelu asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista

Alaluokaksi määrityksi työyhteisön sisäinen yhteistyö sekä käytännön työn ja teorian yhdistäminen. Yläluokaksi muodostui työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen keinojen luokittelun tavoin avoin ja rohkea vuorovaikutus. (Kuvio 11, kuvio 17.) Avointa ja rohkeaa vuorovaikutusta toivottiin myös kyselyn vastauksissa.

Enemmän uskallettaisiin kysyä toinen toisiltamme mielipiteitä asiakastapauksissa. Kunnioitettaisiin toistemme ammattitaitoa.

Tuloksista ilmeni käytännönläheinen näkökulma ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoissa, joka nousi esiin myös tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita tarkastellessa. Ehdotuksia kehittämisen keinoiksi esitettiin runsaasti kyselyn vastauksissa, jonka perusteella voitiin olettaa asiantuntijoiden olevan varsin kehittämismyönteisiä. Ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoissa haluttiin hyödyntää työyhteisön sisällä jo olemassa olevaa ammattitaitoa.

7.3 Kysely palveluesimiehille ja palvelujohtajille

Kysely (liite 8) lähetettiin 12 palveluesimiehelle ja palvelujohtajalle. Vastauksia saatiin 10. Kysymykset koskivat edellisistä kyselyistä (liitteet 2, 5) saatuja tuloksia, jotka jaettiin

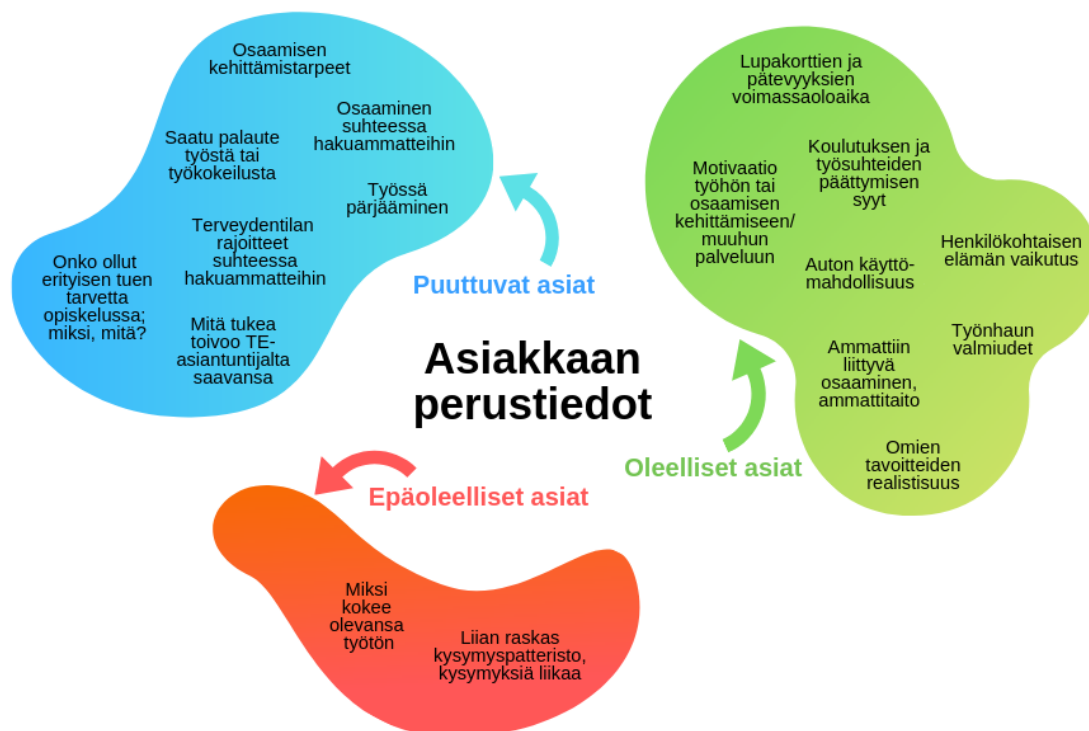
kahteen eri aihealueeseen: hahmotelma kysymyspatteriston sisällöstä sekä asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja keinot. Kyselyn tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Mitkä esiin nousseet TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän osa-alueet ovat oleellisia kysymyspatteristossa?
- 2) Mitkä asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja keinot ovat tärkeimpiä ja realistisimpia toteuttaa?

Tarpeelliseksi katsottiin analysoida kysymyspatteristoa koskevien kysymysten vastaukset, koska kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda kysymyspatteristo TE-palvelujen asiantuntijoiden työskentelyn tueksi. Muut kysymykset koskien asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistä käsiteltiin maininnan tasolla, jotta niistä saatiin kirjattua oma koosteensa TE-toimiston johtajalle esitettäväksi. Kaikki kyselyn tulokset esitetään seuraavissa alaluvuissa.

7.3.1 Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmän oleelliset osa-alueet kysymyspatteristossa

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Kyselyssä vastaajille esitettiin hahmotelma kysymyspatteriston aihealueista (perustiedot, fyysinen toimintakyky, psyykinen toimintakyky, sosiaalinen toimintakyky). Vastaajilta kysyttiin, onko aihealueissa mainittu oleelliset asiat vai puuttuuko jotain. Heiltä kysyttiin myös, onko jotain liikaa. Vastauksista luotiin pelkistetyt ilmaukset, jotka jaoteltiin värikoodeiden avulla oleellisiin asioihin, epäoleellisiin asioihin ja puuttuviin asioihin. Tämän avulla aineistoa jäsennettiin. Kuviossa 18 esitetään pelkistetyt ilmaukset värikoodeittain asiakkaan perustietojen osalta.

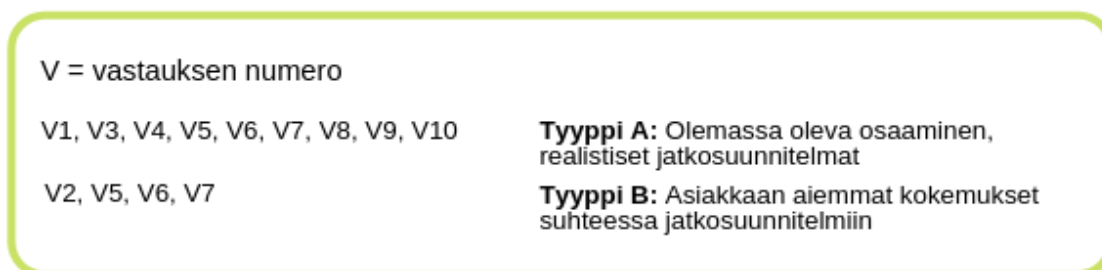


KUVIO 18. Pelkistetyt ilmaukset kysymyspatteriston hahmotelman asiakkaan perustiedoista (Liite 8, kysymys 1)

Pelkistetyissä ilmauksissa oleelliset asiat olivat asiakkaan osaamiseen, koulutus- ja työhistoriaan sekä muihin työllistymiseen vaikuttaviin tekijöihin liittyvät seikat. Sisältöä kertyi myös puuttuvat asiat-värikoodin alle muun muassa täsmentävien lisätietojen saamiseksi. Tässä kohtaa huomattiin, että kysymyspatteriston hahmotelmasta puuttui sisällön kohdentaminen työnhakuun ja siihen liittyviin aiheisiin. Epäoleellisiksi asioiksi vastaajat kokivat kysymysten runsauden ja raskauden. Eräs vastaajista koki, että työttömyyden syytä ei tulisi kysyä, koska taustalla voi olla traumaattisia kokemuksia. (Kuvio 18.)

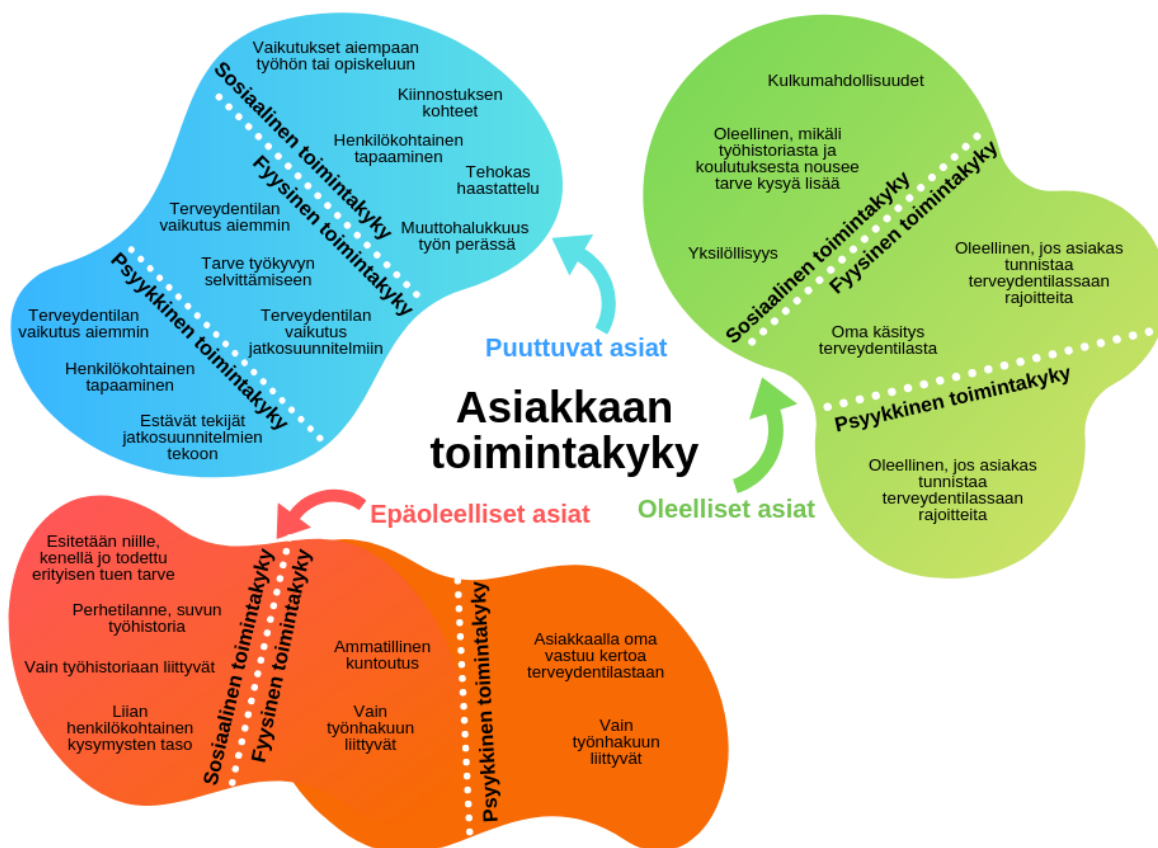
Mielestäni asiakkaan tarpeen tunnistamiseen tähtäävä kysely pitää rakentaa portaittain eteneväksi. Ensin pyritään tunnistamaan perusasiat mm. Ammattitaito (koulutus ja kokemus). Mitä työtä on hakemassa, työnhaun valmiudet, osaaminen suhteessa hakuammatteihin, motivaatio työhön tai osaamisen kehittämiseen / muuhun palveluun, kokeeko terveyden rajoitteita hakuammatteihin. Sitten tarkemmat kysymykset asiakkaan peruskysymyksissä nousseen tarpeen mukaan. Muutoin kysymyksiä tulee liikaa ja asiakkaan energia haastattelussa menee sen ihmettelyyn, miksi "outoja" asioita kysytään.

Pelkistettyjen ilmausten jälkeen aineistoa tiivistettiin tyypittelemällä aineisto. Tiivistämisen avulla kysymyspatteriston sisältöä voitiin kehittää ja kohdentaa. Kuviossa 19 esitetään tyypittely asiakkaan perustiedoista.



KUVIO 19. Tyypittely kysymyspatteriston hahmotelman asiakkaan perustiedoista (Liite 8, kysymys 1)

Vastauksista oli nähtävissä olemassa olevaan osaamiseen liittyvät asiat: Vastaajat kokivat tärkeäksi kartoittaa ensin osaamiseen ja motivaatioon liittyvät perusasiat, jotka vaikuttavat olennaisesti realististen jatkosuunnitelmien tekoon. Tarvittaessa koettiin tärkeäksi kysyä tarkempia tietoja asiakkaan osaamiseen liittyen. Realististen jatkosuunnitelmien tekemiseksi vastauksista oli nähtävissä asiakkaan työelämään liittyvien aiempien kokemusten ja saadun palautteen kartoittamisen merkitys. (Kuvio 19.) Pelkistettyjen ilmausten ja tyypittelyn perusteella kysymyspatteristossa kysyttäviä asiakkaan perustietoja kohdennettiin enemmän työnhakuun ja osaamiseen liittyväksi. Asiakkaan perustietojen lisäksi aineistosta etsittiin pelkistetyt ilmaukset myös asiakkaan toimintakykyyn liittyen. Pelkistetyt ilmaukset asiakkaan toimintakyvystä esitetään kuviossa 20.



KUVIO 20. Pelkistetyt ilmaukset kysymyspatteriston hahmotelman asiakkaan toimintakyvystä (Liite 8, kysymys 2–4)

Pelkistetyissä ilmauksissa oleellisista asioista nousi esiin sosiaalisen toimintakyvyn osalta, että sitä tulisi selvittää tarkemmin, jos asiakkaan sosiaalinen toimintakyky vaikuttaa työnhakuun. Lisäksi koettiin oleelliseksi selvittää kulkumahdollisuudet esimerkiksi julkisen liikenteen tai oman auton suhteen. Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn kohdalla koettiin oleelliseksi selvittää asiakkaan oma käsitys hänen fyysisestä terveydentilastaan sekä tunnistaako asiakas itsellään fyysisiä työnhakuun vaikuttavia rajoitteita. (Kuvio 20.)

Kysymyspatteriston aihealueista eniten kritiikkiä aiheutti sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvät kysymykset. Vastaajat kokivat, että kysymyspatteriston sosiaalisen toimintakyvyn kysymykset olivat liian henkilökohtaisia eikä niiden kysyminen kuulu TE-toimiston asiantuntijan tehtäviin vaan haastattelun tulisi olla tehokasta ja työllistymiseen tähtäävää. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että toisaalta sosiaalisen toimintakyvyn kysymykset ovat aiheellisia kysymyksiä niille asiakkaille, kenellä on jo todettu erityisen tuen tarve. Fyysisen toimintakyvyn osalta epäoleelliseksi koettiin asiakkaan työnhaun kannalta merkityksettömän terveydentilan sekä asiakkaalle aiemmin mahdollisesti myönnetyn ammatillisen kuntoutuksen selvittäminen. Psyykkisessä toimintakyvyssä vastaajat kokivat, että asiakkaalla

itsellään on vastuu kertoa terveydentilastaan ja ettei sairaushistoriasta tarvitse selvittää niitä seikkoja, jotka eivät vaikuta haettavaan työhön. Asiakkaalta tulisi kysyä ainoastaan työllistymiseen vaikuttavat psyykkiset tekijät. (Kuvio 20.)

