

**Työelämän ulkopuolella olevien  
monialainen palvelupolku ja  
-ohjaus**

**Tutkiva kehittämistyö Jyväskylän kuntouttavan  
työtoiminnan monialaisesta yhteistyöstä**

Katja Huttula

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2019  
Sosiaali- ja terveysala  
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Huttula, Katja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä joulukuu 2019
	Sivumäärä 121	Julkaisun kieli suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Työelämän ulkopuolella olevien monialainen palvelupolku ja -ohjaus</b> Tutkiva kehittämistyö Jyväskylän kuntouttavan työtoiminnan monialaisesta yhteistyöstä		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Hämäläinen, Katja & Lällä, Kaisa		
Toimeksiantaja(t) Palvelupolut kuntoon ja Kompaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin –kehittämishankkeet		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työelämän ulkopuolella olevien palvelut ovat olleet viime aikoina muutosten alla. Palveluissa on ryhdytty painottamaan enemmän monialaista yhteistyötä. Taustalla vaikuttaa työelämän ulkopuolella olevien monialainen palvelutarve, kun työllisyyspalveluiden lisäksi tarvitaan sosiaali-, terveys-, ja kuntoutuspalveluita tukemaan pääsyä kohti työelämää.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tukivana kehittämistyönä ja sen toimeksiantajina toimivat Palvelupolut kuntoon ja Kompaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin -kehittämishankkeet. Tutkivan kehittämistyön tarkoituksena oli asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistäminen ja palveluohjauksen kehittäminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla Jyväskylässä. Tavoitteena oli laatia visuaalinen palvelupolku kuvaus, joka sisältää kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun asiakasohjautumisen sekä palveluntuottajien monialaisen yhteistyön ja tiedonkulun toteutumisen sekä käytetyt asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät.</p> <p>Palvelupolulta tuotettiin tietoa laadullisella tutkimusotteella ja metodina käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastatteluun osallistui neljä palveluntuottajaa: TE-toimisto, työllisyyspalvelut, aikuissosiaalityö ja Sovatek-säätiö, joka tuotti Jyväskylälle kuntouttavan työtoiminnan palvelua ostopalveluina. Teemahaastattelu analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla.</p> <p>Palvelupolulla haasteena näyttäytyi palveluntuottajien vaihtelevat käytännöt asiakastietoa tuottavien lomakkeiden käyttämisessä ja asiakastietojärjestelmiin merkityn tiedon sisällössä. Lisäksi kehitettävänä asioina nousi esiin yhteisten käsitteiden, toimintamallien ja vastuiden sopiminen sekä asiakkaan ohjautuminen palveluihin. Asiakasohjautumisen yhteydessä ilmeni palveluvaiheita, joissa asiakas oli vaarassa pudota palvelupolulta. Näihin palveluvaiheisiin on tärkeä jatkossa kehittää yhdessä monialaisen yhteistyön toimintamallia.</p> <p>Produktiona muodostui kaavio kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta. Se kokoaa yhteen kehittämistyön tutkimustuloksia ja pääteemoja. Produktio on visuaalinen palvelupolku kuvaus, joka sisältää palvelupolun asiakasohjautumisen sekä palveluntuottajien monialaisen yhteistyön ja tiedonkoulun toteutumisen sekä käytetyt asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Jyväskylä, kehittämistyö, teemahaastattelu, pitkäaikaistyöttömät, yhteistyö, työllistyminen, palvelujärjestelmä, palvelupolku, tiedonkulku, asiakastieto		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Huttula, Katja	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2019
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 121	Permission for web publication: x
Title of publication <b>A multidisciplinary service path and counselling for the long-term unemployed</b> A developmental research project on multidisciplinary cooperation in the work rehabilitation services of the City of Jyväskylä		
Degree programme Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Supervisor(s) Hämäläinen, Katja & Lällä, Kaisa		
Assigned by Development projects 'Palvelupolut kuntoon' and 'Komppaa! Kompensaatikeinoista apuaskelmia työtehtäviin'		
Abstract  <p>Services targeted at long-term unemployed have been undergoing changes recently. The services have started to focus more on a multidisciplinary co-operation. The long-term unemployed have multi-disciplinary service needs. In addition to employment services, they need social welfare, health services and rehabilitation services to support their employment aims. The thesis was carried out as a developmental research project, and it was assigned by the development projects called 'Palvelupolut kuntoon' and 'Komppaa! Kompensaatikeinoista apuaskelmia työtehtäviin'. The purpose of the research project was to promote the early identification of clients' multidisciplinary service needs and learning difficulties and to develop service guidance in the service path of work rehabilitation in the City of Jyväskylä. The goal was to develop a visual service path description that would include client guidance, multidisciplinary co-operation and information flow between the service providers, forms for collecting client information as well as working methods.</p> <p>The qualitative research approach was used to produce information on the service path. Theme interviews were used as the data collection method with four service providers: TE Office, Employment Services, Adult Social Work and the Sovatek Foundation that provides work rehabilitation as a purchased service for the City of Jyväskylä. The theme interviews were analysed based on the themes emerging from the data. The service path had challenges due to the varying practices in the service providers' client information forms and in the content of the information entered into the client information systems. Other issues in need of further development were agreeing on common concepts, operating models and responsibilities between the service providers and client guidance. The client guidance had phases where the client was likely to fall off the service path. Further development a multidisciplinary co-operation model for these service phases at risk is important.</p> <p>As an outcome of the thesis, a diagram of the service path for rehabilitative work was created. The diagram brings together the research results and the main themes of the development work. This visual service path description includes the clients' service guidance and the implementation of multidisciplinary cooperation and information flow between the service providers, as well as the client information forms and working methods.</p>		
Keywords/tags (subjects) Jyväskylä, development project, theme interview, long-term unemployed people, cooperation, access to employment, service systems, service path, flow of information, customer information		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Työelämän ulkopuolella.....</b>	<b>5</b>
2.1	Työttömyyden vaikutukset yksilötasolla .....	5
2.2	Työttömyyden ja oppimisen vaikeuksien yhteys .....	7
<b>3</b>	<b>Kohti osallisuutta ja työelämää .....</b>	<b>9</b>
3.1	Aktivointi .....	9
3.2	Työttömien terveys- ja kuntoutuspalveluiden käyttäminen.....	10
3.3	Monialainen palvelutarve ja monialaisen yhteistyön haasteet .....	11
3.4	Työkykyä tukevat palveluntuottajat.....	12
3.4.1	Kunta.....	12
3.4.2	TE-toimisto.....	15
3.4.3	Kela .....	16
3.4.4	Monialainen yhteispalvelu .....	18
3.4.5	Kuntouttava työtoiminta .....	19
<b>4</b>	<b>Palvelupolun vaiheet kuntouttavaan työtoimintaan.....</b>	<b>21</b>
4.1	Palvelupolku .....	22
4.2	Palveluohjaus.....	23
4.3	Palvelutarpeen tunnistaminen .....	24
4.4	Tuen tarpeen selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen .....	27
4.5	Palveluiden ja toiminnan suunnittelu .....	32
4.6	Palveluiden yhteistyön koordinointi .....	35
4.7	Seuranta ja arviointi .....	37
<b>5</b>	<b>Tutkivan kehittämistyön tausta ja tarkoitus .....</b>	<b>39</b>
5.1	Kehittämistyön toimeksiantajat .....	39
5.2	Kehittämisympäristö ja kohderyhmä .....	40
5.3	Tarkoitus ja tavoite .....	42
<b>6</b>	<b>Tutkivan kehittämistyön toteutus .....</b>	<b>43</b>
6.1	Tavoitteen määrittely .....	44
6.2	Suunnittelu .....	46
6.3	Kehittämismenetelmä .....	47
6.4	Toteutus.....	49
6.5	Aineiston analysointi .....	51
6.6	Päätttäminen ja arviointi .....	52
<b>7</b>	<b>Tutkivan kehittämistyön tulokset.....</b>	<b>53</b>
7.1	Yhteistyö .....	54
7.2	Asiakasohjautuminen .....	57
7.3	Tiedonkulku .....	63
7.4	Asiakastieto .....	69
7.5	Produktion toteuttaminen .....	77

<b>8</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>79</b>
8.1	Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi.....	79
8.2	Tulosten tarkastelu ja kehittämisehdotukset .....	83
8.3	Jatkotutkimukset .....	89
8.4	Johtopäätökset .....	90
	<b>Lähteet .....</b>	<b>92</b>
	<b>Liitteet .....</b>	<b>103</b>
	Liite 1. Tutkivan kehittämistyön toteutuksen aikataulu .....	103
	Liite 2. Teemahaastattelurunko .....	104
	Liite 3. Informointikirje.....	105
	Liite 4. Ohjeistus teemahaastatteluun osallistumisesta .....	107
	Liite 5. Kehittämistyön suostumuslomake .....	108
	Liite 6. Alateemojen muodostaminen.....	109
	Liite 7. Palveluntuottajien tulkintamatriisi.....	110
	Liite 8. Tiedonkulku kaavio.....	111
	Liite 9. Monialainen palveluntarve käsitteenä.....	115
	Liite 10. Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä kaavio.....	116