Kaikkien asiakkaiden kohdalla TE-toimiston ei pidä ryhtyä alkuhaastattelussa selvittämään terveysasioita, mikäli asiakkaan itse esille tuomaa aihetta ei ole.

Tiedon saamisen kannalta olennaisia kysymyksiä, mutta kuinka halukkaita asiakkaat ovat näihin vastaamaan, sitä vaan mietin tai kuinka luotettavia asiakkaan vastauksia ovat, kertovatko kaiken? Voisiko näitä kysymyksiä vähän pehmentää/keventää, toisaalta voi olla, että asiakkaat eivät näe arkoina, kuin mitä itse ajattelen.

Asiakkaan sosiaalisesta toimintakyvystä puuttui kysymykset liittyen asiakkaan kiinnostuksen kohteisiin työhön tai opintoihin liittyen sekä onko asiakas halukas muuttamaan työn perässä toiselle paikkakunnalle. Lisäksi koettiin tarpeelliseksi selvittää mahdolliset sosiaalisen toimintakyvyn aiemmat vaikutukset työhön tai opiskeluun. Asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen ja tehokkaan haastattelun merkitys korostui näiden asioiden selvittämisen keinona niin sosiaalisen kuin psyykkisen toimintakyvyn kohdalla. Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn kohdalla vastaajat kokivat, että tarve työkyvyn selvittämiseen tulisi kysyä asiakkaalta itseltään, jota ei vielä kysymyspatteriston hahmotelmassa kysytty. (Kuvio 20.)

Psyykkisen tilanteen ja päihdetilanteen arviointia helpottaa suunnattomasti, kun asiakkaan tapaa henkilökohtaisesti. Puhelimessa näitä on hankala saada selville. Jos asiakas tuoksahtaa tai näyttää väsyneeltä, voi ja pitää aina todeta ääneen ja kysyä mistä se johtuu. Voi esim. kysyä, miten nukuit viime yönä tai mihin aikaan menit eilen nukkumaan, monelta heräsit jne. Puhelimessa sammaltaminen tai epäjohdonmukainen puhe voi viitata em. ongelmiin.

Pelkistettyjen ilmausten jälkeen kyselyaineistoa tiivistettiin ja jäsennettiin tyyppitelemällä aineisto. Tyyppittely toteutettiin pelkistettyjen ilmausten jaottelun mukaisesti fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Koska tyyppittely toteutettiin kokonaisvaltainen toimintakyky huomioiden, eriteltiin toimintakyvyn osa-alueet kuvioiden (ympyrä, neliö, kolmio) avulla sen tarkentamiseksi, mikä vastaus liittyi mihinkin toimintakyvyn osa-alueeseen tyyppiesimerkkejä luodessa. Kuviossa 21 esitetään tyyppittely asiakkaan toimintakyvystä.



KUVIO 21. Tyypittely kysymyspatteriston hahmotelman asiakkaan toimintakyvystä (Liite 8, kysymys 2–4)

Vastauksista nousi esiin asiakkaan oman käsityksen tärkeys työkykyyn ja sen mahdollisiin rajoitteisiin liittyen. Mahdolliset asiakkaan kokemat tai terveydenhuollossa todetut rajoitteet tulee huomioida suhteessa haettavaan työhön tai opiskeluun. Vastauksista ilmeni asiakkaan oma vastuu kertoa rehellisesti ne toimintakyvyn asiat, jotka vaikuttavat työnhakuun. Yksilöllisyys nousi asiakkaan oman käsityksen rinnalle tyyppiesimerkiksi: Vastauksista voitiin nähdä yksilöllisen tilanteen huomioinnin tärkeys, mutta vaaraksi kuitenkin koettiin liian henkilökohtaiselle tasolle meneminen. Olennaista oli löytää työnhakuun vaikuttavat tekijät kysymällä kohdennettuja kysymyksiä työnhakuun liittyen. Vastauksista voitiin tiivistää menneiden työnhakukokemusten vaikutukset nykyhetkeen sekä tulevaisuuden jatkosuunnitelmien tekoon. (Kuvio 21.)

Tehdyn sisällönanalyysin perusteella kysymyspatteriston osa-alueiden kysymykset päädyttiin kohdentamaan yleiseltä tasolta enemmän työnhakuun ja työkykyyn liittyviksi, jonka vuoksi osa-alueet otsikoitiin toimintakyvyn sijaan työkyvyksi. Kysymykset jaoteltiin ydinkysymyksiin ja mahdollisiin lisäkysymyksiin, joita TE-toimiston asiantuntija voi tarpeen mukaan esittää asiakkaalle. Kysymyspatteriston ydinkysymyksiä ei haluttu kirjoittaa kysymysmuotoon, vaan asiantuntijoiden ammattitaidolle haluttiin jättää tilaa muodostaa kysymysmuoto itselle sopivaksi. Lisäkysymykset kirjattiin valmiiseen kysymysmuotoon niiden henkilökohtaisen luonteen vuoksi: Asiantuntijoille haluttiin antaa neutraali esimerkki lisäkysymyksen esittämiseksi.

7.3.2 Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja kehittämiskeinojen toteuttaminen

Tässä kappaleessa vastataan kyselylle asetettuun toiseen tutkimuskysymykseen. Kyselyn kysymyksistä koskien asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistä tehtiin kooste, millaisia asioita palvelujohtajat ja palveluesimiehet nostivat vastauksissaan esiin. Koosteeseen kerättiin kaikki ne kyselyssä esitety vaihtoehdot, jotka saivat vastaajilta kannatusta. Lisäksi koosteeseen kirjattiin vastaajilta nousseet muut ehdotukset. Kuviossa 22 esitetään kooste palvelujohtajien ja palveluesimiesten näkemyksistä koskien TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita ja keinoja.



KUVIO 22. Kooste palvelujohtajien ja palveluesimiesten näkemyksistä koskien TE-toimiston asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita (mihin) ja keinoja (miten) (Liite 8, kysymys 5–6)

Vastauksista nousi esiin ammatillisen osaamisen kehittämistarpeina asiakkaiden realistinen palvelutarpeen arviointi, jatkopoluttaminen ja palveluohjaus. Myös palveluvalikoiman hahmottamisen merkitys mainittiin ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Muina

kehittämistarpeina nousi esiin esimerkiksi ohjaustaito sekä rohkeus työskennellä kantavalla asenteella. (Kuvio 22.)

Palvelutarpeen arviointitaito on ykkösasia, jotta voidaan edetä asiakkaalle parhaiten sopivaan suuntaan. Palveluun ohjaus on seurausta siitä ja siihen tarvitaan palveluvalikoiman tietämystä ja osaamista. Ohjaustaito, motivointikyky. Ohjauksellinen työote.

Ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoista nousi esiin työyhteisön sisäiset keinot. Asiakastapaamisten havainnointi koettiin tarpeelliseksi. Erilaisten case-esimerkkien avulla käytännön työn ja teorian yhdistäminen mahdollistuu. Erilaisten toteutusvaihtoehtojen koekelu koettiin mahdollistavan uusien toimintamallien löytämisen. Kuten kehittämishankkeen tulosten useassa muussakin kohdassa, myös tässä oli nähtävissä asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen merkitys. (Kuvio 22.) Vastaajat kokivat, että kehittämishankkeen tavoitteena luotava kysymyspatteristo tulee tarpeeseen ja vaikuttaa jo nyt käyttökelpoiselta. Kysymyspatteriston käyttöönottoa toivottiin TE-toimiston asiantuntijoiden työskentelyn tueksi. Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja niiden kehittämiskeinot vaikuttivat vastaajien mielestä realistisilta ja toteutettavissa olevilta.

Vastauksista oli huomattavissa niiden käytännönläheisyys niin kehittämistarpeisiin kuin kehittämisen keinoihin liittyen. Kehittämistarpeet liittyivät suurimmaksi osaksi TE-palvelujen päivittäiseen työhön ja sen eri osa-alueisiin painottuen, miten päivittäistä työtä tehdään. Kehittämisen keinot olivat pääasiassa matalan kynnyksen keinoja, jotka ovat toteutettavissa työyhteisön sisäisesti ilman suurta budjettia.

7.4 Kysely TE-toimiston johtajalle

Kysely (liite 10) lähetettiin lopuksi TE-toimiston johtajalle. Kyselyssä esitettiin kehittämishankkeen tietoperustaan sekä kaikkien edeltävien kyselyjen tuloksiin pohjattu ehdotus kysymyspatteriston sisällöksi. Lisäksi kyselyssä esitettiin asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja keinot, jotka palveluesimiehet ja palvelujohtajat kokivat tärkeimmiksi ja realistisimmiksi toteuttaa. Kyselyn tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Onko kysymyspatteristo käyttökelpoinen työväline TE-toimiston asiantuntijan käyttöön asiakkaan palvelutarvetta arvioitaessa?
- 2) Voiko erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistaa kysymyspatteriston avulla?
- 3) Mitkä ovat käytännön mahdollisuudet asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin ja keinoihin?

TE-toimiston johtaja koki kysymyspatteriston käyttökelpoiseksi ja kysymysten olevan sellaisia, joiden perusteella asiakkaan mahdollinen erityisen tuen tarve saadaan nostettua esiin. Osan kysymyksistä TE-toimiston johtaja koki haasteelliseksi kysymysten henkilökohtaisuuden vuoksi esimerkiksi psyykkisestä ja sosiaalisesta työkyvystä kysyttäessä. TE-toimiston johtaja kehotti pohtimaan kysymysten järjestystä kysymyspatteriston loogiseksi etenemiseksi. Työkyvystä kysyttäessä oli oleellista kysyä, milloin asiakkaan työkykyä on viimeksi arvioitu ja kokeeko asiakas tarvetta työkyvyn arvioinnille. Huomionarvoista on, ettei vanhoilla lääkärintodistuksilla ole merkitystä vaan tiedon tulisi olla kohtuullisen tuoretta. TE-toimiston johtajan vastaus vahvisti, että on tarkoituksenmukaista esittää kaikille asiakkaille ydinkysymykset ja tarpeen vaatiessa täsmentää saatua tietoa lisäkysymysten avulla. Vastauksesta nousi esiin tarve kysymyspatteriston väljyydelle; TE-toimiston asiantuntijan on saatava esittää kysymyspatteriston kysymykset itselleen luontevimmalla tavalla eikä kaavamaisesti ennalta määritellyssä kysymysmuodossa ja järjestyksessä.

TE-toimiston asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämisen tarpeet TE-toimiston johtaja koki moninaiseksi ja vaihtelevaksi. Vastauksessa kuitenkin nostettiin esiin neljä tärkeintä kehittämisen tarvetta:

- Asiakkaiden realistinen palvelutarpeen arviointi, jatkopoluttaminen ja palveluohjaus
- Palveluvalikoiman hahmottaminen ja hyödyntäminen, yhteistyötahoihin perehtyminen, palveluymmärrys
- Kantaaottavuus ja uskallus siihen
- Ohjaustaito, motivointikyky, ohjauksellinen työote

Ammatillisen osaamisen erilaiset kehittämiskeinot tulisi mahdollistaa, koska yksilölliset erot ja persoona vaikuttavat kunkin TE-toimiston asiantuntijan tapaan kehittää omaa osaamistaan. Kehittämisen eri toteutusvaihtoehtoja tulisi kokeilla. Vastauksesta nousi kuitenkin esiin, että käytännön työhön liittyvät kehittämisen keinot avaavat parhaiten ymmärrystä sekä näkemystä liittyen työn moninaisuuteen ja siihen, että hyviä ratkaisuvaihtoehtoja voi olla monta yhden sijaan. Näitä käytännön työhön liittyviä ammatillisen osaamisen kehittämisen keinoja voisi olla esimerkiksi oman työn reflektointi yksin ja ryhmässä, case-esimerkit ja verkostoyhteistyö. Kaikenlainen avoin ja rohkea vuorovaikutus edistää ammatillisen osaamisen kehittämistä, mutta se saattaa myös tuoda ärsytystä niiden keskuudessa, ketkä eivät koe kehittämistarvetta olevan tietyssä aihepiirissä. Tärkeää olisi tutustua toisen työhön ja aidosti katsoa sekä kuulla ilman arviointia, mitä ja miten toinen asiantuntija tekee työtään.

7.5 Kysymyspatteristo erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamiseksi

Kysymyspatteriston kehittäminen pohjautui yhteiskunnalliseen näkökulmaan. TE-toimiston yhtenä perustehtävänä on pyrkiä vastaamaan työnhakija-asiakkaiden yksilölliseen palvelutarpeeseen ja tarjota hänen tilanteessaan soveltuvia palveluja. Toteutuakseen tämä vaatii onnistuneen palvelutarpeen arvioinnin, jonka tueksi kysymyspatteristo luotiin.

Kysymyspatteriston luominen aloitettiin määrittelemällä TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseva asiakas kehittämishankeraportin tietoperustassa. Yhdistämällä kyselyjen tulokset ja kehittämishankkeen tietoperusta saatiin luotua selkeä pohja kysymyspatteristolle. Kysymyspatteriston termit ja sisältö muokkautuivat kehittämishankkeen edetessä. Ensin asiakkaalla määriteltiin olevan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ominaisuuksia. Kyselyjen edetessä ja tulosten analysoinnin perusteella ominaisuudet-termi vaihtui toimintakyky-termiksi. Myöhemmin kysymyspatteriston sisällön kohdentuessa vielä enemmän TE-palvelujen asiakkaaseen, toimintakyky-termi vaihtui työkyky-termiksi. Kysymyspatteriston sisältö muovautui koko kehittämishankkeen ajan ja sisältöä kohdennettiin aina kyselyjen tulosten ja analyysien perusteella enemmän työnhakuun liittyväksi. Kysymyspatteristosta poistettiin ne asiat, jotka eivät liity asiakkaan työnhakuun.

Kysymyspatteristoon muovautui neljä eri osa-aluetta perustuen koottuun teoriatietoon ja kyselyjen analysoituihin vastauksiin: perustiedot, fyysinen työkyky, psyykinen työkyky ja sosiaalinen työkyky. Perustietojen osalta tavoitteena oli kartoittaa asiakkaan tämänhetkinen tilanne työn ja osaamisen suhteen. Kysymyspatteriston perustietojen ensimmäinen kysymys on ”Mitä kuuluu?”, koska kehittämishankkeen edetessä huomattiin, että tämä jää usein kysymättä asiakkaalta. Lisäksi ”Mitä kuuluu?” toimii hyvänä keskustelun avauksena asiakastapaamisessa.

Kysymyspatteristossa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen työkyvyn tavoitteena oli kartoittaa työkykyyn vaikuttavat seikat ja nostaa esiin asiakkaan mahdollinen erityisen tuen tarve. Näiden osa-alueiden tarkoituksena oli helpottaa kysymyspatteriston jaottelua sekä selkeyttää kysymyspatteristoa ja sen käyttöä. Fyysisestä ja psyykkisestä työkyvystä kartoitetaan mahdollisia työkykyyn liittyviä rajoitteita. Myös tarve työttömien terveystarkastukselle kysytään, jotta asiakas voidaan ohjata mahdolliseen terveystarkastukseen tarpeen vaatiessa. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan oppimiseen liittyviä valmiuksia. Sosiaalista työkykyä kartoitetaan selvittämällä esimerkiksi työyhteisötaitoja ja motivaatiota.