## Kuviot

Kuvio 1. Palvelut monialaisessa yhteispalvelussa .....	18
Kuvio 2. Työkyvyn tuen palvelupolun vaiheet.....	22
Kuvio 3. Ohjautuminen aktivointisuunnitelman laatimiseen .....	25
Kuvio 4. Ohjautuminen monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen .....	26
Kuvio 5. Yleinen- ja spesifityökyky .....	28
Kuvio 6. ICF-malli .....	29
Kuvio 7. ICF-malli sovellettuna työkyvyn arviointiin.....	30
Kuvio 8. Kehittämistyön kohderyhmät .....	41
Kuvio 9. Tutkivan kehittämistyön termit .....	42
Kuvio 10. Asiakastietoa tuottavat lomakkeet palvelupolulla .....	70
Kuvio 11. Asiakkaan oppimisen vaikeuksien tunnistaminen.....	72
Kuvio 12. Asiakkaan monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen.....	74

# 1 Johdanto

Työikäisten työkyvyn tukeminen ja työurien pidentäminen on ollut usean edeltävän hallituksen keskeisimpiä tavoitteita, joiden pohjalta on toteutettu monia kehittämissuunnitelmia (Oivo & Kerätär 2018, 44). Työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden palvelut ovatkin olleet viime aikoina muutosten kohteena. Palveluissa on ryhdytty painottamaan enemmän monialaista yhteistyötä. Monialaisen yhteistyön taustalla näytetään pitkäaikaistyöttömien monialainen palveluntarve. Heidän taustallaan ei usein ole pelkkä työn puuttuminen, vaan lisäksi heillä voi olla mm. terveydellisiä, sosiaalisia, ammatillisia, taloudellisia ja oppimisen vaikeuksien haasteita. Näin ollen työttömien kykyä olla osallisena ja polkua kohti työelämään tuetaan paremmin monialaisen yhteistyön avulla, joka voi sisältää työllisyyspalveluiden lisäksi sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita. (Saikku & Kokko 2012, 6; Saikku 2011, 55; Saikku, Rajavaara & Seppälä 2017, 8; Saikku 2018, 11.)

Työttömien monialaisen yhteistyön toteutumisessa on kuitenkin nähty olevan haasteita. Oivo ja Kerätär (2018, 28) tuovat esille puuttuvan johtajuuden ja asiakkaiden palveluiden kokonaisuudesta vastaamisen sekä kuntoutusvastuun siirtelyn palvelujärjestäjältä toiselle. Palvelujärjestelmässä on lisäksi tuotu esiin heikkouksia pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisen vähyydessä, kuntoutusjärjestelmän piristävyydessä, asiakkaiden palveluihin pääsyn poikkeavuudessa ja henkilökohtaisen palveluohjauksen saamisessa (Saikku ym. 2017, 13).

Ristolaisen ja muiden (2019) mukaan Payne (2000) kuvaa palveluohjauksen prosessina, jossa on viisi vaihetta: palvelutarpeen arviointi, hoito- tai palvelusuunnitelma, suunnitelman toteuttaminen eli palveluiden käyttäminen, palveluiden toimivuuden seuranta ja palveluiden toimivuuden arviointi. Palveluohjauksenprosessia voidaan tarkastella yhteiskunnallisen ja palvelujärjestelmän näkökulmasta eli makrotasolla, organisaation ja sen kulttuurin näkökulmasta eli mesotasolla tai asiakkaan, omaisten ja työntekijöiden perspektiivistä eli mikrotasolla. (Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2019, 253- 256.) Monialainen yhteistyö koostuu useista eri palveluntuottajista ja jo-

kaisen palvelutuottajan sisällä voidaan nähdä tapahtuvan edellä kuvattu palveluprosessin. Palvelupolun avulla voidaan hahmottaa asiakkaan palvelujen kokonaisuutta, joka tapahtuu palveluntuottajien monialaisessa yhteistyössä yli sektori-, organisaatio- ja ammattirajojen (Hujala & Lammintakanen 2018, 20).

Opinnäytetyö toteutettiin tutkivana kehittämistyönä, jossa tarkasteltiin kehittämistyön toimeksiantajina toimineiden Palvelupolut kuntoon ja Komppaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin -kehittämishankkeiden toimintakontekstien mukaan työelämän ulkopuolella olevien monialaista palvelupolkua ja -ohjausta kuntouttavaan työtoimintaan Jyväskylässä. Kehittämistyön viitekehyksenä oli työttömyys, koska kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan eniten (97,6 %) pitkän työttömyyden aiheuttaneen työttömyysturvan keston vuoksi, kun pitkäaikaistyötön ei työ- ja toimintakyvyn rajoitusten vuoksi kykene osallistumaan töihin tai TE-palveluihin (Virtanen 2017, 3).

Palvelupolut kuntoon -hanke kehitti palveluohjausta ja varhaisen tuen sosiaaliohjausta paljon palveluita tarvitsevien työikäisten näkökulmasta. Komppaa -hanke edisti oppimisen haasteita omaavien työttömien tunnistamista ja ohjausta. (Palvelupolut kuntoon n.d; Tule komppaamaan n.d.) Tutkivalla kehittämistyöllä vastattiin molempien hankkeiden kehittämistarpeisiin ja tarkoituksena oli tuottaa teemahaastattelulla tietoa asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistämiseksi sekä palveluohjauksen kehittämiseksi. Tutkivassa kehittämistyössä syvennyttiin palvelupolun työkykyä tukevien palveluntuottajien tekemään asiakasohjaustyöhön. Teoreettisessa viitekehyksessä tuodaan esille myös palvelupolun tärkeimpien toimijoiden eli pitkäaikaistyöttömien näkökulma. Sekä palveluntuottajien että pitkäaikaistyöttömien näkökulman esille tuominen tukee palvelupolun kokonaisuuden hahmottamista.

Palveluohjausta tarkasteltaessa oleellinen lähtökohta on prosessilähtöinen arviointi eli miten vaikutus on saatu aikaan (Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2019, 255–256). Kehittämistyön produktiona mallinettiinkin kaavio kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun toteutumisesta. Produktio on visuaalinen palvelupolkukuvaus, joka si-

sältää palvelupolun asiakasohjautumisen sekä palveluntuottajien monialaisen yhteistyön ja tiedonkulun toteutumisen sekä käytetyt asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät.

## 2 Työelämän ulkopuolella

Työllisyys on ihmisten hyvinvoinnin, elinolojen ja julkisen talouden kestävyden tekijänä keskeinen (Työllisyys n.d). Työtön määritellään hieman eri tavoin eri tilastoissa ja laeissa. Tilastokeskus, jonka määritelmiä käytetään työvoimatutkimuksissa, määrittelee **työlliseksi** henkilön, joka on tutkimusviikolla tehnyt ansiotyönä vähintään tunnin rahapalkkaa, luontaisetua vastaan, voittoa saadakseen tai on ollut vain tilapäisesti poissa työstä (Työllinen n.d). **Työtön** on henkilö, joka on työtä vailla ja etsinyt työtä aktiivisesti viimeisen neljän viikon aikana ja on työhön käytettävissä kahden viikon sisällä (Työtön n.d). **Pitkäaikaistyötön** on henkilö, joka ollut yhtäjaksoisesti työttömänä vähintään vuoden ajan (Pitkäaikaistyötön n.d).

### 2.1 Työttömyyden vaikutukset yksilötasolla

Terveyserot ovat suuria työttömien ja työllisten välillä. Terveystilaltaan heikoimpia ovat pitkäaikaistyöttömät. Työttömyyteen liittyy terveysvaikutusten lisäksi sosioekonomisia eroja, kuten köyhyyttä, epäterveellisiä elämäntapoja ja puutteita asuinolosuhteissa. Ihmisen yksilölliset ominaisuudet ja ympäristötekijät vaikuttavat työttömyyden terveysvaikutuksiin joko lieventävästi esim. sosiaalinen tuki, hyvä itsetunto tai pahentavasti esim. työttömyysjaksot, korkea ikä, häpeä. (Kerätär 2016, 55.)

Työttömyyden aiheuttamien terveysvaikutusten kirjo näyttäytyy laajana. Vahvin näyttö on lisääntyneistä mielenterveysoireista ja psykiatrisista sairauksista, kuten hermostuneisuudesta, masennuksesta ja itsemurhista. Näyttöä on lisäksi sydäntaudeista, verenpainetaudista, hengityselinsairauksista sekä kohonneesta riskistä saada sydänkohtaus ja aivoverenkierronhäiriö. Lisäksi työttömillä on todettu olevan

yleistä tupakointi, ylipaino, päihteiden käyttö ja liikunnan vähyys. (Kerätär 2016, 54–55; Heikkinen 2016, 38.)