Valmiissa kysymyspatteristossa asiantuntijan ammatilliselle osaamiselle jätettiin tilaa laatia itse kysymykset esiin nostetuista asioista. Tästä syystä kysymyspatteristo jaoteltiin ydinkysymyksiin ja lisäkysymyksiin. Numeroidut kysymykset eli ydinkysymykset

tarkoitettiin kaikille asiakkaille esitettäväksi. Ydinkysymysten kysymysmuodon ja järjestyksen asiantuntija voi päättää itse omaan työtapaansa ja haastattelutilanteeseen sopivaksi. Aakkostetut kysymykset olivat lisäkysymyksiä, joita asiantuntija voi halutessaan esittää, mikäli ydinkysymysten vastaukset tai asiakkaan muu olemus antaa aihetta selvittää asioita syvemmin. Kysymyspatteristo toimii runkona keskustelulle ja kaikki kysymyspatteriston osa-alueet ovat tärkeitä kartoittaa, jotta asiakkaan työkyvystä saadaan kokonaisvaltainen kuva.

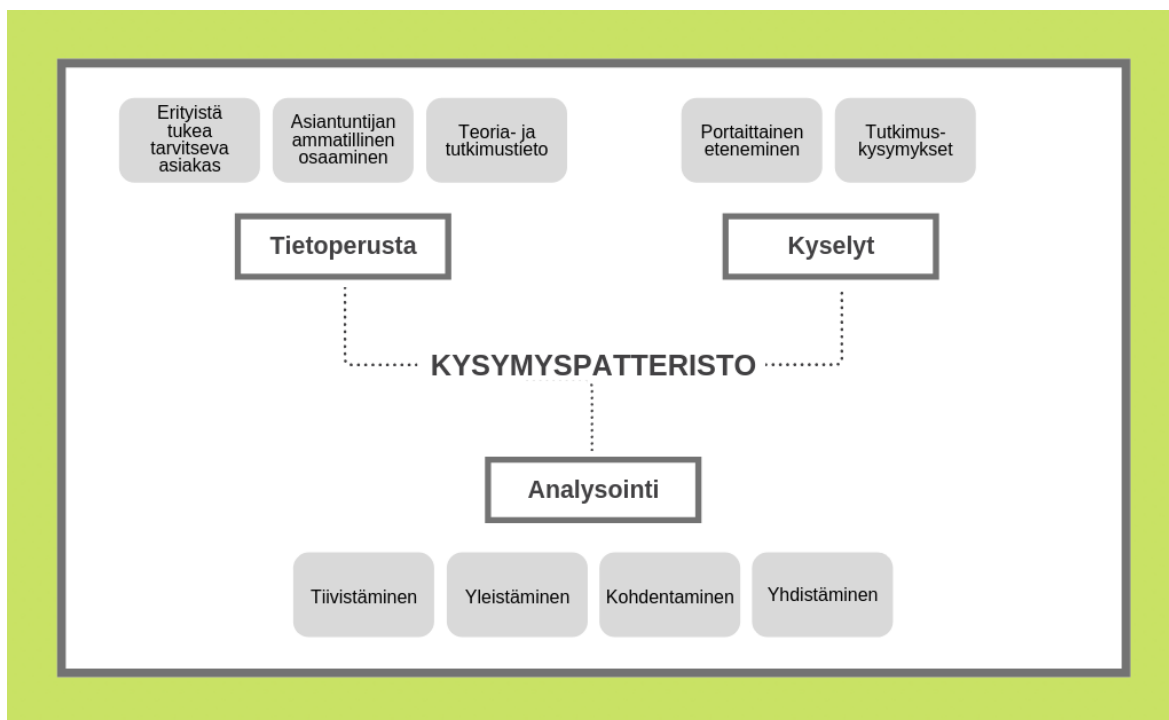
Lopuksi kysymyspatteristo kirjattiin omaksi lomakkeekseen (liite 11) lyhyen käyttöohjeistuksen kanssa. Ohjeistuksessa käytettiin ydinkysymys-termin sijaan ydinaihe-termiä, koska numeroidut, kaikilta asiakkailta kysyttävät asiat eivät olleet kysymysmuodossa. Kysymyspatteriston alkuun kirjoitettiin, ketkä kysymyspatteriston ovat laatineet ja miksi se on laadittu.

8 POHDINTA

8.1 Johtopäätökset

Payne ja Payne (2000, 20–21) toteavat, että on tärkeää löytää kompromissi sen välillä, miten resurssit saadaan kohdennettua pitkäaikaistyöttömien lisäävun tunnistamiseen varhaisessa vaiheessa maksimaalisella tavalla ja miten minimoidaan resurssien tuhlaaminen niiden uusien asiakkaiden kohdalla, jotka eivät tarvitse lisääpua työllistyäkseen. Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät tulisi tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta asiakaslähtöisen palveluprosessin suunnittelu mahdollistuu ja työttömyys ei pitkity. (Terävä ym. 2011, 56–57.)

Kehittämishankkeen ensimmäisenä tavoitteena oli luoda TE-palvelujen asiantuntijoiden työskentelyn tueksi kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin asiakkuuden alkuvaiheessa ja ohjata asiakas hänelle sopivan palvelun piiriin. Tällöin asiakkaan työttömyys ei pääse pitkittymään ja asiakas ei passiivoidu työttömyyden pitkittymisestä johtuen. Erityisen tuen tarpeen tunnistaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa myös kohdentaa osaltaan asiantuntijoiden resursseja tehokkaaseen työskentelyyn. Samalla tunnistetaan myös ne asiakkaat, jotka eivät juurikaan tarvitse apua työllistyäkseen, vaan suoriutuvat työhausta itsenäisesti. Kehittämishankkeen toisena tavoitteena oli kartoittaa asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja mahdolliset kehittämiskeinot. Tavoitteiden saavuttaminen ja johtopäätösten rakentuminen esitetään kuvioissa 23 ja 24.



KUVIO 23. Kehittämishankkeen ensimmäisen tavoitteen johtopäätösten rakentuminen

Kehittämishankkeen ensimmäinen tavoite eli kysymyspatteriston luominen saavutettiin yhdistämällä kehittämishankkeen tietoperusta, kyselyt sekä niiden vastausten analysoinnit. Tietoperusta toimi tärkeänä pohjana kysymyspatteristolle niin teoria- kuin tutkimustiedon osalta erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyssä sekä asiantuntijan ammatillisessa osaamisessa. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyssä oli tärkeää löytää ne osa-alueet, jotka kysymyspatteristossa tuli ilmetä asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta ja työkykyä arvioitaessa. Myös asiantuntijan ammatillinen osaaminen oli tärkeää sisällyttää tietoperustaan, koska kysymyspatteriston onnistunut käyttäminen edellyttää asiantuntijalta ammatillista osaamista esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin osalta. (Kuvio 23.)

Tietoperustasta saatua tietoa hyödynnettiin portaittain etenevien kyselyjen laatimisessa. Jokaiselle kyselylle asetettiin omat päätutkimuskysymyksistä tarkennetut tutkimuskysymyksensä, joihin vastattiin analysoimalla osa kyselyjen vastauksista. Analysoimalla vastaukset tuloksia tiivistettiin, yleistettiin, kohdennettiin ja yhdistettiin. Prosessin lopputuloksena syntyi valmis kysymyspatteristo. (Kuvio 23.) Johtopäätöksenä voidaan todeta, että erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamiseksi paremmin asiakkuuden alkuvaiheessa asiakkaan tilanne tulee kartoittaa kokonaisvaltaisesti ja tarkasti. Tämän vuoksi kysymyspatteristossa on oltava perustietojen lisäksi eri työkyvyn osa-alueet jaoteltuna fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen työkykyyn. Kysymyspatteriston kysymysten avulla

asiakkaan erityisen tuen tarve on mahdollista tunnistaa, mikäli asiakas vastaa kysymyksiin totuudenmukaisesti.

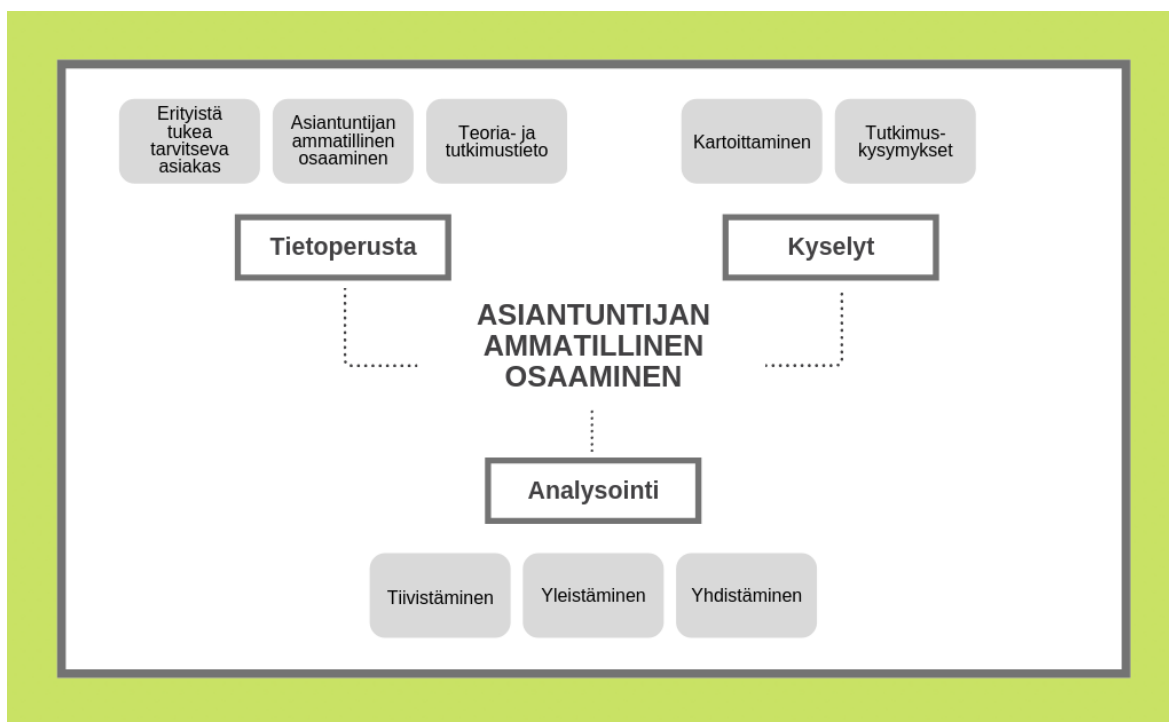
Kysymyspatteristolle liittyvät odotukset täyttyivät. Odotuksena oli, että kysymyspatteristosta saadaan luotua käyttökelpoinen ja hyödynnettävissä oleva työväline. Molempien kehittämishankkeen tekijöiden tavoitteena oli panostaa koko kehittämishankeprosessin toteuttamiseen. Kehittämishanke tehtiin alusta alkaen työelämästä nousseeseen tarpeeseen, johon haluttiin vastata ammattimaisesti ja huolellisesti. Kehittämishanke ja sen tulokset mahdollistavat TE-toimistossa uudenlaisen työvälineen eli kysymyspatteriston koekulun ja tasalaatuisemman palvelutarpeen arvioinnin. Kysymyspatteriston sisältöä muokattiin neutraalimmaksi saatujen kyselyvastausten vuoksi. Johtuiko tämä muokkaamisen tarve siitä, että asiantuntijoilla ei välttämättä ole ammatillista osaamista myös haastavampien asiakkaiden ja asioiden kohtaamiseen sekä kysymiseen? Näkevätkö asiantuntijat tarpeelliseksi selvittää kysymyspatteriston asioita vai jättävätkö he mieluummin haastavat asiat kysymättä? Ymmärtävätkö asiantuntijat asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämisen merkityksen työkykyä ja palvelutarvetta kartoittaessa?

Kehittämishankkeella pystyttiin osoittamaan, että työvälineenä kysymyspatteristo on tarpeellinen. Kysymyspatteristo koettiin jo kehittämishankkeen kyselyjen vastauksissa käyttökelpoiseksi ja tarpeelliseksi työvälineeksi, vaikka kysymyspatteriston teko oli vielä kesken. Kysymyspatteristoa hiottiin paremmaksi kehittämishankkeen edetessä ja sen valmistuttua pyydettiin erään asiantuntijan mielipide valmiista kysymyspatteristosta, joka koki sen hyväksi ja käyttökelpoiseksi. Kysymyspatteristoa myös testattiin muutamien asiantuntijoiden toimesta sen ollessa vielä keskeneräinen, jotka kokivat kysymyspatteriston olevan hyvä työväline ja erityisesti hyvä muistilista asiantuntijalle asiakkaalta kysyttävistä aiheista. Kysymyspatteristosta saadut kommentit sen kehittämisen aikana ja kysymyspatteriston valmistuttua toivat vahvan tunteen sen hyödyllisyydestä ja käyttökelpoisuudesta. Kysymyspatteriston monipuolinen käyttö ja väljyys takaavat, että kukin asiantuntija voi käyttää sitä itse parhaimmaksi katsomallaan tavalla. Osalle asiantuntijoista kysymyspatteristo voi toimia muistilistana, jota silmäilemällä varmistetaan, että kaikki tarvittavat osa-alueet kysytään asiakkaalta. Osa asiantuntijoista voi käyttää kysymyspatteristoa systemaattisesti siinä järjestyksessä, missä kysymyspatteriston osa-alueet on esitetty.

Kehittämishankkeella pystyttiin osoittamaan, että tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämiseksi on ja kehittämisen keinojen tulee olla monipuolisia ja käytännönläheisiä. Työskentelyn tehokkuuden tukemiseksi asiantuntijan ammatillista osaamista tulee kehittää ja sen kehittämisellä on suuri merkitys tulevaisuudessa, kuten myös Viitala ja Uotila (2014, 110) toteavat. Delamare Le Deist ja Winterton (2005, 39) näkevät ammatillisen osaamisen

kehittämisen kokonaisuutena. Osaamisen ollessa kokonaisvaltaista kaikki osaamisen kompetenssit ovat käytössä ja osaamisen kehittäminen on mahdollista. Jos jokin näistä kompetensseista puuttuu tai on vaillinainen, ei osaamista voida kehittää tehokkaasti. (Delamare Le Deist & Winterton 2005, 39.) Kysymyspatteriston käyttö voi vaikuttaa asiantuntijan työskentelyn tehokkuuteen: Asiakkaan erityisen tuen tarpeen noustessa ilmi heti asiakkuuden alkuvaiheessa, saadaan asiakas ohjattua heti hänelle soveltuvien palvelujen piiriin ja asiakkaan työttömyys ei pitkity hänelle soveltumattomien palvelujen tarjoamisen vuoksi. Mikäli erityisen tuen tarve nousee esiin vasta työttömyyden pitkittymisen jälkeen, on jatkotyöskentely asiakkaan kanssa paljon haastavampaa ja pitkäkestoisempaa. Palveluihin ohjaus vaatii tällöin enemmän asiantuntijan resursseja ja vähentää työskentelyn tehokkuutta.