Kerätär (2016) arvioi tutkimuksessaan pitkäaikaistyöttömien työkykyä kolmen palvelukeskuksen, Paltamon kunnan ja erillisen työllistämishankkeen työllistetyiltä työnhakijoilta. Tutkimuksessa todettiin kaikilla 225:llä työvoimanpalvelukeskusten asiakkailla olevan työkykyä heikentävä sairaus. Paltamolaisista 85 %:lla todettiin jokin sairaus, joista 41 % oli työkykyä heikentäviä. Suurimmat työkykyä heikentävät sairausryhmät olivat mielenterveyshäiriöt (65 %), hermostonsairaudet (12 %) sekä tuki- ja liikuntaelinsairaudet (9 %). Näiden ohella 15 % tutkimukseen osallistuvista todettiin työkyvyttömiksi ja 12 % työkykyisiksi vain tuettuihin välityömarkkinatyyppeihin tehtäviin. Työkyvyn tuen tarvetta havaittiin 82 %:lla työvoimanpalvelukeskusten asiakkaista ja 39 %:lla Paltamolaisista. Työkyvyn tuen tarpeista yleisin (38 %) oli ammatillinen neuvonta ja kuntoutus. (Kerätär 2016, 63–72.)

Työttömyyden ja heikentyneen terveyden yhteys on osoitettu kahta kautta. Heikko terveys voi johtaa työttömyyteen, mutta työttömyys voi yksilötasolla myös heikentää terveyttä. Selvää ei ole missä määrin työkyvyltään heikommät valikoituvat työttömiksi tai työttömien heikompi terveys johtuu työttömyyden negatiivista vaikutuksista. Kun työttömyyden yhteys on osoitettu näitä kahta kautta, tuleekin työttömyydestä ja sen myötä heikentyvästä terveydestä toisiaan vahvistava kierre. (Kerätär 2016, 54; Heikkinen 2016, 35–37.)

Työllistyäkseen ihmisen on oltava varsin terve. Ihmisen heikko terveys voi johtaa työttömyyteen, jonka taustalla ajatellaan olevan terveysvalikoituminen. Se on prosessi, jossa terveillä ihmisillä on suurempi todennäköisyys edetä työuralla ja sosiaalisessa arvoasteikossa ylöspäin, kun suunta on heikon terveyden omaavilla ihmisillä alaspäin. Heikon terveyden omaavat ihmiset vaihtavat työtä tai irtisanoutuvat useammin kuin terveet. Terveet ihmiset valikoituvat työhön ja sairaammat työttömiksi tai määräaikaisiin työtehtäviin. (Kerätär 2016, 55–56.) Terveysvalikoitumista nähdään tapahtuvan jo koulutuksen aikana. Terveydeltään heikommät ihmiset selviytyvät kou-

lutuksesta ja siten myös työmarkkinoilla muita huonommin, koska koulutuksen pohjalta hankitaan työmarkkina- ja ammattiasema. Erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden on todettu olevan yhteydessä oppimisen vaikeuksiin. (Heikkinen 2016, 37.)

## 2.2 Työttömyyden ja oppimisen vaikeuksien yhteys

Arviot oppimisen vaikeuksien esiintymisestä vaihtelevat eri määritelmien mukaan. Ne ovat kuitenkin todella yleisiä ja jopa 20–25 % väestöstä on jonkinlaisia oppimisen haasteita. (Mikkonen, Nikander & Voutilainen, 2015.) Oppimisen vaikeuden taustalla voi olla hyvin monenlaisia syitä esim. motivaatio, kehitykselliset syyt ja neurologiset tai psyykkiset sairaudet (Nukari, 2015). Kehitykselliset oppimisen vaikeudet luokitellaan; lukivaikeuteen, matematiikan vaikeuteen, laajempiin kielellisiin häiriöihin ja näönvaraisen hahmottamisen vaikeuteen (Korkeamäki & Nukari, 2018). Oppimisen vaikeus voi olla kapealainen, jolloin se koskettaa yhtä erityisvaikeutta. Tavallisesti oppimisen vaikeuksien yhteydessä esiintyy samanaikaisesti myös muita vaikeuksia, usein useampia erityisvaikeuksia tai tarkkaavaisuushäiriötä, tällöin puhutaan laajalaisesta oppimisen vaikeudesta. (Perustietoa oppimisvaikeuksista, 2017; Korkeamäki, Reuter & Haapasalo 2010, 11.)

Oppimisen vaikeuksien on ajateltu olevan lähinnä lasten ja nuorten haaste. Ne liitetään usein koulu-aikaan ja tarkastellaan oppilaitoskontekstissa. Kuitenkaan kehitykselliset oppimisen vaikeudet eivät katoa aikuisuudessa vaan jatkuvat haasteina opintoihin, työelämään ja arjen hallintaan liittyvissä tilanteissa. (Nukari 2010, 13.) Aikuiset tietävät useimmiten oppimisen vaikeuksistaan. Tieto voi perustua tutkimuksiin, kartoituksiin tai opinnoissa epäonnistumisten kautta kertyneeseen kokemustietoon. Osa aikuisista selviää työelämässä ilman erillistä tukea, koska he ovat oppineet välttämään tai vähentämään oppimisen vaikeuksien haittaavuutta kehittämällänsä kompensoitokeinoilla eri tehtäviin ja tilanteisiin. (Selkivuori 2015, 128.)

Viime aikoina opiskelun ja työelämän toimintaympäristö ja tehtävät ovat muuttuneet. Yksinkertainen työ on vähentynyt, osaamisvaatimukset ovat kasvaneet ja teknologian kehittyminen on lisännyt sen käyttöä työtehtävissä kaikilla aloilla. Kyvystä

käsitellä ja hyödyntää tietoa on tullut keskeinen osaamisvaatimus perinteisten ammattitaitovaatimusten rinnalle. Työntekijöiltä edellytetään yhä vahvempaa itseohjautuvuutta ja jatkuvaa uuden oppimista. Tehtävien ja toimintaympäristön muuttuessa, haastavat ne oppimisen vaikeuksia omaavien aiemmat kompensatiokeinot. Kompensatiokeinot jo itsessään vaativat voimavaroja ja voivat altistaa uupumukselle. Kyky muuntaa uusiin tilanteisiin omia kompensatiokeinoja toimiviksi vaatii lisää voimavaroja, ohjausta ja aikaa harjoitella. (Selkivuori 2015, 128; Nukari 2010, 13; Kirstinä, Marttinen, Nurmi, Oksanen, Palén, Sydänmaa, Tikkamäki, Uksila & Ylitalo n.d.)

Aro, Eklund, Eloranta, Närhi, Korhonen ja Ahonen (2019) ovat tutkineet lapsuusiän erilaisten oppimisen vaikeuksien yhteyttä aikuisiän (20–39-vuotiaiden) mielenterveysongelmiin, koulutukseen ja työllisyyteen. Seurantatutkimuksessa selvitettiin oppimisen vaikeuksia omaavien henkilöiden elämää, jotka olivat olleet Lastentutkimus-klinikalla ja saavuttaneet yli 20-vuotiaan iän. Ryhmää verrattiin väestöpohjaiseen verrokiryhmään, jossa ei ollut tiedossa olevia lapsuusiän oppimisen vaikeuksia. (Aro ym. 2019, 71–83.)

Tutkimuksessa selvisi, että oppimisen vaikeuksien ryhmässä oli psykiatrisen diagnoosin perusteella myönnetty sairauspäiväraha ja työkyvyttömyyseläke yleisempää (10 %), kuin vertailuryhmässä (7.1 %). Mielenterveysongelmat ovat yleisempi syy työkyvyttömyyteen oppimisen vaikeuksien ryhmän keskuudessa. Mielenterveyshäiriöt ovat olleet yleisesti Suomessa vuodesta 2000 lähtien suurin syy työkyvyttömyyseläkkeisiin. Tutkimuksessa oppimisvaikeus taustaisten ryhmä oli selkeästi matalammin kouluttautunut ja peruskoulun jälkeisen koulutuksen puuttuminen oli huomattavasti yleisempää (27.2 %) kuin vertailuryhmässä (12.8 %). Tämä havainto näkyy hitaampana etenemisenä koulutuksessa tai koulutusten keskeytymisinä. Tulos on erityisen huolestuttava, koska matalan koulutuksen tiedetään liittyvän esim. sosioekonomiseen asemaan ja lisääntyneeseen syrjäytymisen riskiin. Tutkimuksessa todettiin oppimisvaikeustaustaisessa ryhmässä olevan merkittävästi enemmän pitkään työttömänä olleita. Kelasta yli 258 vrk:n mukaan työttömyyskorvausta saaneiden henkilöiden osuus oli selvästi korkeampi (27.9 %) oppimisvaikeuksien ryhmässä kuin (18.3 %) vertailuryhmässä. (Aro ym. 2019, 71–83.)

### 3 Kohti osallisuutta ja työelämää

Etenkin pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat aktivointitoimia, joilla pyritään tukemaan työikäisten osallistumista työhön. Polku pitkäaikaistyöttömyydestä työelämään onnistuu kuitenkin harvoin pelkillä työllistämistoimenpiteillä. Taustalla pitkäaikaistyöttömillä ei ole useinkaan pelkkä työn puute, vaan lisäksi heillä on mm. terveydellisiä, ammatillisia ja taloudellisia haasteita. Näin ollen työttömien kykyä olla osallinen ja polkua kohti työelämään tuetaan aktivointitoimien ja työllisyyspalveluiden lisäksi sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluilla. (Saikku & Kokko 2012, 6; Saikku 2011, 55; Saikku ym. 2017, 8; Saikku 2018, 11.)

#### 3.1 Aktivointi

Koistinen (2014, 178–179) jakaa työttömyyden seuraaviin eri muotoihin; kausityöttömyys, suhdannetyöttömyys, kitkatyöttömyys, rakenteellinen työttömyys, teknologinen työttömyys, vajaatyöllisyys, piilotyöttömyys sekä kouluttamattomat että työttömät nuoret (Neet-työttömät). 1990-luvun korkean työttömyyden jälkeen alettiin puhua enemmän rakenteellisesta työttömyydestä. Se tarkoittaa työttömyyttä, joka ei vähene, vaikka samaan aikaan vallitsisi puute työvoimasta. Rakenteellisen työttömyyden selittäviksi tekijöiksi on nähty työttömien ammattitaidon riittämättömyys vastamaan työelämän kasvaneisiin vaatimuksiin. Syitä on etsitty myös verotuksesta, tulonsiirrosta ja työttömyysturvasta. Niiden suuruudella on ajateltu olevan vaikutusta, ettei työpaikan vastaanottaminen ole taloudellisesti kannattavaa työttömälle. (Työmarkkinatilastot n.d.)

Rakenteellisen työttömyyden vaikuttamiseksi ja työllisyyden edistämiseksi on painotettu aktivointipolitiikkaa, jonka taustalla on tarve rajoittaa sosiaaliturvamenoja. Aktivointitoimilla pyritään tukemaan työikäisten osallistumista työhön ja vähentämään työttömien tukeutumista toimeentuloturvaan lisäämällä taloudellisia kannusteita ja velvoitteita työllistymiselle sekä kehittämällä työllistymisen tuen palveluita. Aktivointipolitiikalle on tunnusomaista ehdollisuus, yksilön vastuullisuus sekä työllisyyden en-

sisijaisuus ja sosiaaliturvan viimesijaisuus. Poliittika-alueena työttömien aktivointipolitiikka ei ole selkeärajanen. Aktiivinen työvoimapolitiikka, -sosiaalipolitiikka, ja -osalisuuden politiikka on aktivointipolitiikalle läheisiä ja osin päällekkäin limittyviä käsitteitä. Pitkäaikaistyöttömien haasteet nähdään olevan työvoima-, elinkeino-, nuoriso-, koulutus- ja ikäpolitiikan lisäksi sosiaali-, terveys ja kuntoutuspoliittisia. (Saikku, Raja-vaara & Seppälä 2017, 11; Saikku 2018, 11–19; Keskitalo & Karjalainen 2013, 8; Saikku 2011, 55.)

### 3.2 Työttömien terveys- ja kuntoutuspalveluiden käyttäminen

Edellisessä kappaleessa kaksi (2) on tuotu esille työttömyyden yhteys ihmisten heikompaan terveyteen ja työkykyyn. Tämän perusteella voitaisiin ajatella työttömien käyttävän enemmän kuntoutuspalveluita kuin työllisten. Näin ei kuitenkaan ole, koska työttömyys ei itsessään oikeuta kuntoutukseen vaan työttömän työkyky tulisi lääkärin arvioida ja arvioitu työkyvyn heikentyminen on perusteena kuntoutuspalveluiden saamiselle. Työttömillä tiedetään olevan heikko terveys- ja lääkäripalveluiden saatavuus, jolloin työkykyä heikentävät sairaudet jäävät tunnistamatta ja ohjautumista kuntoutuspalveluihin ei näin ollen tapahdu. (Saikku 2013, 122–129.) Kerättären (2016) tutkimuksessa tämä näyttäytyi, ettei yksikään mielenterveyshäiriötä sairastava ollut hoitosuosituksen mukaisesti hoidossa. Työttömät eivät aina itsekään tunnista tilannettaan ja kuntoutustarvettaan. Lisäksi he tuovat esille kuntoutustarpeitaan melko passiivisesti. Tämä on huolestuttavaa, koska tiedetään, että osan pitkäaikaistyöttömien (noin 20 %) työkykyä voitaisiin kohentaa hoidolla ja kuntoutuksella. (Oivo & Kerätär 2018, 20–31.)

Työkyvyn arviointi ja edistäminen on rakentunut Suomessa ensisijaisesti työelämässä mukana olevien näkökulmasta osaksi työterveyshuollon toimintaa ja sitä ohjaavaa lainsäädäntöä (Saikku 2013, 122–129). Työpaikoilla on käytössä myös työkyvyn tuen ja varhaisen tuen malleja, joissa määritellään tuen toimintatavat (Miten palvelutarpeen voi tunnistaminen, 2019). Vastaavaa lainsäädäntöä, vakiintuneita toimintatapoja ja työterveyshuollon erityisosaamista ei ole työttömille tarjolla ja työttömien

työkyvyn arviointia toteutetaan kunnissa työttömien terveystarkastuksina, TE-toimen tai Kelan rahoituksella (Saikku 2013, 126).

### 3.3 Monialainen palveluntarve ja monialaisen yhteistyön haasteet

Huomioitaessa pitkäaikaistyöttömän yksilöllinen kokonaistilanne tarvitaan aktivointitoimien ja työllisyyspalveluiden lisäksi sosiaali-, terveys-, ja kuntoutuspalveluita. (Saikku & Kokko 2012, 6; Saikku 2011, 55; Saikku ym. 2017, 8; Saikku 2018, 11.) Voidaan puhua työttömien monialaisesta palvelutarpeesta. Monialaisuus kuntoutuksessa kuvaa useiden palveluntuottajien, kuntoutuksen osa-alueiden (ammattillinen, lääkinnällinen, sosiaalinen ja kasvatuksellinen), sektoreiden (julkinen, yksityinen ja kolmassektori), hallinnonalojen, tasojen tai ammattiryhmien välistä rajoja ylittävää ja asiantuntijoiden tekemää yhteistyötä (Saikku ym. 2017, 14). Työttömien työllistyvyyden paraneminen vaatii hallinto- ja sektorirajat ylittävää lähestymistapaa (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi 2017, 55).

Parempi Arki -hankkeessa (2017) tarkasteltiin paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelupolkujen ongelmakohtia palvelujärjestelmässä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmasta. Tarkastelussa nostettiin esiin seuraavia haasteita; asiakkaasta vastuun puuttuminen, koordinoinnin ja yhteisten toimintamallien puuttuminen ja joustamattomuus, asiakkaiden uupuminen ja turhautuminen pirstaleiseen palvelujärjestelmään, ammattilaiset eivät tunne toistensa työnkuvaa, erilliset tietojärjestelmät vaikeuttavat yhteistyötä ja johdon tuki yhteistyölle ei ollut riittävää. (Hujala & Lammintakanen 2018, 21–22.) Oivo ja Kerätär (2018) toivat myös selvityksessään esille vastaavia haasteita työttömien monialaisesta yhteistyöstä. Palveluntuottajat kertoivat, että eri palveluntuottajien välisestä yhteistyöstä puuttui johtajuus. Kukin palveluntuottaja vastasi omalta osaltaan monialaisesta yhteistyöstä, mutta kokonaisuudesta ei vastannut kukaan. Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen edistämisessä kullakin palveluntuottajalla oli oma lainsäädäntönsä ja siihen liittyvät ohjauskäytännöt ja sektorirajojen ylittyminen pohjautui yhteisiin ohjelmiin ja linjauksiin. Palveluntuottajien taustalla ollut lainsäädännön nähtiin enemmän haittaavan kuin tukevan

palveluiden yhteensovittamista. Nämä vaikeudet liittyivät enemmän terveydenhuoltoon ja kuntoutukseen kuin TE-palveluihin tai sosiaalitoimeen. Kuntoutukseen ohjautuminen nähtiin myös haastavaksi, koska pitkäaikaistyöttömien kuntoutusvastuuta on viime vuosina siirretty osajärjestelmältä toisille. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien oli nähty olevan liian sairaita työllistymisen edistämisen palveluihin, joten vastuuta oli siirretty TE-toimistosta sosiaali- ja terveystalouteen. (Oivo & Kerätär 2018, 32.) Lisäksi palvelujärjestelmässä oli nähty puutteita pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisen vähyydessä, kuntoutusjärjestelmän pirstaleisuudessa, asiakkaiden palveluihin pääsyn poikkeavuudessa ja henkilökohtaisen palveluohjauksen saamisessa (Saikku ym. 2017, 13).

### 3.4 Työkykyä tukevat palveluntuottajat

Työkyvyn arvioinnin ja tukemisen palveluita toteutetaan eri sektoreilla ja organisaatioissa (Oivo & Kerätär 2018, 29). 2010-luvulla työttömien aktivoinnissa on pidetty keskeisenä teemana valtion ja kuntien välistä yhteistyötä (Karjalainen 2013, 100–101). Kappaleessa tarkastellaan keskeisimpiä kunnan toteuttamia palveluita, sekä valtion vastuulla olevia TE-palveluita ja Kelan palveluita työttömän asiakkaan näkökulmasta. Lopuksi tarkastellaan vielä monialaista yhteispalvelua, jolla on pyritty vastaamaan työttömien palvelupolun hajanaisuuteen. Se kokoaa työttömien työkyvyn tuen palveluntuottajien palvelut yhteen, joka tukee asiakkaiden osallisuuteen ja työelämään pääsemisen sujuvoittamista.