Kehittämishankkeen toisena tavoitteena oli asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja keinojen kartoittaminen. Tavoite saavutettiin yhdistämällä kehittämishankkeen tietoperusta, kyselyt ja analysoidut vastaukset. Kehittämishankkeen toisen tavoitteen johtopäätösten rakentuminen esitetään kuviossa 24.



KUVIO 24. Kehittämishankkeen toisen tavoitteen johtopäätösten rakentuminen

Tietoperustassa koottiin tietoa asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen merkityksestä sekä siitä, millaista osaamista asiantuntijan työ palvelutarpeen arvioinnissa ja

palveluohjauksessa sekä asiakaslähtöisessä työskentelyssä vaatii. Tietoperustan perusteella asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita ja keinoja kartoitettiin portaattain etenevien kyselyjen avulla. Tutkimuskysymysten avulla selvitettiin, millaisia ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita asiantuntijoilla on ja miten ammatillista osaamista voisi kehittää sekä mitkä kehittämistarpeet ja keinot ovat tärkeimpiä ja realistisimpia toteuttaa. Lopuksi selvitettiin, mitkä ovat käytännön mahdollisuudet esiin nousseiden asioiden toteuttamiseen. (Kuvio 24.)

Kyselyjen vastauksia tiivistettiin, yleistettiin ja yhdistettiin tehdyn analyysin avulla ja saatiin vastaus toiseen kehittämishankkeelle asetettuun tavoitteeseen (kuvio 24). Kehittämishankkeen tuloksissa oli nähtävissä asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja keinojen kokonaisvaltaisuus ja yksilöllisyys. Osaamisen erilaiset kehittämisen keinot tulisi mahdollistaa yksilöllisen tarpeeseen ja asiantuntijan oppimistyyliin pohjaten eri toteutusvaihtoehtoja kokeillen. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tärkeimmät ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet kohdentuvat käytännön työskentelyyn esimerkiksi palveluvalikoiman hahmottamisen ja hyödyntämisen näkökulmasta eikä niinkään asiakasnäkökulmaan. Myös tärkeimmät ammatillisen osaamisen kehittämisen keinot kohdentuvat käytännön työskentelyyn ja olemassa olevan osaamisen jakamiseen kollegojen kesken.

Molemmat kehittämishankkeelle asetetut tavoitteet saavutettiin vastaamalla kehittämishankkeelle asetettuihin päätutkimuskysymyksiin, jotka on esitelty luvussa 3. Yhdistämällä TE-palvelujen asiantuntijoiden kokemukset sekä koottu tietoperusta saatiin vastaus siihen, miten TE-palvelujen erityistä tukea tarvitseva asiakas määritellään. Kehittämishankkeen edetessä saatiin vastaus myös toiseen päätutkimuskysymykseen: Erityistä tukea tarvitseva asiakas on mahdollista tunnistaa kysymyspatteriston avulla, mikäli asiakas vastaa kysymyksiin totuudenmukaisesti. Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet ja kehittämiskeinot saatiin kartoitettua laajasti kyselyvastausten yksilöllisellä tarkastelulla. Myös käytännön mahdollisuudet asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin ja keinoihin pystyttiin kartoittamaan TE-toimiston johtajalta.

8.2 Kehittämishankkeen arviointi

Kehittämishankkeen arviointia pohdittaessa esiin nousi monia ajatuksia. Kehittämishanke toteutettiin alusta alkaen työelämälähtöisesti ja prosessi eteni suunnitelman mukaisesti. Saadut tulokset vastasivat odotuksia esimerkiksi kyselyihin vastaajien määrän ja vastausten sisältöjen osalta. Näihin liittyvät odotukset syntyivät pääasiassa kehittämishankkeen tekijöiden kokemuspohjasta, koska molemmat tekijät työskentelivät TE-toimistossa kyselyihin vastanneiden asiantuntijoiden kanssa. Tämän vuoksi kyselyjen vastausmääristä ja vastausten sisällöistä pystyttiin luomaan odotuksia. Ensimmäisen kyselyn kohdalla

vastausmäärä jäi odotusten mukaisesti melko vähäiseksi. Kysymyksiksi nousi, eivätkö vastaajat kokeneet tärkeäksi tai nähneet tarvetta kyselyyn vastaamiselle? Eivätkö vastaajat kokeneet tekevänsä työssään palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta, johon kysymyspatteristo liittyy? Oliko vastaajien koulutustaustalla vaikutusta siihen, kuinka tärkeäksi he näkivät kyselyyn vastaamisen? Olisiko jokin muu lähestymistapa tai tutkimusmenetelmä toiminut paremmin ja osallistanut asiantuntijoita enemmän kertomaan kokemuksiaan?

Kehittämishankkeen vaihtoehtoisena lähestymistapana BIKVA-arviointimallin sijaan pohdittiin toimintatutkimusta heti kehittämishankkeen alussa sekä myös kehittämishankkeen arvioinnin yhteydessä. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta ja olennainen huomio on, että tutkittavat ihmiset otetaan mukaan tutkimukseen aktiivisiksi osallisiksi eli kokemusasiantuntijuus lisääntyy ja tutkittavien ja tutkijan välinen yhteistyö korostuu. Tavoitteena ei ole pelkästään kuvata nykytilanne vaan saada aikaan muutosta ratkaisemalla käytännön ongelmia. Tutkijan kiinnostus kohdistuu siihen, miten asioiden pitäisi olla eikä siihen, miten ne ovat sillä hetkellä. (Ojasalo ym. 2014, 58.)

Lähestymistapana toimintatutkimuksen haasteeksi olisi todennäköisesti muodostunut se, ettei sen avulla olisi saatu yhtä täsmennettyä ja kohdennettua tietoa kuin BIKVA-arviointimallin mukaisella portaittaisella etenemisellä. Toimintatutkimus olisi ollut luonteeltaan BIKVA-arviointimalliin verraten tutkittavia ihmisiä osallistavampaa, jolloin osallistamisen antamat mahdollisuudet olisivat varmasti syventäneet yhteistyötä. Tällöin kehittämishankkeen aiheen olisi kuitenkin ollut todennäköisesti oltava rajatumpi, koska kehittämishankkeen aihe kosketti sekä erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita sekä asiantuntijoiden ammatillista osaamista. Kehittämishanke olisi ollut liian laaja, mikäli toimintatutkimusta olisi toteutettu sekä asiakkaita että asiantuntijoita osallistavasti. Tätä aiheen rajausta ei kuitenkaan haluttu tehdä, koska kuten kehittämishankkeessa todettiin jo aiemmin, asiantuntijoiden ammatillinen osaaminen on sidoksissa onnistuneen palvelutarpeen arvioinnin tekoon ja samalla myös kysymyspatteriston onnistuneeseen käyttöön. Toimintatutkimuksen käyttö olisi luultavasti rajannut kehittämishankkeen tavoitteen joko ainoastaan kysymyspatteriston luomiseksi tai asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen selvittämiseksi, jolloin aiheen kokonaisvaltainen tarkastelu ei olisi ollut mahdollista.

Asiakkaiden mukaan ottaminen BIKVA-arviointimallin sovellettuun käyttöön olisi mahdollisesti tuonut lisäarvoa saaduille tuloksille, mutta asiakkaat päätettiin jo kehittämishankkeen alussa rajata kehittämishankkeen ulkopuolelle. Rajaus tehtiin siksi, että kehittämishanke ei paisuisi liian laaja-alaiseksi. Kyselyjen portaittainen eteneminen BIKVA-arviointimallin luonteen mukaisesti osoittautui hyväksi tavaksi kerätä kehittämishankkeen aineisto. Sen

avulla aineistoa saatiin kohdennettua, jonka perusteella kysymyspatteristosta oli mahdollista tehdä tarkka sekä mahdollisimman luotettava työväline asiantuntijoille. Tämä ei olisi ollut mahdollista, mikäli aineisto olisi kerätty vain yhdellä kyselyllä.

Aineistonkeruumenetelmänä kysely kuitenkin toimi hyvin vastaajien kohdemäärän suuruuden vuoksi. Kyselyt lähetettiin yhteensä 91 vastaajalle ja vastauksia saatiin yhteensä 42. Kysely soveltui hyvin käyttötarkoitukseensa nähden ja kyselylomakkeet olivat saadun palautteen mukaan helppokäyttöisiä ja toimivia. Kyselylomakkeita testattiin muutamilla esitestaaajilla ennen kyselyn lähettämistä, jotka löydettiin työyhteisön sisältä. Työyhteisön jäsenet olivat koko kehittämishankkeen ajan kiinnostuneita kehittämishankkeen etenemisestä ja heidän kanssaan käytiin lukemattomia mielenkiintoisia sekä antoisia keskusteluja kehittämishankkeeseen liittyen. Esitestaaajien kommenttien perusteella kyselylomakkeita muokattiin käyttäjäystävällisemmiksi. Kyselyjen vastausten analysointimenetelmänä sisällönanalyysi toimi hyvin. Sisällönanalyysin avulla tulokset voitiin käsitellä monipuolisesti ja tarkasti sekä tuloksista löydettiin yleistettävissä olevat asiat.

Kehittämishankkeella ei suoranaisesti luotu uutta tietoa, vaan sillä koottiin tehokkaasti jo olemassa olevaa tietoa yhteen ja yhdistettiin teoria- ja tutkimustieto käytännön tiedon kanssa yhteiseksi kokonaisuudeksi. Uutena voidaan kuitenkin todeta BIKVA-arviointimallin rohkea soveltaminen ottamalla sen portaittain etenevä periaate mukaan kehittämishankkeen kyselyihin. Aiempia tämän kaltaisia kokeiluja BIKVA-arviointimallin suhteen ei ollut löydettävissä. Kehittämishanke osoitti, että portaittain eteneminen oli toimiva tapa kerätä kohdennettua ja syventyvää tietoa.

8.3 Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuseetiikalla tarkoitetaan pelisääntöjä, jotka on sovittu yleisesti kaikkien tutkimukseen osallistujien kesken. Tutkijan tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä käyttämällä eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. (Vilka 2015, 41.) Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6) määrittelee hyvän tieteellisen käytännön lähtökohdat, joiden mukaan toimimalla tutkimus on mahdollista tehdä eettisesti hyväksyttävästi ja luotettavasti. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry on kerännyt suosituksia ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöprosessin eettisyyteen ja hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyen. Suosituksia noudattamalla ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöprosessit yhtenäistyvät ja opinnäytetyöprosessissa noudatetaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemiä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Suositusten avulla otetaan kantaa koko opinnäytetyöprosessiin tutkimuseettisestä näkökulmasta prosessiin osallistuvien henkilöiden vastuiden, velvollisuuksien ja oikeuksien kautta. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2017, 2–3.)

Tutkimusetiikka koskee laajasti koko tutkimusprosessia aiheen valinnasta aina tutkimustulosten vaikutuksiin asti. Tutkija on itse vastuussa tekemistään eettisistä valinnoista. (Kuula 2011, 11, 26; Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2017, 8.) Tuomi (2007, 143) toteaa eettisten kysymysten olevan koko tutkimustoiminnan lähtökohta. Tutkimusta koskeva eettinen pohdinta ei ole ainoastaan tutkijan tehtävä, vaan koko tiedeyhteisön ja tutkimusta hyödyntävän yhteisön tulee pohtia tutkimuksen etiikkaa. Etiikka ja tutkimus ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa tutkimustulosten vaikuttaessa eettisiin valintoihin ja vastaavasti eettisten valintojen vaikuttaessa tutkijan tekemiin ratkaisuihin tieteellisessä työssään. Hyvä tutkimus on aina eettisesti kestävä. (Tuomi 2007, 9, 143.)

Kehittämishankkeessa käytetyn BIKVA-arviointimallin eettisyyttä pohdittiin useaan otteeseen kehittämishankkeen edetessä sekä kehittämishankkeen tekijöiden että oppilaitosten ohjaajien kesken, koska perinteisesti BIKVA-arviointimallia käytetään asiakastasolta edeten kohti poliittisia päättäjiä. Myös Högnappa (2008, 56) nostaa tutkimuksessaan esiin BIKVA-arviointimallin käytön eettisen arveluttavuuden, mikäli sitä käytetään ainoastaan tiedon keräämiseen työntekijöiden, johdon tai poliittisten päättäjien oppimisprosesseissa. Eettisessä pohdinnassa huomioitiin, toiko sen käyttö pelkästään asiantuntijoille ja esimiestasolle kohdennettuna riittävän tarkkaa tietoa erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmästä kysymyspatteristoa varten. Pohdinnan tuloksena päädyttiin siihen, että BIKVA-arviointimallia sovellettiin kehittämishankkeessa sen portaittaisen etenemisen osalta ja muu rajattiin kehittämishankkeen ulkopuolelle.

Tutkimustyötä tehdessä tulee olla rehellinen, tarkka ja huolellinen sekä työn tavoitteiden tulee olla pohdittu korkean moraalin mukaisesti. Tutkimuksen tavoitteet, kohde ja tutkimukseen osallistuvien roolit on oltava tutkimuksessa mukana olevien ihmisten tiedossa. (Ojasalo ym. 2014, 48.) Kehittämishankkeessa tehtyjen kyselyjen saatekirjeisiin kirjattiin selkeästi kehittämishankkeen tekijöiden rooli sekä kehittämishankkeen tavoite. Lisäksi saatekirjeissä oli yhteystiedot, joista kyselyn vastaajat voivat halutessaan kysyä lisätietoja. Saatekirjeissä kyselyn vastausten kerrottiin olevan anonyymeja.

Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa tutkimustulosten tarkkuutta ja sitä, ovatko tulokset eissattumanvaraisia ja ovatko tulokset toistettavissa eli saadaanko saman tutkittavan henkilön kohdalla sama tulos riippumatta tutkijasta (Vilka 2015, 124). Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee pohtia, mikä tutkimuksesta tekee eettisesti korkeatasoisen ja miksi tutkimusraportti on luotettava (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6) ohjeistaa arvostamaan jo aiemmin tehtyjä tutkimuksia sekä kiinnittämään huomiota asianmukaisiin viittauksiin. Kehittämishankeraportin lähteet valittiin harkiten ja tarkasti sekä lähteitä pyrittiin löytämään mahdollisimman kohdennetusti

kehittämishankkeen aiheeseen liittyen. Soveltuvien lähteiden löytämiseen käytettiin tämän vuoksi runsaasti aikaa, koska kehittämishankeraportista haluttiin luotettava.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa laadulliselle ja määrälliselle tutkimukselle ominaisten luotettavuuksien arvioinnin lisäksi merkityksellistä on kehittämishankkeen tuottamien tulosten käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys. Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin näkökulmasta kehittämistoiminnan haasteina voidaan nähdä olevan prosessien toistettavuuden haaste, pikaisesti laaditut kyselylomakkeet ja aineistojen jääminen suppeaksi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin näkökulmasta kehittämistoiminnan haasteiksi voidaan nostaa toimijoiden sitoutumisen merkitys kehittämisprosessiin. (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.)