#### 3.4.1 Kunta

Lähtökohtaisesti kunta vastaa omien asukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä oman autonomiansa pohjalta (Järjestämisvastuu n.d). Lisäksi kunnat järjestävät omia työllisyyspalveluita, jotka vaihtelevat kunnittain (Oivo & Kerätär 2018, 44). Kunnat osallistuvat kuntalaisten työttömyysajankustannuksiin työmarkkinatuen kuntaosuuksilla. Työmarkkinatuki maksetaan valtion varoista työttömyyden perusteella 300 päivään asti. Sen jälkeen työttömyysaika rahoitetaan puoleksi valtion ja työttömän kotikunnan varoista. Yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneen työttömän maksuosuus nousee kotikunnalla jo 70 %:iin. Näin ollen kunnan rooli

erityisesti pitkään työttömänä olleiden aktivoinnissa on kasvanut ja kuntien motiivi järjestää pitkään työttöminä olleille palveluita on lisääntynyt. (Kuntien työmarkkina-tuen rahoitus, 2018; Lähteelä 2017, 6–7; Karjalainen 2013, 100–101.)

### **Sosiaali- ja terveydenhuolto**

Sosiaalihuollon tavoitteena on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen (Sosiaalihuolto 2017). Terveydenhuollon tavoitteena on tukea ja edistää väestön työ- ja toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta ja vähentää terveyseroja (Terveyspalvelut n.d).

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin liittyviä tukipalveluita, joita sosiaalihuollon ammattilainen järjestää henkilön jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, syrjäytymisen estämiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (L30.12.2014/1301, 3§). Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301, 14§) mukaan yleisinä kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta, perhetyötä, kotipalvelua, kotihoitoa, päihdetyötä, mielenterveys-työtä, liikkumista tukevia palveluita, kasvatus- ja perheneuvontaa sekä asumis- ja laitospalveluja. Lisäksi on erityislainsäädännöllä järjestettäviä kunnallisia sosiaalipalveluita, joista yksi on kuntouttava työtoiminta. Palveluiden myöntäminen tulee perustua yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Suurin osa sosiaalipalveluista on harkinnanvaraisia ja määrärahasidonnaisia. (Sosiaalihuolto 2017.)

Terveydenhuolto jakautuu perusterveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon, jonka järjestämiseksi kunnan on kuuluttava johonkin sairaanhoitopiiriin kuntayhtymään (Järjestämisvastuu n.d). Perusterveydenhuoltoa toteutetaan terveyskeskuksissa. Perusterveydenhuollon palveluihin kuuluu terveyden seuranta ja edistämistä osana terveysneuvontaa ja -tarkastuksia. Lisäksi perusterveydenhuoltoon kuuluvat suun terveydenhuolto, lääkinnällinen kuntoutus, työterveys ja ympäristöterveyshuolto, päivystys, avo- ja kotisairaanhoidon, kotisairaala- ja sairaalahoito sekä mielenterveys- ja päihdetyö siltä osin, kun niitä ei järjestetä sosiaalihuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Erikoissairaanhoidon palveluja annetaan sairaaloissa. Erikoissairaanhoidon palveluihin kuuluu lääke- ja hammaslääketieteen erikoisalojen mukainen sairauksien

ehkäisy, tutkiminen, hoito, ensihoito, päivystys ja lääkinällinen kuntoutus. (L 30.12.2010/1326, 3§.)

### **Työttömien terveydenhuolto**

Työttömien terveydenhuolto on nähty 2000-luvulta alkaen tärkeäksi terveyserojen ja työurien pidentämisen näkökulmasta. Valtion maksamia sosiaali- ja terveydenhuollon osuuksia on lisätty kunnille työttömien terveystarkastusten järjestämiseksi. Terveydenhuoltolaki uudistettiin vuonna 2010, jolloin siihen lisättiin kuntien velvollisuus järjestää työttömille terveysneuvontaa ja -tarkastuksia, jotka tukevat työttömän työ- ja toimintakykyä, ehkäisevät sairauksia ja edistävät elämänhallintaa. Uuden mielenterveys- ja päihdesuunnitelman mukaan työttömien terveystarkastuksien tulee lisäksi sisältää systemaattisesti mielenterveys- ja päihdearvio. Työttömien terveydenhuollon tarkoituksena on tukea työtöntä erityisesti siirtymävaiheissa kuten työkyvyn tukemisessa siirtyessä työhön, työkyvyn heikkenemisen tunnistamisessa ja ohjauksessa hoitoon tai kuntoukseen sekä työkyvyttömyyden toteamisessa ja ohjauksessa sairausvapalle tai eläkkeelle. (Oivo & Kerätär 2018, 35–36; Työttömien terveydenhuollon järjestäminen 2013, 1.)

Työttömien ehkäisevän terveystalveluiden toteuttamiseen, työ- ja toimintakyvyn arviointiin ja niiden edellyttämään yhteistyöhön on Sosiaali- ja terveysministeriö laatinut ohjeistuksen yhteistyössä Työ- ja elinkeino ministeriön, Kuntaliiton, Kelan, Työterveyslaitoksen sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Työttömien terveyden ja työkyvyn tukeminen edellyttää perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen, TE-toimiston ja Kelan tiivistä yhteistyötä. Työttömien työ- ja toimintakykyä tulee tarvittaessa arvioida työttömyyden eri vaiheissa perusterveydenhuollossa ja tarpeen vaatiessa erikoissairaanhoidossa. (Työttömien terveydenhuollon järjestäminen 2013, 1–3.)

TE-toimisto koordinoi ja on vastuussa työttömän työkyvyn arvioinnin ja työelämään kuntouttavien palveluiden prosesseista. TE-toimiston tulisi tunnistaa työttömät, joiden työkykyä on syytä arvioida ja ohjata heidät työttömien terveystarkastukseen tai tarpeen mukaan muihin kunnan tai Kelan järjestämiin palveluihin. Työttömien terveystarkastukseen työtön voi myös ohjautua itse tai jonkin muun viranomaistahon

arvion perusteella. Terveystarkastaja tekee ensin terveystarkastuksen, joka sisältää myös työ- ja toimintakyvyn kartoitusta. Terveystarkastaja ohjaa työttömän lääkärille, mikäli hänellä on hoitoa vaativa sairaus tai tarkemman työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tarve. TE-toimisto tarvitsee palautteen työttömälle tehdystä terveystarkastuksesta, jotta voi tarjota työttömälle hänen tarpeensa mukaisia TE-palveluita tai ohjata muihin palveluihin. Jatkotoimenpiteet ja seuranta sovitaan terveystarkastusten ja työ- ja toimintakyvyn arvion perusteella. TE-toimisto arvioi miten työttömän palveluprosessi jatkuu työkyvyn arvioinnin tai kuntoutuksen ollessa kesken. (Työttömien terveydenhuollon järjestäminen 2013, 1–3.)

### 3.4.2 TE-toimisto

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa julkista työvoima- ja yrityspalvelua koskevasta lain-säädännöstä, joka ohjaa Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistojen) toimintaa (TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua n.d). Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla (TE-palveluilla) kehitetään työnhakijoiden työllistymiskykyä ja työllistymistä, joka puolestaan turvaa osaavan työvoiman saatavuuden ja edistää työmarkkinoiden toimivuutta. TE-palveluilla tuetaan lisäksi yritysten toimintaedellytyksiä ja uusien yritystoimintojen aloittamisessa. (TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua n.d.) TE-palvelut täydentävät myös muiden palvelujärjestelmien ammatillista kuntoutusta (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi 2017, 31).

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (L 28.12.2012/916) määrittelee että TE-palveluina annetaan tietoa ja neuvontaa mm. avoimista työpaikoista, työnhausta, koulutus- ja kehittämismahdollisuuksista, työmarkkinoista sisältäen eri alat ja ammatit, yritystoiminnan käynnistämisestä ja kehittämisestä. TE-palveluina voidaan tarjota ammatinvalintaohjausta, uraohjausta, erilaisia valmennuksia (työnhaku-, ura-, työhönvalmennusta), työkokeilua, koulutuskokeilua, työvoimakoulutusta, työttömyysetuudella tuettua työnhakijan omaehtoista opiskelua, palkkatukea ja yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämispalveluita. Lisäksi TE-toimiston katsoessa tarpeelliseksi voidaan hankkia asiakkaan tilanteen selvittämiseksi mm. osaamis- ja ammattitaitokartoituksia, työkyvyntutkimuksia, yrittäjävalmiuksien edellytysten arviointeja tai muita asiantuntija-arviointeja. (L 28.12.2012/916, 4–8 luku.)

TE-toimiston palvelujen tarjoamista ohjaavat ja rajaavat asiakkaan palvelutarve, työvoimapolitiittinen harkinta sekä käytettävissä olevat määrärahat. TE-toimiston palvelut ovat työttömille harkinnanvaraisia lukuun ottamatta työllistämisvelvoitteen piiriin ja nuoristakuuseen kuuluvia. (Ohje Kelan kuntoutuspalveluiden ja TE-palveluiden osatyökykyisten työttömien asiakasohjaukseen n.d, 5.) Velvoitepiiriin kuuluvat yli 57-vuotiaat työttömät työnhakijat, joiden työttömyyspäiväraha on täyttymässä ennen kuin hän täyttää 61-vuotta. Velvoitetyöllistäminen on lakisääteinen palvelu, jossa kunnan on tietyin ehdoin tarjottava heille työtä. (Velvoitetyöllistäminen n.d.) Myös nuorisotakuu velvoittaa TE-toimistoa tarjoamaan nuorelle palveluja ja toimenpiteitä kolmen kuukauden sisällä työnhaun alkamisesta. Nuorisotakuun piiriin kuuluvat kaikki alle 25-vuotiaat tai 25–29-vuotiaat, jotka ovat valmistuneet 12 kuukauden sisällä. Nuorisotakuu velvoittaa myös nuoria omaan aktiivisuuteen ja heidän tulee esim. hakeutua joka kevät tutkintoon johtavaan koulutukseen tai seurauksena voi olla työttömyysturvalain mukainen sanktio. (Nuorisotakuu 2017.)

### 3.4.3 Kela

Kansaneläkelaitos (Kela) on yksi toimija Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alla (Tehtävä ja tavoitteet n.d). Kela huolehtii suomalaisten sosiaaliturvasta, johon kuuluu mm. kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki ja opintotuki (Elämässä mukana – muutoksissa tukena 2018).

#### **Työttömyysetuus ja perustoimeentulotuki**

Ensimmäisen kerran työtön hakee Kelalta työttömyysturvahakemuksella työttömyysetuutta, kun hän on ilmoittautunut TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi. Työttömyyden jatkuessa työtön toimittaa säännöllisesti Kelaan työttömyysajanilmoituksen. (Ilmoita työttömyyden jatkumisesta 2019.) Kela maksaa työttömyysetuuden työttömyysajan ilmoituksen ja TE-toimiston antaman työvoimapolitiittisen lausunnon perusteella. Työttömyysetuus on työmarkkinatuki tai työttömyyspäiväraha. (Työtön vai ei 2018.) Mikäli työtön ei ole oikeutettu työttömyysetuuteen, voi hän hakea perustoimeentulotukea. Se on viimesijaisin tuki henkilöille, joiden tulot tai sosiaalietuudet eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. (Perustoimeentulotuki työttömälle 2018; Kuka voi saada perustoimeentulotukea 2019.)

## Kuntoutus

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (L 566/2005, 1§) ohjaa Kelan järjestämästä ja ohjaamasta kuntoutuksesta. Työikäisille Kela korvaa tai sen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvat kuntoutuspalvelut kuten ammatillinen kuntoutus, vaativaa lääkinnällinen kuntoutus, kuntoutuspsykoterapia ja harkinnanvarainen kuntoutus (Juvonen-Posti, Lamminpää, Rajavaara, Suoyrjö & Tötterman 2016, 169). Kuntoutusta haetaan aina hakemuslomakkeella, johon liitetään lääkärin lausunto ja tarvittavat täydentävät dokumentit (Ohje Kelan kuntoutuspalveluiden ja TE-palveluiden osatyökykyisten työttömien asiakasohjaukseen n.d, 7). Nuorten ammatillista kuntoutusta voi kuitenkin hakea ilman lääkärinlausunto 16–29-vuotias, joka tarvitsee tukea jokapäiväisen elämän eri haasteissa (Kuntoutusta kaiken ikäisille 2019).

Kelan ammatillisen kuntoutusten tavoitteena on auttaa työllistymisessä ja työelämään palaamisessa sairaudesta tai vammasta huolimatta. Ammatillisen kuntoutuksen palveluihin kuuluvat; ammatillinen kuntoutus selvitys, koulutus, työllistämistä edistävä ammatillinen kuntoutus, ammatilliset kuntoutuskurssit, koulutuskokeilut, apuvälineet ja elinkeinotuki. (Ammatillinen kuntoutus 2019.)

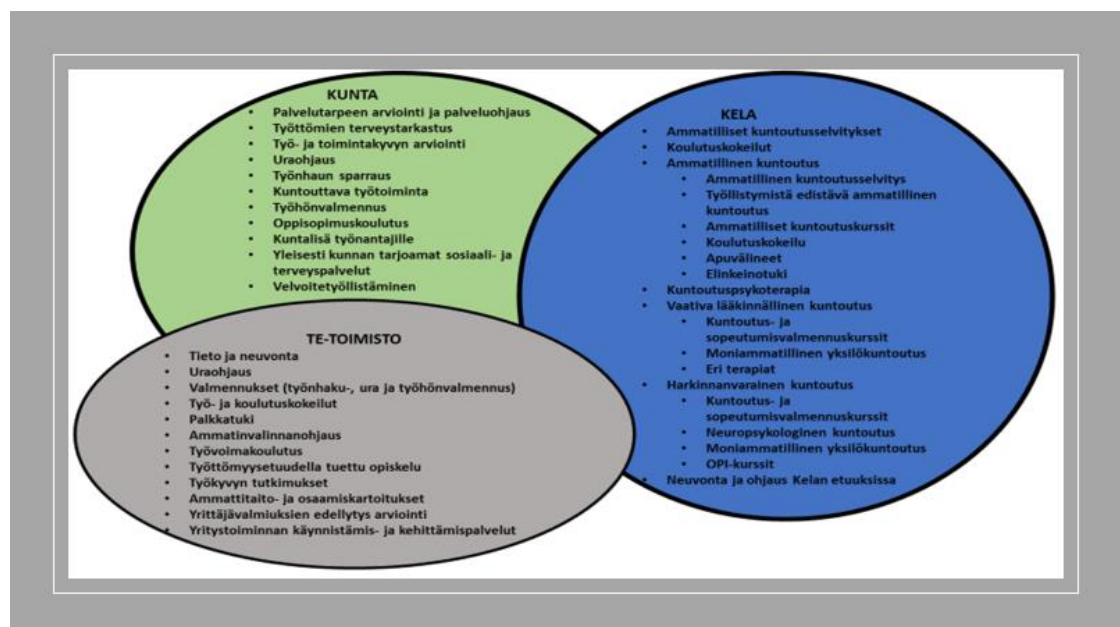
Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen tavoitteena on tukea suoriutumisesta arjen toiminnoissa ja osallistumisen edistämiseksi esim. kotona, työssä tai opiskeluissa (Juvonen-Posti ym. 2016, 170). Vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta toteutetaan kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskursseina, moniammatillisena yksilökuntoutuksena eri sairausryhmille kuntoutuslaitoksissa ja eri terapioina (Vaativa lääkinnällinen kuntoutus 2019). Terapiaa voi olla fysioterapia, toimintaterapia, puheterapia, musiikkiterapia, neuropsykologinen kuntoutus tai psykoterapia (Terapiat 2019).

Kuntoutuspsykoterapian tavoitteena on työ- ja opiskelukyvyyn tukeminen, opintojen edistyminen, työelämässä pysyminen tai työelämään siirtyminen ja palaaminen. Kuntoutuspsykoterapia voi olla yksilö-, ryhmä-, perhe- tai paripsykoterapiaa. (Kuntoutuspsykoterapia 2019.) Harkinnanvaraisen kuntoutuksen tavoitteena on puolestaan tukea työ-, opiskelu- ja toimintakykyä. Harkinnanvaraisen kuntoutuksen tarkoitus on

täydentää Kelan ammatillista ja vaativaa lääkinällistä kuntoutusta. Harkinnanvarainen kuntoutus voi olla kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskursseja, neuropsykologista kuntoutusta, moniammatillista yksilökuntoutusta tai OPI-kursseja. (Harkinnanvaraiset kuntoutuspalvelut 2019.)

### 3.4.4 Monialainen yhteispalvelu

Työttömien palvelupolun hajanaisuuteen on pyritty vastaamaan monialaisella yhteis- palvelulla, joka kokoaa yhteen TE-palvelut, kunnan palvelut ja Kelan palvelut. Palvelut ovat selvitetty tarkemmin palveluntuottajien mukaan kuviossa yksi. Monialaisella yhteis- palvelulla tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa asiakasta palvelevat yhteis- työssä TE-toimisto, kunta ja Kela. Palveluntuottajat arvioivat yhdessä työttömän palvelutarpeen, suunnittelevat tarkoituksen mukaisen palvelukokonaisuuden ja vastaavat palveluprosessin etenemisestä ja seurannasta. Monialainen yhteispalvelu tuli la- kisääteiseksi vuoden 2015 alusta, joka edellyttää sen järjestämistä joka kunnassa. (Oivo & Kerätär 2018, 33.) Monialainen yhteispalvelu perustuu yhteistyösopimuk- seen kuntien, TE-toimistojen ja Kelan kesken. Toimintaa varten ei ole perustettu uu- sia organisaatioita, vaan palveluntuottajat toimivat omilla toimivaltuuksillaan. (Saikku ym. 2017, 8.)



Kuvio 1. Palvelut monialaisessa yhteispalvelussa (Monialainen yhteispalvelu TYP n.d, muokattu.)