Kyselyjen vastaajamäärät vaikuttivat osaltaan kehittämishankkeen luotettavuuteen niin määrällisen kuin laadullisen tutkimuksen osalta. Erityisesti ensimmäisen kyselyn kohdalla vastaajien määrä jäi vähäiseksi, koska vain noin kolmasosa kohderyhmästä vastasi kyselyyn. Tämän kohderyhmän vastauksia olisi toivottu runsaammin, koska heidän näkemyksensä erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelyssä olisi ollut tärkeä. Kyseessä olivat ne asiantuntijat, jotka eivät lähtökohtaisesti työskentele erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa, mutta ovat myös vastuussa heidän palvelutarpeensa tunnistamisesta. Muissa kyselyissä vastaajien määrä kasvoi huomattavasti, joka paransi kehittämishankkeen luotettavuutta ja tulosten käyttökelpoisuutta merkittävästi.

8.4 Jatkokehittämisehdotukset

Kehittämishankkeen jatkokehittämisehdotuksina esitetään kartoitusta, onko kysymyspatteriston käyttö edistänyt erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen tunnistamista ja ohjautumista oikeaan palveluun asiakkuuden alkuvaiheessa. Kartoituksen avulla saataisiin konkreettista tietoa kysymyspatteriston käytettävyydestä sekä onko sen käyttö esimerkiksi tehostanut asiantuntijoiden tekemää palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta. Jos nämä toteutuvat tehokkaasti, voisi olla mahdollista kohdentaa asiantuntijoiden resursseja eri tavoin. Lisäksi kysymyspatteriston sisällön tarkastelu ja jatkokehittäminen olisi hyödyllistä, jotta kysymyspatteristo toimisi parhaalla mahdollisella tavalla. Kun kysymyspatteriston toimivuutta on testattu ja tarvittavat muutokset on tehty, voisi kysymyspatteriston ottaa valtakunnalliseen käyttöön TE-palveluille.

Toisena jatkokehittämisehdotuksena esitetään asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeiden ja keinojen tarkempaa tarkastelua. Työyhteisön sisäiset keinot nousivat vahvasti esiin ammatillisen osaamisen kehittämisessä, joten tämän toteuttamiseksi olisi tarpeellista luoda tavoitteellinen suunnitelma soveltuvien keinojen löytämiseksi.

Yhtenä vaihtoehtona olisi hyödyntää työyhteisössä jo valmiiksi olevaa ammatillista osaamista. Esimerkiksi TE-toimistossa asiantuntijoina työskentelevillä sosionomeilla olisi tietotaitoa perehdyttää muita asiantuntijoita asiakkaan sosiaaliseen työkykyyn liittyen, jolloin teoria ja käytännön työ yhdistyvät. Tämä olemassa oleva tieto-taito ja halukkuus sen jakamiseen tulisi kartoittaa asiantuntijoilta ja pohtia halukkaiden kanssa, miten ja milloin perehdytys toteutuisi.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Airio, I. & Niemelä, M. 2013. Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Teoksessa Niemelä, M. & Saari, J. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 44–60.

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston raportti. Helsinki: Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto.

Asplund, R. & Vanhala, P. 2016. Korkeasti koulutettujen työmarkkinapolut: Työllisyys, työttömyys, syrjäytymisriski. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 22/2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Ayllón, S. & Ferreira-Batista, N. 2018. Unemployment, drugs and attitudes among European youth. Teoksessa Bundorf, M.K., Carpenter, C., Cawley, J., Chernew, M.E., Kifmann, M., Lindeboom, M., O'Donnell, O.A., Shah, M., Siciliani, L. & Simon K. Journal of Health Economics 57, 236–248.

Blomgren, J., Hytti, H. & Gloud, R. 2011. Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneiden työttömyys- ja sairaustausta eri eläkejärjestelmissä. Kelan nettityöpapereita 26/2011. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Delamare Le Deist, F. & Winterton, J. 2005. What Is Competence? Human Resource Development International 8 (1), 27–46.

Eleveld, A. 2017. Activation policies: policies of social inclusion or social exclusion?, Journal of Poverty and Social Justice 25 (3), 277–285.

Eskanen, J. 2019. Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto aikoo uudistua entistä henkilökohtaisemmaksi: ”Ketterää ja nykyaikaista julkista palvelua”. Yleisradio [viitattu 16.6.2019]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10621278>

Gallie, D. 2002. The Quality of Working Life in Welfare Strategy. Teoksessa Esping-Andersen, C. Why we need a New Welfare State. Chennai: Newgen Imaging Systems, 96–129

Harjuma, J. 2019. Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston YT-neuvottelut päätökseen – Organisaatorakenne ja työtehtävät muutosten kourissa. Kaleva 16.5.2019. [Viitattu 16.6.2019]. Saatavissa: <https://www.kaleva.fi/uutiset/pohjois-suomi/pohjois-pohjanmaan-te-toimiston-yt-neuvottelut-paatokseen-organisaatorakenne-ja-tyotehtavat-muutosten-kourissa/820296/>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Härkäpää, K., Valkonen, J. & Järvikoski, A. 2016. Kuntoutujan motivaatio ja sitoutuminen. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim). Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 74–82.

Högnappa, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini? Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Järvikoski, A., Takala, E-P., Juvonen-Posti, P. & Härkäpää, K. 2018. Työkyvyn käsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännöissä. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13/2018. Helsinki: Kela.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 73–87.

Kivipelto, M. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus suhteisiin paikantuvana mikropolitiikkana. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus: Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UniPress, 18–38.

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. & Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 32/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

- Koski, A. 2015. Oppiminen kehittyvässä työyhteisössä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Osaamiseksi kokemus jokainen: Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. Tallinna: United Press Global, 192–206.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Helsinki: Stakes.
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuussaari, K., Kaukonen, O., Partanen, A., Vormo, H. & Ronkainen, J-E. 2014. Päihdeasiakkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhteiskuntapolitiikka 79 (3), 264–277.
- Laaksonen, A. 2019. Hämeen TE-toimisto uudistuu – Uudistus käynnistyy Forssan toimipaikasta. Forssan lehti 5.5.2019. [Viitattu 16.6.2019]. Saatavissa: <https://www.forssan-lehti.fi/lounais-hame/hameen-te-toimisto-uudistuu-uudistus-kaynnistyi-forssan-toimipaikasta-275390>
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokkila-Oikonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ? Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokkila-Oikonen, P. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916 [viitattu 2.12.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- Lindh, J., Hautala, S. & Romakkaniemi, M. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus heikommassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja, 2018. Helsinki: UniPress, 39–65.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi: Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Helsinki: Talentum.
- Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Juva: PS-Kustannus.
- Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä: tutkijalaitos. Helsinki: International Methelp.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Ojala, S. 2016. Työttömyyden sanktioinnin sijaan aktiivisuuslisä yhteiskunnallisesta työstä. Teoksessa Halmetoja, A., Koistinen, P. & Ojala, S. (toim.) Sosiaalipolitiikan lumo. Tampere: Tampere University Press, 102–115.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työväliseenä. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Työn murros ja elinikäinen oppiminen: Elinikäisen oppimisen kehittämistarpeita selvittävän työryhmän raportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:8. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja 11/2007. Helsinki: Stakes.

Payne, C. & Payne, J. 2000. Early Identification of the Long-Term Unemployed. PSI Research Discussion Paper 4. UK: Policy Studies Institute.

Perustuslaki 731/1999 [viitattu 2.12.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Rauhala, L. 2014. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen: Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Saari, J. 2011. Suomi-neito raskaana muutoksesta – vuosituhannen vaihteen eriarvoisuus 2030-luvun Suomen kollektiivisessa muistissa. Teoksessa Kontula, O. (toim.) Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus. Helsinki: Väestöliitto, 52–71.

Sainio, P., Koskinen S., Martelin T. & Gould R. 2010. Työkyvyn yhteys toimintakyvyn eri ulottuvuuksiin. Teoksessa Aromaa, A. & Koskinen, S. (toim.) Suomalaisten työ, työkyky ja terveys 2000-luvun alkaessa. Raportti 11/2010. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 60–66.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sharone, O. & Vasquez, A. 2016. Sociology as a Strategy of Support for Long-Term Unemployed Workers. *The American Sociologist* 48 (2), 246–265.

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raporteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 [viitattu 4.12.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Lidp446023088>

Staiger, T., Waldmann, T., Rüschi, N. & Krumm, S. 2017. Barriers and facilitators of help-seeking among unemployed persons with mental health problems: a qualitative study. BMC Health Services Research 17.

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tonttila, J. 2015. Työpolitiikan palvelurakennearviointi: ”Asiakaslähtoisempää ja tuloksellisempaa palvelua”. Loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 1/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue: johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

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

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen: Organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: SanomaPro Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Työttömyysturvalaki 1290/2002 [viitattu 5.1.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013a. Asiantuntijapalvelua tarpeesi mukaan [viitattu 7.8.2019]. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/asiantuntijapalvelu/index.html

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013b. TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset. Kirje 10.12.2013. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. Ohje 19.12.2017. Saatavissa: <http://finlex.fi/viranomaiset/normi/2017/42910>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018a. Maakuntauudistus [viitattu 16.6.2019]. Saatavissa: <https://tem.fi/maakuntauudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018b. TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua [viitattu 2.12.2018]. Saatavissa: <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut>

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtakari, M. & Eskelinen, J. 2016. Yksityiset palveluntuottajat julkisen työnvälityksen täydentäjänä. Tuloksiin perustuvia hankintoja koskevan kokeilun arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 12/2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Valtakari, M., Nyman, J., Haavisto, I., Leskelä, R-L., Mayer, M., Laasonen, V. & Ranta, T. 2018. Näkymiä tulevaan kasvupalvelumarkkinaan. Tutkimus yksityisistä palveluntuottajista kasvupalvelujen tuottajina. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 34/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Valtioneuvosto. 2018. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely [viitattu 16.6.2019]. Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>

Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi: Sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Helsinki: Valtioneuvosto.

Valtiovarainministeriö. 2019. Maakunta- ja sote-uudistuksen loppuraportti. Kokemuksia valmistelutyöstä, oppeja sekä johtopäätöksiä. Valtiovarainministeriön julkaisuja 40/2019. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Uotila, T-P. 2014. Osaamisen uhkana tehokkuusajattelu. Teoksessa Viitala, R. & Järnlström, M. (toim.) Henkilöstöjohtaminen uuden edessä: Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet. Vaasan yliopiston julkaisuja: Tutkimuksia 302. Liiketaloustiede 107. Vaasa: Vaasan yliopisto, 98–113.

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

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

LIITTEET

LIITE 1: 1. kyselyn saatekirje, työnvälitys- ja yrityspalvelut sekä osaamisen kehittämisen palvelut

LIITE 2: 1. kysely, työnvälitys- ja yrityspalvelut sekä osaamisen kehittämisen palvelut

LIITE 3: 1. kyselyn analysoimattomat tulokset

LIITE 4: 2. kyselyn saatekirje, tuetun työllistymisen palvelut

LIITE 5: 2. kysely, tuetun työllistymisen palvelut

LIITE 6: 2. kyselyn analysoimattomat tulokset

LIITE 7: 3. kyselyn saatekirje, palveluesimiehet ja palvelujohtajat

LIITE 8: 3. kysely, palveluesimiehet ja palvelujohtajat

LIITE 9: 4. kyselyn saatekirje, TE-toimiston johtaja

LIITE 10: 4. kysely/ehdotus kysymyspatteriston sisällöksi, TE-toimiston johtaja

LIITE 11: Kysymyspatteristo

LIITE 1

Hei!

Olemme Saila Immonen ja Suvi Mero ja työskentelemme ... TE-toimistossa tuetun työllistymisen palveluissa. Koulutustaustaltamme olemme sosionomeja (AMK) ja opiskelemme sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönämme kehittämishankkeen TE-palveluille, jossa selvitämme, miten työttömän asiakkaan erityisen tuen tarve voidaan tunnistaa ensikohtaamisella. Tavoitteena on luoda TE-palveluille kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin ensikohtaamisella. Kysymyspatteristo on tarkoitettu ottaa käyttöön asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin teon tueksi. Kehittämishankkeen tavoitteena on myös kartoittaa TE-palvelujen asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen liittyen. Kartoituksen pohjalta teemme ehdotuksia TE-toimiston johtajalle asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiseksi ja lisäämiseksi.

Kehittämishankkeen aineisto kerätään kyselyjen avulla. Suurin osa kyselyn kysymyksistä on monivalinta- ja väittämäkysymyksiä sekä mukana on myös avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia. Kyselyvastaukset ovat anonyymeja ja vastaukset käsittelemme tutkijan hyvää etiikkaa noudattaen. Kysely on auki **29.3.2019 saakka**. Kehittämishankeraportin arvioitu valmistumisaikataulu on loppuvuodesta 2019.

Mikäli haluat saada lisätietoja kehittämishankkeeseemme liittyen, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen @. Vastaamme mielellämme kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin.

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä: <linkki>



Ystävällisin terveisin, *Saila Immonen ja Suvi Mero*



Kysely / Työnvälitys- ja yrityspalvelut, Osaamisen kehittämisen palvelut

YAMK-opinnäytetyö, Salla Immonen ja Suvi Mero

Perustiedot

1. Palvelulinja, jolla työskentelet *

Valitse palvelulinja, jolla työskentelet.

- Työnvälitys- ja yrityspalvelut
 Osaamisen kehittämisen palvelut
 En halua vastata

2. Työkokemus TE-palveluissa (vuosina) *

Valitse oikea vaihtoehto.

- Alle 1
 1-3
 4-6
 7-10
 Yli 10
 En halua vastata

3. Ikäsi *

Valitse oikea vaihtoehto.

- Alle 30
 31-40
 41-50
 51-60
 Yli 60
 En halua vastata

4. Korkein koulutustasosi *

Valitse korkein koulutustasosi.

- Peruskoulu
 Keskiaste (toisen asteen perustutkinto tai ammattitutkinto, erikoisammattitutkinto, lukio)
 Ain korkea-aste (alempi opistoasteen tutkinto)
 Alempi korkeakouluaste (ammattikorkeakoulututkinto, yliopiston alempi korkeakoulututkinto)
 Ylempi korkeakouluaste (ylempi ammattikorkeakoulututkinto, yliopiston ylempi korkeakoulututkinto)
 Tutkijakoulutusaste (lisensiaatin ja tohtorin tutkinto)
 Muu
 En halua vastata

5. Mikä tutkinto/koulutus sinulla on? *

Kirjoita tutkintosi omin sanoin, esim. sosionomi (AMK).

Asiakkaan määritelmä

6. Miten määrittelisit TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan? *

Valitse kaikki mielestäsi kuvaavat vaihtoehdot.