### 3.4.5 Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189) tuli voimaan vuonna 2001, joka lisäsi merkittävästi kunnan ja TE-toimiston yhteistyötä (Oivo & Kerätär 2018, 41). Laki ohjeistaa TE-toimistoa ja kuntaa laatimaan aktivointisuunnitelman yhdessä pitkään työttömänä olleen kanssa (L 2.3.2001/189, 2§). Lisäksi vuonna 2015 astui voimaan laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L 1369/2014, 2§), jossa TE-toimisto, kunta ja tarvittaessa Kela laativat pitkään työttömänä olleiden kanssa monialaisen työllistymissuunnitelman. Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa ensisijaisesti tarjottavia palveluita ovat TE-palvelut, mutta mikäli yhdessä arvioidaan, ettei työttömän ole työ- ja toimintakyvyn rajoitustensa vuoksi mahdollista niihin osallistua tulee suunnitelman sisältää kuntouttavaa työtoimintaa tai erityislakien mukaisia sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluita (L 2.3.2001/189, 8§).

Kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö (Kuntouttava työtoiminta n.d.). Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301, 14 §) mukainen sosiaalipalvelu, johon sovelletaan sosiaalihuoltoa koskevaa lainsäädäntöä. Asiakkaan kokonaisvastuu kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessista tulee olla kunnan sosiaalityöntekijällä sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositusten mukaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien ohjauksesta voivat huolehtia kyseisten tehtävien ammattilaiset. (Henkilöstö 2017.) Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (L 1290/2002) mukainen työllistämistä edistävä palvelu, johon sovelletaan työttömyysetuutta koskevia säännöksiä (Kuntouttava työtoiminta 2017). Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille (Virtanen 2017, 1). Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia. Sen tarkoitus on vahvistaa henkilön elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä, jotta hänen olisi mahdollisuus työllistyä tai osallistua TE-toimiston työllistymistä edistäviin palveluihin. (Juvonen-Posti ym. 2016, 172; Kuntouttava työtoiminta n.d.)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä vastaa kunta, joka voi järjestää sen itse tai tehdä sopimuksen sen järjestämisestä esim. rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön tai

uskonnollisen yhdyskunnan kanssa (Oivo & Kerätär 2018, 42). Kunnan tulee antaa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä tehty sopimus TE-toimistolle (Virtanen 2017, 7). Kunta saa myös kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä valtiolta korvausta 10.09€/pvä/osallistuva henkilö (Oivo & Kerätär 2018, 42).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189) määrittelee, että kuntouttavaa työtoimintaan järjestetään 3–24 kuukauden mittaisiksi jaksoiksi kerrallaan, kuitenkin enintään 230 päivää 12 kuukauden aikana. Kuntouttavaan työtoimintaan tulee osallistua 1–4 päivänä viikossa ja yhden päivän pituus tulee olla vähintään neljä tuntia. (L 2.3.2001/189, 13-14§.) Laki ei kuitenkaan määrittele kuntouttavan työtoiminnan sisältöä. Siinä mainitaan, että kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn ja osaamisen kannalta siten, että se tukee henkilön pääsyä työmarkkinoille ja on riittävän vaativaa sekä mielekästä (L 2.3.2001/189, 13§).

Virtasen (2017) tekemän kuntakyselyn osaraportin mukaan vuonna 2016 kuntouttavaan työtoimintaan osallistui 41 700 henkilöä. Osallistujien määrä on noussut vuoden 2013 tietoihin nähden noin 73 %. Osallistujien määrän selityksenä nähdään olevan vuonna 2015 kuntien rahoitusvastuun lisääntyminen pitkään työttömänä olleiden työmarkkinatuesta. Kun työmarkkinatuen saaja osallistuu työllistymistä edistäviin palveluihin valtio maksaa työmarkkinatuen kokonaisuudessaan. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututtiin selkeästi eniten (97.6 %) pitkän työttömyyden työttömyysturvan keston vuoksi. Palvelutarpeen aiheutti se, ettei henkilö pystynyt osallistumaan työhön tai TE-palveluihin työ- ja toimintakyvyn rahoitusten vuoksi. (Virtanen 2017, 1–3.)

Kunnissa on kirjavuutta kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisessa. Kapeimmillaan se on nähty työskentelyksi kunnan työyhteisössä, johon on kuulunut vain vähän sosiaalihuollon ammattilaisen toteuttamaa seuranta- ja neuvontaa. (Oivo & Kerätär 2018, 43.) Kunnissa kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään eniten kunnan omana työtoimintana (60 %). Muina kuntouttavan työtoiminnan toteutumismuotoina mainittiin työtoiminta tavallisessa työyhteisössä, ryhmätoiminta, yksilöohjaus ja työhön valmennus. Kuntouttavan työtoiminnan jaksujen keskimääräinen pituus on yli puoli

vuotta ja asiakaskohtaisia toimintapäiviä on vuodessa viisikymmentä (50). Toimintapäivät ovat laskeneet vuoteen 2013 verrattuna ja selittävänä tekijänä nähdään lainsäädännön muutos, joka lyhensi viikoittaiset toimintapäivät viidestä neljään. Kuntouttavan työtoimintajakson jälkeen siirryttiin eniten uudelle kuntouttavan työtoimintajaksolle (81 %), työttömäksi työnhakijaksi (10 %) ja pieni osa (3 %) työllistyi. (Virtanen 2017, 4–5.) Kuntouttavasta työtoiminnasta onkin esitetty kritiikkiä sen vaikuttavuuden suhteen. Eniten sen nähdään tarjoavan työttömille mielekästä tekemistä ja toimintakyvyn ylläpitoa. Sosiaali- ja terveysministeriö on useissa yhteyksissä korostanut kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita, joiden tulee olla työ- ja toimintakykyä kohentavia, jotta henkilön olisi mahdollista myöhemmin osallistua työvoimapaalveluihin tai työhön. (Oivo & Kerätär 2018, 43–44.)

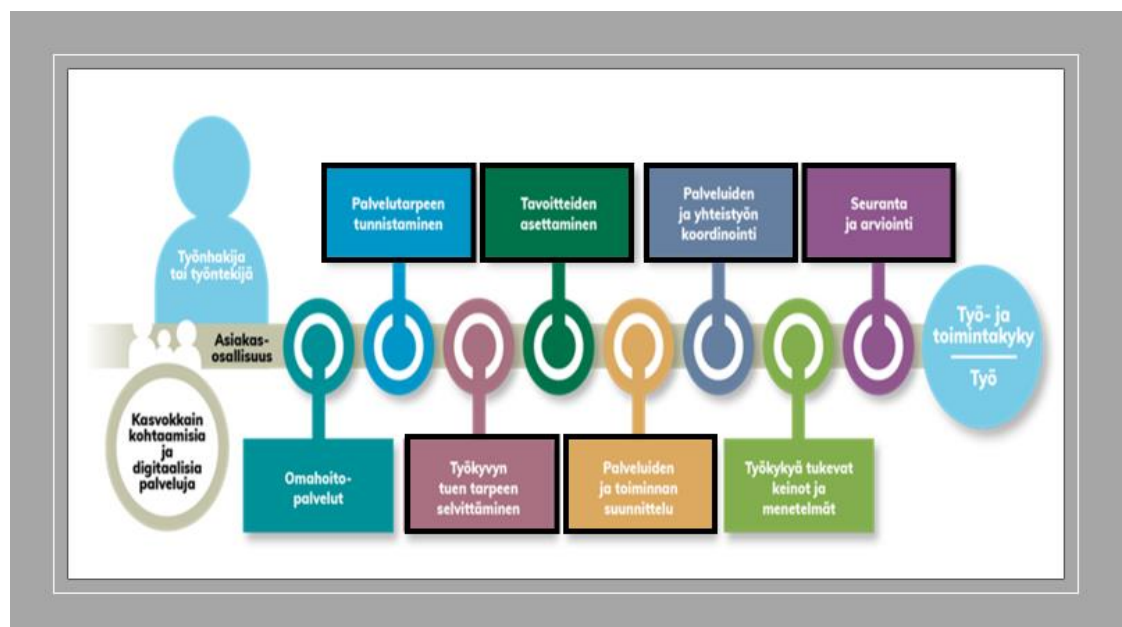
#### **4 Palvelupolun vaiheet kuntouttavaan työtoimintaan**

Kappaleessa tarkastellaan ensin yleisesti palvelupolkua ja palveluohjausta. Tämän jälkeen syvennyttään työkyvyn tuen palvelupolun vaiheiden aukaisemiseen kuntouttavaan työtoimintaan ohjautumisen viitekehyksestä (ks. kuvio 2). Tärkeää on ymmärtää, että nämä palveluvaiheet tapahtuvat jokaisen työkykyä tukevan palveluntuottajan sisälläkin, tämä nähdään kehittämistyössä palveluohjausprosessina. Kuntouttavan työtoiminnan ohjautumisen tarkastelukanta on kuitenkin laajempi ja koostuu useista eri palveluntuottajista, joiden monialainen yhteistyö toteutuu yli organisaatio- ja hallintorajojen, käytetään kehittämistyössä termiä palvelupolku ja palvelupolun vaiheet. Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun vaiheet muodostetaan työkykyä tukevien palveluntuottajien toimintaa ohjaavien säädösten ja lakien kautta, jolloin kyseessä on yleinen kuvaus kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta. Jokainen työtön kulkee polun yksilöllisesti ja kohtaa eri palveluntuottajien asiantuntijoita. Lisäksi polkuun vaikuttaa erot kuntouttavan työtoiminnan järjestämisessä ja organisoinnissa eri kun-

nissa. Työtön nähdään työkykyä tukevien palveluntuottajien palveluihin osallistumisen yhteydessä asiakkaana, joten termiä asiakas ja työtön käytetään kappaleessa rinnakkain.