- Kognitiiviset vaikeudet (esim. oppimisvaikeudet)
 Mielenervosongelmat (esim. masennus, ahdistuneisuus, käytöshäiriöt)
 Fyysiset työkykyyn liittyvät rajoitteet
 Päihdeongelma tai sen aiheuttamat elimelliset aivo-oireyhtymät
 Muut riippuvuudet (esim. peliriippuvuus, läheisriippuvuus)
 Asiakkaan yksilölliset ominaisuudet (esim. haastava persoona, identiteettiongelmat)
 Kielitaidon puute
 Usea yhtäaikainen tuen tarve (esim. sosiaali- ja terveyspalvelut)
 Asiakkaan ikä (nuori tai iäkäs asiakas)
 Pitkäaikaistyötön (12kk tai enemmän yhdenjaksoisesti työttömänä)
 Ei lainkaan työhistoriaa
 Alhainen koulutustaso tai ammattikouluttamaton
 Huonosti työllistävä koulutusala
 Opiskelu- tai työelämän ulkopuolella oleminen

- Puutteelliset työnhakukäytännöt ja -taidot
- Puutteelliset työelämätaidot (esim. työaikojen noudattaminen, työelämän pelisääntöjen tunteminen)
- Motivaation puute, ei omaa tahtoa tilanteensa edistämiseen
- Sitoutumattomuus
- Sosiaalinen hyvinvointi alentunut tai sosiaalisia rajoitteita (esim. siisteys tai vuorokausirytmi)
- Henkinen hyvinvointi alentunut
- Kokonaisvaltainen hyvinvointi alentunut
- Asiakkaan epärealistinen näkemys tilanteestaan
- Asiakas valehtelee, vääristelee tilannettaan tai jättää kertomatta oleellisia työllistymiseen liittyviä asioita
- Näköalattomuus omassa tilanteessaan, asiakas ei koe tarvitsevansa apua
- Taloudelliset haasteet, tottunut elämään niukkuudessa tai sopeutunut tilanteeseensa
- Epäonnistumisen toistuvat kokemukset työhauussa
- Elämänhallinnan vaikeudet
- Syrjäytyminen, huono tai heikko asema yhteiskunnassa
- Haastavat perhesuhteet tai työttömyyden ylisukupolvisuus
- Muuttohaluttomuus työpaikan perässä toiselle paikkakunnalle
- Asiakkaan kokemus omasta erilaisuudestaan
- Asiakkaan toivottomuuden tunne elämäntilanteessaan
- Työttömyysturva passiivoinut asiakkaan (esim. ansiosidonnaisen työttömyysturvan hyvä taso)
- Asiakas passivoitunut muista syistä

7. Miten muuten määrittelisit TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan?

Jätä vastauskenttä tyhjäksi, mikäli mieleesi ei tule muita määritelmiä.

Oma osaaminen

8. Kerro mielipiteesi *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

| | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|---|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on helppoa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tekemäni palvelutarpeen arviointi on onnistunutta tällä hetkellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tekemäni palveluohjaus on onnistunutta tällä hetkellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on helppo havaita. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on vaikeaa ottaa puheeksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kerro muutamalla lauseella, millaisten asiakkaiden palvelutarpeen tunnistamisessa ja palveluohjauksessa koet tarvitsevasi oman ammatillisen osaamisesi kehittämistä. *

Kerro omin sanoin. Jos koet, ettet tarvitse ammatillisen osaamisen kehittämistä, kerro myös se.

10. Kerro mielipiteesi *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

| | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Asiakkaan kohtaaminen kasvoitusten on tärkeää palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakaslähtöisyys on tärkeää. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan voimavaroja ei tarvitse hyödyntää palveluohjaukselta suunniteltaessa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa on palveluohjauksen onnistumisen edellytys. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työyhteisön moniammatillisuudella ei ole merkitystä asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisessa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Oman ammatillisen osaamisen kehittäminen (esim. koulutusten avulla) on tärkeää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin onnistumiseksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Asiakkaan palvelutarve

11. Missä vaiheessa asiakkaan palvelutarve tulisi mielestäsi tunnistaa palveluohjauksen onnistumiseksi työnhaun alkaessa tai sen käynnistämisen jälkeen? *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

- Heti työttömäksi ilmoittautuessa
- Ensimmäisen kuukauden aikana
- 2-3kk
- 4-6kk
- 7-12kk
- 13-24kk
- Yli 24kk

12. Missä vaiheessa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen on mielestäsi liian myöhäistä työnhaun käynnistämisen jälkeen (esim. asiakkaan passivoitumisen vuoksi)? *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

- Ensimmäisen kuukauden aikana
- 2-3kk
- 4-6kk
- 7-12kk
- 13-24kk
- Yli 24kk

13. Kerro mielipiteesi *

| | Kyllä | En osaa sanoa | Ei |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Onko sinulla tällä hetkellä ammatillista osaamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Onko työyhteisössäsi hiljaista tietoa palvelutarpeen arviointiin liittyen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Onko työyhteisössäsi hiljaista tietoa palveluohjaukseen liittyen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Jos vastasit, että työyhteisössäsi on hiljaista tietoa palvelutarpeen arviointiin ja/tai palveluohjaukseen liittyen, millaista hiljaista tietoa ja miten se saataisiin paremmin esille?

Kerro muutamalla lauseella omin sanoin.

15. Miten mielestäsi ammatillista osaamista voisi kehittää onnistuneen palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen tueksi?

Kerro muutamalla lauseella omin sanoin.

16. Tarvitsetko koulutusta palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen tueksi, millaista? *

Kerro omin sanoin. Jos koet, ettet tarvitse koulutusta, kerro myös se.

17. Tähän voit esittää vapaasti muita huomioitasi asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta tai oman ammatillisen osaamisen kehittämistä koskien. Voit myös halutessasi antaa palautetta tästä kyselystä.

LIITE 3

T1: Taulukko erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan yksityiskohtaisemmasta määritelmästä, avoimissa vastauksissa esiin nousseet asiat merkattu tähdellä (n=15) (Liite 2, kysymys 6–7)

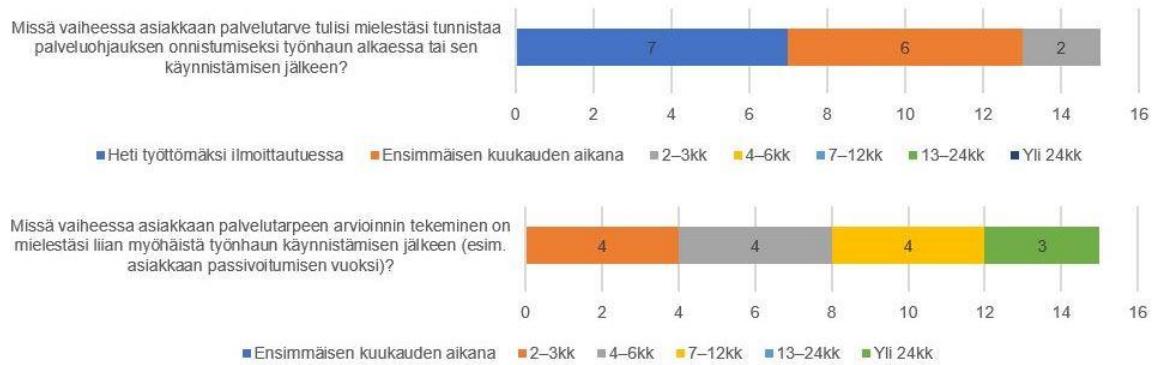
| Fyysinen toimintakyky | Psyykinen toimintakyky | Sosiaalinen toimintakyky |
|---|--|--|
| Päihdeongelman aiheuttamat elimelliset aivo-oireyhtymät | Usea yhtäaikainen tuen tarve | Usea yhtäaikainen tuen tarve |
| Usea yhtäaikainen tuen tarve | ★ Kognitiiviset vaikeudet (esimerkiksi oppimisvaikeudet) | ★ Muut riippuvuudet (esimerkiksi peli- tai läheisriippuvuus) |
| Fyysiset työkykyyn liittyvät rajoitteet | Mielenterveysongelmat | Pitkäaikaistyön (yli 12kk tai enemmän yhdenjaksoisesti työttömänä) |
| Kokonaisvaltainen hyvinvointi alentunut | Päihdeongelmat | ★ Motivaation puute, sitoutumattomuus |
| | Henkinen hyvinvointi alentunut | Sosiaalinen hyvinvointi alentunut tai sosiaalisia rajoitteita |
| | Kokonaisvaltainen hyvinvointi alentunut | Kokonaisvaltainen hyvinvointi alentunut |
| | ★ Jaksamisen haasteet | Asiakas valehtelee tai vääristelee tilannettaan |
| | | Näköalattomuus |
| | | ★ Elämänhallinnan vaikeudet |
| | | ★ Syrjäytyminen, huono tai heikko asema yhteiskunnassa |
| | | Asiakkaan toivottomuuden tunne omassa elämäntilanteessaan |
| | | Asiakas passivoitunut |
| | | ★ Moniongelmaisuus |
| | | ★ Taloudelliset ongelmat |
| | | ★ Asunnottomuus |

T2: Taulukko asiantuntijoiden kokemuksista liittyen palvelutarpeen arviointiin (n=15) (Liite 2, kysymys 8)

| | 1. Täysin eri mieltä | 2. Jokseenkin eri mieltä | 3. Ei samaa eikä eri mieltä | 4. Jokseenkin samaa mieltä | 5. Täysin samaa mieltä | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|---|----------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------|----------|-----------|----------|
| Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on helppoa. | 0 | 2 | 3 | 9 | 1 | 15 | 3,6 | 4 |
| Tekemäni palvelutarpeen arviointi on onnistunutta tällä hetkellä. | 0 | 0 | 1 | 13 | 1 | 15 | 4 | 4 |
| Tekemäni palveluohjaus on onnistunutta tällä hetkellä. | 0 | 0 | 1 | 12 | 2 | 15 | 4,07 | 4 |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on helppo havaita. | 0 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 | 3,47 | 4 |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on vaikeaa ottaa puheeksi. | 1 | 5 | 3 | 6 | 0 | 15 | 2,93 | 3 |
| Yhteensä | 1 | 12 | 10 | 44 | 8 | 75 | 3,61 | 4 |

T3: Taulukko asiantuntijoiden kokemuksista liittyen asiakastilanteessa toimimiseen ja ammatilliseen osaamiseen palvelutarpeen arvioinnissa (n=15) (Liite 2, kysymys 10)

| | 1. Täysin eri mieltä | 2. Jokseenkin eri mieltä | 3. Ei samaa eikä eri mieltä | 4. Jokseenkin samaa mieltä | 5. Täysin samaa mieltä | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|--|----------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------|----------|-----------|----------|
| Asiakkaan kohtaaminen kasvotusten on tärkeää palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa. | 0 | 1 | 1 | 5 | 8 | 15 | 4,33 | 5 |
| Asiakaslähtöisyys on tärkeää. | 1 | 0 | 0 | 4 | 10 | 15 | 4,47 | 5 |
| Asiakkaan voimavaroja ei tarvitse hyödyntää palveluohjausta suunniteltaessa. | 7 | 7 | 1 | 0 | 0 | 15 | 1,6 | 2 |
| Luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa on palveluohjauksen onnistumisen edellytys. | 0 | 0 | 0 | 4 | 11 | 15 | 4,73 | 5 |
| Työyhteisön moniammatillisuudella ei ole merkitystä asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisessa. | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | 15 | 1,93 | 2 |
| Oman ammatillisen osaamisen kehittäminen (esim. koulutusten avulla) on tärkeää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin onnistumiseksi. | 0 | 0 | 1 | 9 | 5 | 15 | 4,27 | 4 |
| Yhteensä | 14 | 14 | 4 | 24 | 34 | 90 | 3,56 | 4 |



K1: Kuvio asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tunnistamisen ja teon oikea-aikaisuudesta (n=15) (Liite 2, kysymys 11–12)

T4: Taulukko asiantuntijoiden kokemuksista liittyen asiantuntijan henkilökohtaiseen ja työyhteisön ammatilliseen osaamiseen (n=15) (Liite 2, kysymys 13)

| | 1. Kyllä | 2. En osaa sanoa | 3. Ei | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|--|----------|------------------|-------|----------|-----------|----------|
| Onko sinulla tällä hetkellä ammatillista osaamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen? | 13 | 2 | 0 | 15 | 1,13 | 1 |
| Onko työyhteisössäsi hiljaista tietoa palvelutarpeen arviointiin liittyen? | 8 | 6 | 1 | 15 | 1,53 | 1 |
| Onko työyhteisössäsi hiljaista tietoa palveluohjaukseen liittyen? | 8 | 6 | 1 | 15 | 1,53 | 1 |
| Yhteensä | 29 | 14 | 2 | 45 | 1,4 | 1 |

LIITE 4

Hei!

Olemme Saila Immonen ja Suvi Mero ja työskentelemme ... TE-toimistossa tuetun työllistymisen palveluissa. Koulutustaustaltamme olemme sosionomeja (AMK) ja opiskelemme sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönämme kehittämishankkeen TE-palveluille, jossa selvitämme, miten työttömän asiakkaan erityisen tuen tarve voidaan tunnistaa ensikohtaamisella. Tavoitteena on luoda TE-palveluille kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin ensikohtaamisella. Kysymyspatteristo on tarkoitus ottaa käyttöön asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin teon tueksi. Kehittämishankkeen tavoitteena on myös kartoittaa TE-palvelujen asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen liittyen. Kartoituksen pohjalta teemme ehdotuksia TE-toimiston johtajalle asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisesi ja lisäämiseksi.

Kehittämishankkeen aineisto kerätään kyselyjen avulla. Suurin osa kyselyn kysymyksistä on monivalinta- ja väittämäkysymyksiä sekä mukana on myös avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia. Kyselyvastaukset ovat anonyymeja ja vastaukset käsittelemme tutkijan hyvää etiikkaa noudattaen. Kysely on auki **18.4.2019 saakka**. Kehittämishankeraportin arvioitu valmistumisaikataulu on loppuvuodesta 2019.

Mikäli haluat saada lisätietoja kehittämishankkeeseemme liittyen, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse @. Vastaamme mielellämme kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin.

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä: <linkki>



Ystävällisin terveisin, *Saila Immonen ja Suvi Mero*



Kysely / Tuetun työllistymisen palvelut

YAMK-opinnäytetyö, Salla Immonen ja Suvvi Mero

Perustiedot

1. Työkokemus TE-palveluissa (vuosina) *

Valitse oikea vaihtoehto.

- Alle 1
 1-3
 4-6
 7-10
 Yli 10
 En halua vastata

2. Ikäsi *

Valitse oikea vaihtoehto.

- Alle 30
 31-40
 41-50
 51-60
 Yli 60
 En halua vastata

3. Korkein koulutustasosi *

Valitse korkein koulutustasosi.

- Peruskoulu
 Keskiaste (toisen asteen perustutkinto tai ammattitutkinto, erikoisammattitutkinto, lukio)
 Alin korkea-aste (alempi opistoasteen tutkinto)
 Alempi korkeakouluaste (alempi ammattikorkeakoulututkinto, yliopiston alempi korkeakoulututkinto)
 Ylempi korkeakouluaste (ylempi ammattikorkeakoulututkinto, yliopiston ylempi korkeakoulututkinto)
 Tutkijakoulutusaste (lisensiaatin ja tohtorin tutkinto)
 Muu
 En halua vastata

4. Mikä tutkinto/koulutus sinulla on? *

Kirjoita tutkintosi omin sanoin, esim. sosionomi (AMK).

Asiakkaan määritelmä

5. Kyselyssä työnvälitys- ja yrityspalveluille sekä osaamisen kehittämisen palveluille erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määritelmässä nousi eniten esille seuraavat asiat:

Fyysiset ominaisuudet (päähdeongelman aiheuttamat elimelliset aivo-oireyhtymät, usea yhtäaikainen tuen tarve, fyysiset työkykyyn liittyvät rajoitteet, kokonaisvaltainen hyvinvointi alentunut)

Psyykkiset ominaisuudet (usea yhtäaikainen tuen tarve, kognitiiviset vaikeudet, mielenterveysongelmat, päähdeongelmat, henkinen hyvinvointi alentunut)

Sosiaaliset ominaisuudet (muut riippuvuudet, motivaation puute ja sitoutumattomuus, sosiaalisia rajoitteita, syrjäytyminen, elämänhallinnan vaikeudet, näköalattomuus tai tilanteen vääristely ja valehtelu)

Miten muuten määrittelisit TE-palvelujen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan? *

Kerro omin sanoin.

Palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus

6. Kerro mielipiteesi *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

| | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Tekemäni palvelutarpeen arviointi on onnistunut tällä hetkellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tekemäni palveluohjaus on onnistunut tällä hetkellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on vaikeaa havaita. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on helppo ottaa puheeksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kyselyssä työnvälitys- ja yrityspalveluille ja osaamisen kehittämisen palveluille nousi esiin heidän kokemuksensa onnistuneesta palvelutarpeen arvioinnista ja palveluohjauksesta:

87% vastaajista koki, että tämän hetkinen palvelutarpeen arviointi on onnistunut. **80%** vastaajista koki, että tämän hetkinen palveluohjaus on onnistunut.

Miten koet asian tuetun työllistymisen palvelujen näkökulmasta (esim. palvelulinjojen välisten siirtojen oikea-aikaisuus ja palveluohjauksen onnistuminen ennen siirtoa)? *

Kerro omin sanoin.

8. Missä vaiheessa asiakkaan palvelutarve tulisi mielestäsi tunnistaa palveluohjauksen onnistumiseksi työnhaun alkaessa tai sen käynnistämisen jälkeen? *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

- Heti työttömäksi ilmoittautuessa
- Ensimmäisen kuukauden aikana
- 2-3kk
- 4-6kk
- 7-12kk
- 13-24kk
- Yli 24kk

9. Missä vaiheessa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen on mielestäsi liian myöhäistä työnhaun käynnistämisen jälkeen (esim. asiakkaan passivoitumisen vuoksi)? *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

- Ensimmäisen kuukauden aikana
- 2-3kk
- 4-6kk
- 7-12kk
- 13-24kk
- Yli 24kk

10. Millaisia asioita asiakkaalta olisi hyvä kysyä palvelutarvetta arvioitaessa? *

Kerro omin sanoin.

Oma osaaminen

11. Kerro mielipiteesi *

Valitse kokemustasi kuvaavin vaihtoehto.

| | Kyllä | En osaa sanoa | Ei |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Onko työyhteisön moniammatillisuudella merkitystä asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisessa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Onko sinulla tällä hetkellä ammatillista osaamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Onko sinulla tällä hetkellä tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämislle? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Jos vastasit, että sinulla on tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämislle, kerro mihin ja millä keinoilla ammatillista osaamista voisi kehittää?

Kerro omin sanoin muutamalla lauseella.

13. Kyselyssä työnvälitys- ja yrityspalveluille ja osaamisen kehittämisen palveluille nousi esiin, että työyhteisössä on hiljaista tietoa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja palveluohjauksesta. Miten hiljainen tieto saataisiin mielestäsi paremmin esille? *

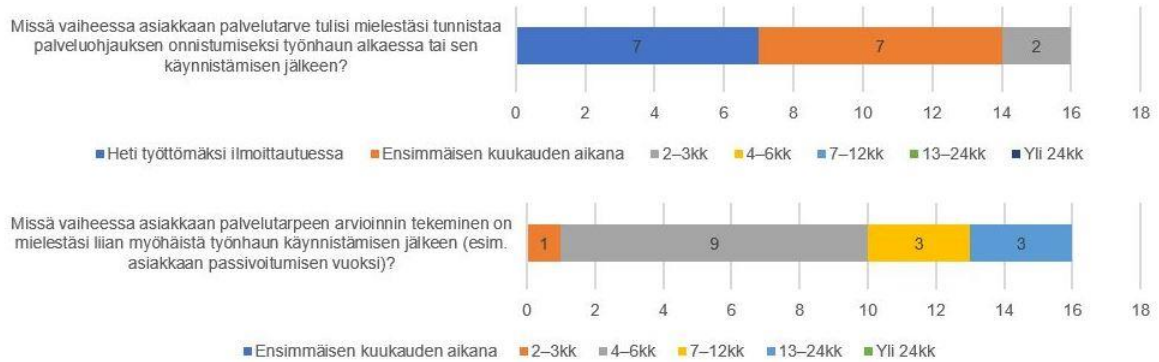
Kerro muutamalla lauseella omin sanoin.

14. Tähän voit esittää vapaasti muita huomioitasi asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta tai oman ammatillisen osaamisen kehittämistä koskien. Voit myös halutessasi antaa palautetta tästä kyselystä.

LIITE 6

T5: Taulukko asiantuntijoiden kokemuksista liittyen palvelutarpeen arviointiin (n=15) (Liite 5, kysymys 6)

| | 1. Täysin eri mieltä | 2. Jokseenkin eri mieltä | 3. Ei samaa eikä eri mieltä | 4. Jokseenkin samaa mieltä | 5. Täysin samaa mieltä | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|--|----------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------|----------|-----------|----------|
| Tekemäni palvelutarpeen arviointi on onnistunut tällä hetkellä. | 0 | 1 | 0 | 13 | 2 | 16 | 4 | 4 |
| Tekemäni palveluohjaus on onnistunut tällä hetkellä. | 0 | 2 | 1 | 12 | 1 | 16 | 3,75 | 4 |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on vaikeaa havaita. | 0 | 8 | 1 | 7 | 0 | 16 | 2,94 | 2,5 |
| Asiakkaan työllistymistä hidastavat ja estävät tekijät on helppo ottaa puheeksi. | 0 | 3 | 1 | 9 | 3 | 16 | 3,75 | 4 |
| Yhteensä | 0 | 14 | 3 | 41 | 6 | 64 | 3,61 | 4 |



K2: Kuvio asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tunnistamisen ja teon oikea-aikaisuudesta (n=16) (Liite 5, kysymys 8–9)

T6: Taulukko asiantuntijoiden vastauksista jaoteltuna yläluokkiin, millaisia asioita asiakkaalta olisi hyvä kysyä palvelutarvetta arvioitaessa (n=16) (Liite 5, kysymys 10)

| Fyysinen toimintakyky | Psykykinen toimintakyky | Sosiaalinen toimintakyky |
|---|---|---|
| Asiakkaan oma käsitys työkyvystä, työkykyyn vaikuttavat tekijät | Päihteidenkäyttö | Päivärytmi |
| Fyysinen terveydentila | Jaksaminen | Tiedot ja taidot, muu osaaminen (esim. harrastukset, luottamustehtävät) |
| Terveydenhuollon asiakkuus | Asiakkaan oma käsitys työkyvystä, työkykyyn vaikuttavat tekijät | Elämänhallinta |
| | Kognitiiviset valmiudet (esim. oppimisvalmiudet) | Koti ja perhe |
| | Psykykinen terveydentila | Asiakkaan omat tulevaisuuden näkymät ja tavoitteet, niiden realistisuus |
| | Terveydenhuollon asiakkuus | Motivaatio |
| | | Sosiaalitoimen asiakkuus |
| | | Sosiaaliset rajoitteet |
| | | Aiemmat kokemukset työnhaun onnistumisesta |
| | | Sosiaaliset taidot, työyhteisössä pärjääminen |
| | | Kielitaito |
| | | Rikosrekisteri |

T7: Taulukko asiantuntijoiden kokemuksista liittyen moniammatillisuuteen ja ammatilliseen osaamiseen (n=16) (Liite 5, kysymys 11)

| | 1. Kyllä | 2. En osaa sanoa | 3. Ei | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|--|----------|------------------|-------|----------|-----------|----------|
| Onko työyhteisön moniammatillisuudella merkitystä asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisessa? | 16 | 0 | 0 | 16 | 1 | 1 |
| Onko sinulla tällä hetkellä ammatillista osaamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamiseen? | 14 | 2 | 0 | 16 | 1,13 | 1 |
| Onko sinulla tällä hetkellä tarvetta ammatillisen osaamisen kehittämiseksi? | 9 | 4 | 3 | 16 | 1,63 | 1 |
| Yhteensä | 29 | 14 | 2 | 45 | 1,25 | 1 |

Hei!

Olemme Saila Immonen ja Suvi Mero ja työskentelemme ... TE-toimistossa tuetun työllistymisen palveluissa. Koulutustaustaltamme olemme sosionomeja (AMK) ja opiskelemme sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönämme kehittämishankkeen TE-palveluille, jossa selvitämme, miten työttömän asiakkaan erityisen tuen tarve voidaan tunnistaa ensikohtaamisella. Tavoitteena on luoda TE-palveluille kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin ensikohtaamisella. Kysymyspatteristo on tarkoitettu ottaa käyttöön asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin teon tueksi. Kehittämishankkeen tavoitteena on myös kartoittaa TE-palvelujen asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen liittyen.

Teimme ensin kyselyn työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille. Heidän vastauksensa analysoitiin ja sen perusteella täsmensimme kyselyä ja lähetimme kyselyn tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille. Vastaukset on analysoitu ja molempien kyselyjen vastausten perusteella on kirjattu hahmotelma kysymyspatteriston sisällöstä sekä asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheista ja keinoista.

Nyt olisi sinun vuorosi vastata kyselyyn! Vastausajan päätyttyä kaikkien kyselyjen tulokset kootaan yhteen, jonka perusteella pyydämme TE-toimiston johtajalta kommentit kysymyspatteriston hahmotelmasta sekä teemme ehdotuksia asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämiseksi.

Kyselyn kysymykset ovat avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15-25 minuuttia. Kyselyvastaukset ovat anonyymeja ja vastaukset käsittelemme tutkijan hyvää etiikkaa noudattaen. Kysely on auki **10.5.2019 saakka**. Kehittämishankeraportin arvioitu valmistumisaikataulu on loppuvuodesta 2019.

Mikäli haluat saada lisätietoja kehittämishankkeeseemme liittyen, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse @. Vastaamme mielellämme kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin.

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä: <linkki>



Ystävällisin terveisin, *Saila Immonen ja Suvi Mero*



Kysely / Palveluesimiehet ja palvelujohtajat

YAMK-opinnäytetyö, Salla Immonen ja Suvi Mero

Kysymyspatteristo

Tässä on hahmotelma kysymyspatteriston aihealueista. Kysymyspatteriston tavoitteena on tunnistaa erityistä tukea tarvitseva asiakas paremmin ensikohtaamisella.

1. Kerro mielipiteesi; Onko tässä mielestäsi kaikki oleellinen? Puuttuko jotain? Onko jotain liikaa?

Perustiedot

- Mitä kuuluu?
- Koulutus- ja työhistoria
- Voimassaolevat lupakortit ja pätevyudet
- Tiedot ja taidot (mm. harrastukset, muu osaaminen, luottamustehtävät)
- Koulutuksen ja työsuhteiden päättymisen syyt, mikäli niitä on
- Kieli-, luku- ja kirjoitustaito
- Työnhakutaidot, onko tarvetta henkilökohtaiseen opastukseen?
- Omat tulevaisuuden tavoitteet, näkymät (niiden realistisuus?)
- Aiemmat kokemukset työnhauasta tai työnhauon onnistumisesta (jos huonoja kokemuksia, miksi kokee niin?)
- Miksi kokee olevansa nyt omassa tilanteessaan työttömänä?

*

2. Kerro mielipiteesi; Onko tässä mielestäsi kaikki oleellinen? Puuttuko jotain? Onko jotain liikaa?

Fyysiset ominaisuudet

- Fyysinen terveydentila, asiakkaan oma käsitys (onko jotain arkea rajoittavia tekijöitä?), oma arvio asteikolla 1-10
- Fyysinen terveydentila, todettu (onko todettu pysyviä rajoitteita?)
- Onko ollut terveydenhuollon kontaktia viimeisen vuoden aikana? Jos on, miksi? Onko keskeneräisiä tutkimuksia?
- Onko joskus ollut ammatillisessa kuntoutuksessa tai onko sitä pohdittu?
- Koska viimeisin terveystarkastus tehty?

*

3. Kerro mielipiteesi; Onko tässä mielestäsi kaikki oleellinen? Puuttuko jotain? Onko jotain liikaa?

Psyykkiset ominaisuudet

- Psyykinen terveydentila, asiakkaan oma käsitys (onko jotain arkea rajoittavia tekijöitä?), oma arvio asteikolla 1-10
- Psyykinen terveydentila, todettu (onko todettu pysyviä rajoitteita?), onko diagnosoituja mielenterveysongelmia?
- Onko ollut terveydenhuollon kontaktia viimeisen vuoden aikana? Jos on, miksi?
- Minkälaiseksi kokee oman jaksamisen asteikolla 1-10?
- Miten oppii uudet asiat? Näkemällä/kuulemalla/tekemällä? Nopeasti/hitaasti? Onko todettuja oppimisvaikeuksia?
- Päihteidenkäyttö, kannabis (jos käyttää, kuinka paljon ja kuinka usein, tarvitseeko apua?)

*

7. Tähän voit esittää vapaasti muita huomioitasi kysymyspatteristoa tai asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistä koskien. Voit myös halutessasi antaa palautetta tästä kyselystä.

Hei!

Olemme Saila Immonen ja Suvi Mero ja työskentelemme ... TE-toimistossa tuetun työllistymisen palveluissa. Koulutustaustaltamme olemme sosionomeja (AMK) ja opiskelemme sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönämme kehittämishankkeen TE-palveluille, jossa selvitämme, miten työttömän asiakkaan palvelutarve ja mahdollinen erityisen tuen tarve voidaan tunnistaa ensikohtaamisella. Tavoitteena on luoda TE-palveluille kysymyspatteristo, jonka avulla erityistä tukea tarvitseva asiakas voidaan tunnistaa paremmin ensikohtaamisella. Kehittämishankkeen tavoitteena on myös kartoittaa TE-palvelujen asiantuntijan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita.

Teimme ensin kyselyn työnvälitys- ja yrityspalvelujen sekä osaamisen kehittämisen palvelujen asiantuntijoille. Heidän vastauksensa analysoitiin ja sen perusteella täsmensimme kyselyä ja lähetimme kyselyn tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille. Tämän jälkeen heidän vastauksensa analysoitiin. Sitten kysymyspatteriston aihealueet ja asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheet ja keinot kirjattiin kyselyyn, joka lähetettiin palveluesimiehille ja palvelujohtajille ja kysyttiin heidän mielipidettään. Lopuksi vastaukset analysoitiin jälleen ja kaikkien tehtyjen kyselyjen sekä kehittämishankkeen tietopohjan pohjalta luotiin ehdotus kysymyspatteriston sisällöksi, joka on esitetty tässä kyselyssä juuri sinulle. Lisäksi tähän kyselyyn on kerätty asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheet ja keinot, jotka ovat nousseet asiantuntijoilta itseltään sekä joista on nostettu palveluesimiesten ja palvelujohtajien mielestä tärkeimmät esiin.

Nyt toivomme sinun vastaavan tähän kyselyyn ja kommentoivan TE-toimiston johtajan näkökulmasta kysymyspatteristoehdotusta sekä esiin nousseita asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheita ja keinoja. Tarkoituksenamme on vastauksesi saamisen jälkeen luoda lopullinen kysymyspatteristo.

Kyselyn kysymykset ovat avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15-25 minuuttia. Vastauksesi käsittelemme tutkijan hyvää etiikkaa noudattaen ja kehittämishankeraportti kirjataan anonymiteetti huomioiden. Emme mainitse, minkä alueen TE-toimistosta on kyse. Kysely on auki **24.5.2019 saakka**. Kehittämishankeraportin arvioitu valmistusaikataulu on loppuvuodesta 2019.

Mikäli haluat saada lisätietoja kehittämishankkeeseemme liittyen, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse @ tai @. Vastaaamme mielellämme kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin.

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä: <linkki>



Ystävällisin terveisin, *Saila Immonen ja Suvi Mero*



Kysely / TE-toimiston johtaja

YAMK-opinnäytetyö, Salla Immonen ja Suvi Mero

Kysymyspatteristo

Tässä on ehdotus kysymyspatteriston sisällöksi. Kysymyspatteriston tavoitteena on toimia TE-toimiston asiantuntijan työvälineenä asiakkaan palvelutarvetta sekä mahdollista erityisen tuen tarvetta arvioitaessa.

Numeroidut kysymykset ovat ydinkysymyksiä kaikille asiakkaille esitettäväksi. Aakkostetut kysymykset ovat lisäkysymyksiä, joita asiantuntija voi halutessaan esittää, mikäli ydinkysymysten vastaukset tai asiakkaan muu olemus antaa aihetta selvittää asioita syvemmin.

1. Kerro mielipiteesi; Onko kysymyspatteristo käyttökelpoinen työväline TE-toimiston asiantuntijan käyttöön asiakkaan palvelutarvetta arvioitaessa? Voiko erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistaa kysymyspatteriston avulla?

PERUSTIEDOT

1. Mitä kuuluu?
2. Koulutus- ja työhistoria
 - a. Jos päättäneitä/keskeytyneitä opintoja tai työsuhteita, miksi ne ovat päättäneet/keskeytyneet?
 - b. Miten on pärjännyt työssä tai koulussa?
 - c. Millaista palautetta on saanut esim. työstä, koulusta, työkokeilusta?
 - d. Miksi asiakas nostanut työnhaun voimaan, mitkä tekijät vaikuttaneet?
3. Hakuammatit, osaaminen suhteessa hakuammatteihin
 - a. Onko hakuammatit realistisia koulutus- ja työhistoriaan nähden?
4. Koulutustarpeet
 - a. Onko tutustunut työvoimakoulutustarjontaan?
5. Lupakortit ja pätevyudet, niiden voimassaolo
 - a. Onko tarvetta päivittää esim. lupakorteja? Jos on, niin mitä?
6. Muu osaaminen, jolla on merkitystä työnhaun kannalta (esim. musikaalisuus, vaikei olisi ammattimuusikko)
7. Ajokortti, auton käyttömahdollisuus
8. Muuttohalukkuus, kulkemishalukkuus työn perässä
9. Työnhakutaidot ja työnhaun asiakirjat
 - a. Onko tarvetta päivittää?
10. Omat tavoitteet työllistymisen suhteen
 - a. Ovatko tavoitteet realistisia?
11. Tuen tarve TE-toimiston asiantuntijalta
 - a. Kaipaa ohjausta/tukea? Millaista?
 - b. Vaikuttaako aiemmat kokemukset työnhakuun?

FYYSINEN TYÖKYKY

1. Mahdolliset fyysiseen työkykyyn liittyvät rajoitteet
 - a. Jos on rajoitteita, onko niitä tutkittu?
 - b. Jos on tutkittu, onko esim. lääkärinlausuntoja työkykyyn liittyen (nämä olisi hyvä toimittaa TE-toimistoon, jotta työkykyrajoitteet saadaan kirjattua ylös ja esim. tarkistettua oikeus osatyökykyisen palkkatukeen)?
 - c. Miten rajoitteet tulee huomioida työnhaussa suhteessa hakuammatteihin?
 - d. Onko fyysisen työkyvyn rajoitteet vaikuttaneet aiemmin opiskeluun tai työntekoon? Miten?
 - e. Onko ollut ammatillisessa kuntoutuksessa?
2. Tarve työttömien terveystarkastukselle
 - a. Jos on, kuinka laajasti toivoo terveydentilaansa selvitetävän?

PSYKKINEN TYÖKYKY

1. Mahdolliset psyykkiseen työkykyyn liittyvät rajoitteet
 - a. Jos on rajoitteita, onko niitä tutkittu?
 - b. Jos on tutkittu, onko esim. lääkärinlausuntoja työkykyyn liittyen (nämä olisi hyvä toimittaa TE-toimistoon, jotta työkykyrajoitteet saadaan kirjattua ylös ja esim. tarkistettua oikeus osatyökykyisen palkkatukeen)?
 - c. Miten rajoitteet tulee huomioida työnhaussa suhteessa hakuammatteihin?
 - d. Onko psyykkisen työkyvyn rajoitteet vaikuttaneet aiemmin opiskeluun tai työntekoon? Miten?

2. Oppimisen taidot ja valmiudet
 - a. Jos on ollut hankaluuksia, onko todettuja oppimisvaikeuksia?
 - b. Millaista tukea on saanut?
 - c. Millaista tukea toivoo saavansa?

SOSIAALINEN TYÖKYKY

1. Työyhteisötaidot (esim. työaikojen ja työpaikan sääntöjen noudattaminen)
 - a. Miten on aiemmin tullut toimeen työyhteisössä?
 - b. Millaiset vuorovaikutustaidot omaa?
 - c. Millainen vuorokausirytmä on, onko helppo lähteä töihin?
 - d. Onko jotain työllistymistä estäviä tai hidastavia tekijöitä (esim. velkaongelmat, rikoshistoria)?
 - e. Käyttääkö päihteitä? Jos käyttää, mitä ja kuinka usein?
 - f. Onko tarvetta sosiaalitoimen asiakkuudelle?
 - g. Onko muita työnhakuun liittyviä asioita, joita haluaa nostaa esiin?
2. Motivaatio työllistymiseen, osaamisen kehittämiseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun?
 - a. Jos kokee motivaationsa alhaiseksi, miksi? Millaista tukea toivoo saavansa? *

Asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittäminen

Alle on koottu asiantuntijoiden kokemat ammatillisen osaamisen kehittämisen tarpeet ja keinot, jotka palvelujohtajat ja palveluesimiehet kokivat tärkeimmiksi sekä realistisimmiksi toteuttaa.

2. Kerro mielipiteesi; Mitkä ovat käytännön mahdollisuudet asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin ja kehittämiskeinoihin?

AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN: MIHIN?

- Asiakkaiden realistinen palvelutarpeen arviointi, jatkopoluttaminen ja palveluohjaus
- Palveluvalikoiman hahmottaminen ja hyödyntäminen, yhteistyötahoihin perehtyminen, palveluymmärrys
- Haastattelutekniikat
- Aktivointisuunnitelman teko
- Työkykyyn liittyvät rajoitteet, terveydelliset haasteet
- Perehdytys
- Kantaaottavuus ja uskallus siihen
- TE-palvelujen rooli/ydintehtävä
- Ohjaustaito, motiivintyky, ohjauksellinen työote

AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN: MITEN?

- Asiakastapaamisten havainnointi
- Oman työn reflektointi
- Verkostoyhteistyö
- Asiakkaan tapaaminen henkilökohtaisesti
- Työparityöskentely, pienryhmätyöskentely
- Case-esimerkit
- Yritys- ja oppilaitosyhteistyö, tutustumiskäynnit yhteistyötahojen luona
- Työyhteisön sisäinen yhteistyö, yhteisten käytäntöjen muokkaaminen, sisäinen tiedonjako ja yhteiset ohjeistukset/prosessikaaviot, perehdytys
- Työpajat
- Käytännön työn ja teorian yhdistäminen

- Moniammatillinen yhteistyö
- Ajan järjestäminen olemassa olevaan materiaaliin tutustumiseen
- Rohkeus suoraan vuorovaikutukseen, avoimuus
- Eri toteutusvaihtoehtojen kokeilu
- Työnkierto, toisen työhön tutustuminen

*

3. Tähän voit esittää vapaasti muita huomioitasi kysymyspatteristoa tai asiantuntijoiden ammatillisen osaamisen kehittämistä koskien. Voit myös halutessasi antaa palautetta tästä kyselystä tai esittää ehdotuksia kysymyspatteriston viimeistelyyn.

KYSYMYS-PATTERISTO ASIAKKAAN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN TUEKSI

Tämä kysymyspatteristo on tuotettu kahden TE-toimiston asiantuntijan toimesta ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Kysymyspatteristo on luotu teoria- ja tutkimustiedon sekä TE-toimiston asiantuntijoille ja esimiestasolle tehtyjen kyselyjen perusteella. Kysymyspatteriston tavoitteena on toimia asiantuntijan työvälineenä erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistamisessa asiakkuuden alkuvaiheessa. Tarkoituksena on mahdollistaa tasalaatuisempi palvelutarpeen arviointi.

Numeroidut kysymykset ovat ydinaiheita kaikille asiakkaille esitettäväksi, joiden kysymysmuodon ja järjestyksen asiantuntija saa itse päättää omaan työtapaansa ja haastattelutilanteeseen sopivaksi. Aakkostetut kysymykset ovat lisäkysymyksiä, joita voi halutessaan esittää, mikäli ydinaiheiden vastaukset tai asiakkaan muu olemus antaa aihetta selvittää asioita syvemmin. Kysymyspatteristo toimii runkona keskustelulle ja kaikki kysymyspatteriston osa-alueet ovat tärkeitä kartoittaa, jotta asiakkaan työkyvystä saadaan kokonaisvaltainen kuva.

PERUSTIEDOT

1. Mitä kuuluu?
2. Koulutus- ja työhistoria
 - a. Miten on pärjännyt työssä tai koulussa?
 - b. Millaista palautetta on saanut esim. työstä, koulusta, työharjoittelusta, työkokeilusta?
 - c. Jos päättäneitä/keskeytyneitä opintoja tai työsuhteita, miksi ne ovat päättäneet/keskeytyneet?
 - d. Miksi nostanut työnhaun voimaan, mitkä tekijät vaikuttaneet?
3. Hakuammatit, osaaminen suhteessa hakuammatteihin
 - a. Onko hakuammatit realistisia koulutus- ja työhistoriaan nähden?
4. Koulutustarpeet
 - a. Onko tutustunut työvoimakoulutustarjontaan ja muihin koulutusmahdollisuuksiin?
5. Lupakortit ja pätevyudet, niiden voimassaolo
 - a. Onko tarvetta päivittää esim. lupakortteja? Jos on, niin mitä?
6. Muu osaaminen ja harrastukset, jolla on merkitystä työnhaun kannalta (esim. musikaalisuus, vaikkei olisi ammattimuusikko)
7. Työnhakutaidot ja työnhaun asiakirjat
 - a. Milloin on viimeksi päivitetty? Onko tarvetta päivittää?
8. Ajokortti, auton käyttömahdollisuus
9. Muuttohalukkuus, kulkemishalukkuus työn perässä
10. Omat tavoitteet työllistymisen suhteen
 - a. Ovatko tavoitteet realistisia?
11. Tuen tarve TE-toimiston asiantuntijalta
 - a. Kaipaako ohjausta/tukea? Millaista?
 - b. Vaikuttaako aiemmat kokemukset työnhakuun?

FYYSINEN TYÖKYKY

1. Mahdolliset fyysiseen työkykyyn liittyvät rajoitteet
 - a. Jos on rajoitteita, onko niitä tutkittu ja milloin?
 - b. Jos on tutkittu, onko esim. lääkärinlausuntoja työkykyyn liittyen (nämä olisi hyvä toimittaa TE-toimistoon, jotta työkykyrajoitteet saadaan kirjattua ylös ja esim. tarkistettua oikeus osatyökykyisen palkkatukeen; huomioitava lääkärinlausunnon tuoreus, vanhoilla lääkärinlausunnoilla ei ole merkitystä)?
 - c. Miten rajoitteet tulee huomioida työnhaussa suhteessa hakuammatteihin?
 - d. Onko ollut ammatillisessa kuntoutuksessa?
2. Tarve työttömien terveystarkastukselle
 - a. Jos on, kuinka laajasti toivoo terveydentilaansa selvitetävän?

PSYKKINEN TYÖKYKY

1. Mahdolliset psyykkiseen työkykyyn liittyvät rajoitteet
 - a. Jos on rajoitteita, onko niitä tutkittu?
 - b. Jos on tutkittu, onko esim. lääkärinlausuntoja työkykyyn liittyen (nämä olisi hyvä toimittaa TE-toimistoon, jotta työkykyrajoitteet saadaan kirjattua ylös ja esim. tarkistettua oikeus osatyökykyisen palkkatukeen; huomioitava lääkärinlausunnon tuoreus, vanhoilla lääkärinlausunnoilla ei ole merkitystä)?
 - c. Miten rajoitteet tulee huomioida työnhaussa suhteessa hakuammatteihin?
2. Oppimisen taidot ja valmiudet
 - a. Jos on ollut hankaluuksia, onko todettuja oppimisvaikeuksia? Millaista tukea on saanut?
 - b. Millaista tukea toivoo saavansa työnhakuun tai opiskeluun liittyen?

SOSIAALINEN TYÖKYKY

1. Työyhteisötaidot (esim. työaikojen ja työpaikan sääntöjen noudattaminen)
 - a. Miten on aiemmin tullut toimeen työ- tai opiskeluyhteisössä?
 - b. Millainen vuorokausirytmä on, onko helppo lähteä töihin tai kouluun?
 - c. Onko jotain työllistymistä hidastavia tai estäviä tekijöitä (esim. velkaongelmat, rikoshistoria)?
 - d. Käyttääkö päihteitä? Jos käyttää, mitä ja kuinka usein?
 - e. Onko tarvetta sosiaalitoimen asiakkuudelle?
 - f. Onko muita työnhakuun liittyviä asioita, joita haluaa nostaa esiin?
2. Motivaatio työllistymiseen, osaamisen kehittämiseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun?
 - a. Jos kokee motivaationsa alhaiseksi, miksi? Millaista tukea toivoo saavansa?