#### 4.1 Palvelupolku

Palvelupolun avulla voidaan hahmottaa asiakkaan palvelujen kokonaisuutta. Se voidaan nähdä karttana asiakkaan kulkemasta matkasta, jonka pysähdyspaikkoina toimivat palveluntuottajien palveluvaiheet. Palvelupolun avulla voidaan organisoida ja koordinoida asiakkaan yksilöllisiä palveluvaiheita, jotka tapahtuvat yli sektori-, organisaatio-, ja ammattirajojen. Sen tavoitteena on tarjota asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava ja laadukas palvelukokonaisuus. (Hujala & Lammintakanen 2018, 20.) Yksi pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista oli Osatyökykyisille tie työelämään (OTE), jonka yhtenä tuotoksena toteutettiin oikea-aikainen työkyvyn tuen palvelupolku hoitoon ja kuntoutukseen (ks. kuvio 2). (Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 31.)



Kuvio 2. Työkyvyn tuen palvelupolun vaiheet (Työkyvyn tuen palvelupolku, 2019.)

## 4.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on moniulotteinen käsite, jolle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Ristolaisen, Tiilikaisen ja Rissanen (2019) mukaan Hänninen (2007) on jakanut palveluohjauksen kolmeen eri tasoiseen palveluohjausmalliin; yleiseen, voimavara-keskeiseen ja intensiiviseen. Näiden pohjalta on laadittu kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli, jossa ohjaus ja neuvonta toteutuvat; 1) matalan kynnyksen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kentältä 2) perusterveyden- ja sosiaalihuollon kentälle aina 3) erityispalveluiden ja erikoissairaanhoidontasolle asti. Palveluohjaus voidaan nähdä myös erilaisina työtapoina, kuten varsinaisena palveluohjauksena, palveluohjauksellisena työotteena tai neuvovana työotteena. Ristolaisen ja muiden (2019) mukaan Ala-Nikkola ja Valokivi (1997) määrittelevät palveluohjauksen prosessiksi, jonka tarkoituksena on ihmisen yksilöllisen palvelutarpeen määrittäminen sekä mihin tarjotaan soveltuvat palvelut ja tukitoimet. Ristolaisen ja muiden (2019) mukaan Payne (2000) puolestaan kuvaa palveluohjauksen prosessina, jossa on viisi vaihetta; palvelutarpeen arviointi, hoito- tai palvelusuunnitelma, suunnitelman toteuttaminen eli palveluiden käyttäminen, palveluiden toimivuuden seuranta ja palveluiden toimivuuden arviointi. (Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2019, 253.)

Palveluohjauksen vaikuttavuus lähtee asiakaslähtöisestä suunnittelusta, asiakkaan aidosta kohtaamisesta ja asiakkaan tarpeista sekä näkemyksistä lähtevästä työskentelestä. Vaikuttavuus käsitettä käytetään tarkastellessa sosiaali- ja terveysalan työn laatua, tuloksia, vaikutusta ja vaikuttamisen prosessia. Palveluohjauksen vaikuttavuutta tarkasteltaessa oleellinen lähtökohta on prosessilähtöinen arviointi eli miten vaikutus on saatu aikaan. (Ristolainen ym. 2019, 255–256.) Ristolaisen ja muiden (2019) mukaan Paasio (2006) näkeekin prosessien tunnistamisen keskeiseksi asiaksi vaikuttavuuden arviointia. Prosessin tunnistaminen voidaan nähdä koko prosessin toimivuuden ja siihen liittyvien osaprosessien tarkastelemisena. Prosessissa vaikuttavuutta voidaan tarkastella yhteiskunnallisen ja palvelujärjestelmän näkökulmasta eli makrotasolla, organisaation ja sen kulttuurin näkökulmasta eli mesotasossa tai asiakkaan, omaisten ja työntekijöiden perspektiivistä eli mikrotasolla. (Ristolainen ym. 2019, 256.)

### 4.3 Palvelutarpeen tunnistaminen

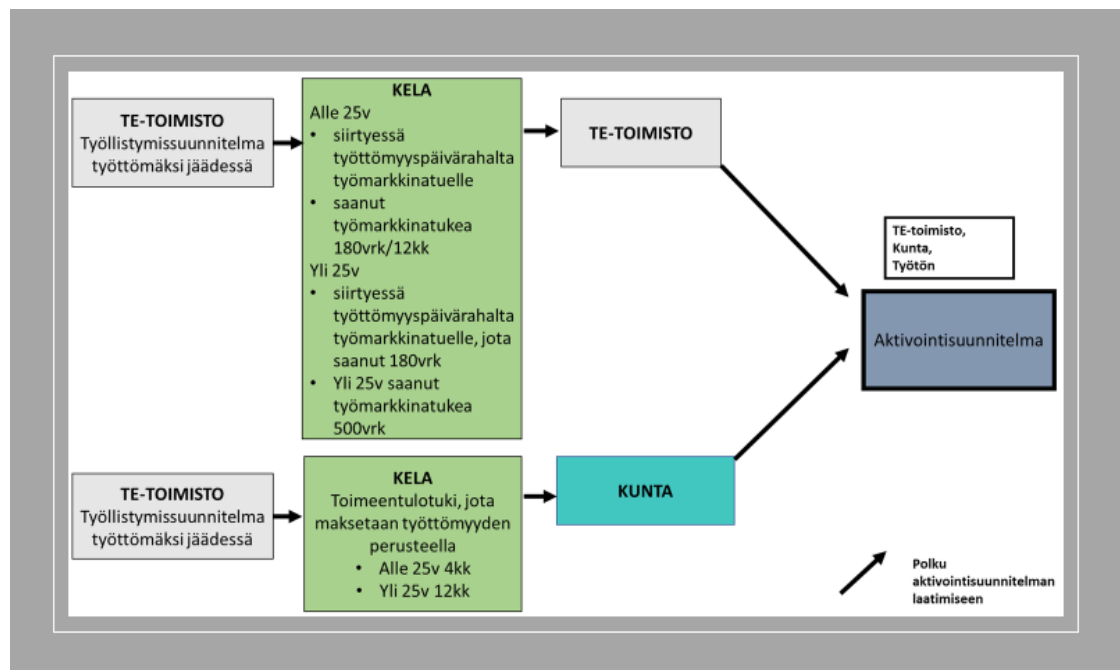
Palvelutarpeen tunnistamisella tuetaan asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia ja työkykyä, heidän saadessa tarvitsemiaan palveluja ja kuntoutusta oikea-aikaisesti (Mitä palvelutarpeen tunnistaminen tarkoittaa 2019). Asiakkaiden heikentynyt toimintakyky voidaan tunnistaa työkyvyn tuen eri sektoreiden kaikissa palveluissa, joita ovat mm. sosiaalipalvelut, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, TE-palvelut, Kela, kuntien työllisyydenhoidon palvelut, nuorisotyö, yhteispalvelut ja järjestöt (Oivo & Kerätär 2018, 29–30). Asiakas voi myös itse tunnistaa palvelutarpeen ja hakeutua työkykyä tukevien palveluntuottajien luokse. Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla palvelutarpeen tunnistamisen kontaktipisteet nähdään olevan asiakkaan ilmoittautuessa TE-toimistoon työnhakijaksi, Kelan ilmoittaessa lain ohjeistamien määräaikojen täyttymisestä kunnalle tai TE-toimistolle, sekä asiakkaan omakokemus palvelutarpeestaan.

#### **TE-toimistoon ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi**

Työttömäksi jäädessään henkilö ilmoittautuu yleensä aina ensin TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi, jolloin asiakas rekisteröidään TE-toimiston asiakastietojärjestelmään. Mikäli työnhakijalla ei ole tiedossa muutoksia kolmen kuukauden sisällä työnhakutilanteeseensa hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi ilmoittautumisen yhteydessä tai kahden arkipäivän sisällä. TE-toimisto arvioi ilmoituksen ja palvelutarpeen arvioinnissa kerätyn asiakastiedon perusteella asiakkaan työllistymisen mahdollisuuksia ennakoivat tekijät sekä hänen yksilöllisen palvelutarpeensa. Tämä ohjaa asiakkaan valikoitumista TE-toimiston palvelulinjalle. TE-toimistossa toimii kolme palvelulinjaa; työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut ja tuetun työllistämisen palvelut. (Työvoimapalvelut 2017; Asiakkaana TE-palveluissa n.d; Juvonen-Posti ym. 2016, 171; Oivo & Kerätär 2018, 20.) Tuetun työllistämisen palveluissa asiakas tarvitsee työllistyäkseen keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua, joissa selvitetään työllistymisen esteitä ja keinoja työvalmiuksien parantamiseen (Palveluprosessin kartta yhteistyökumppaneille tuetun työllistämisen palveluissa n.d; Juvonen-Posti ym. 2016, 171).

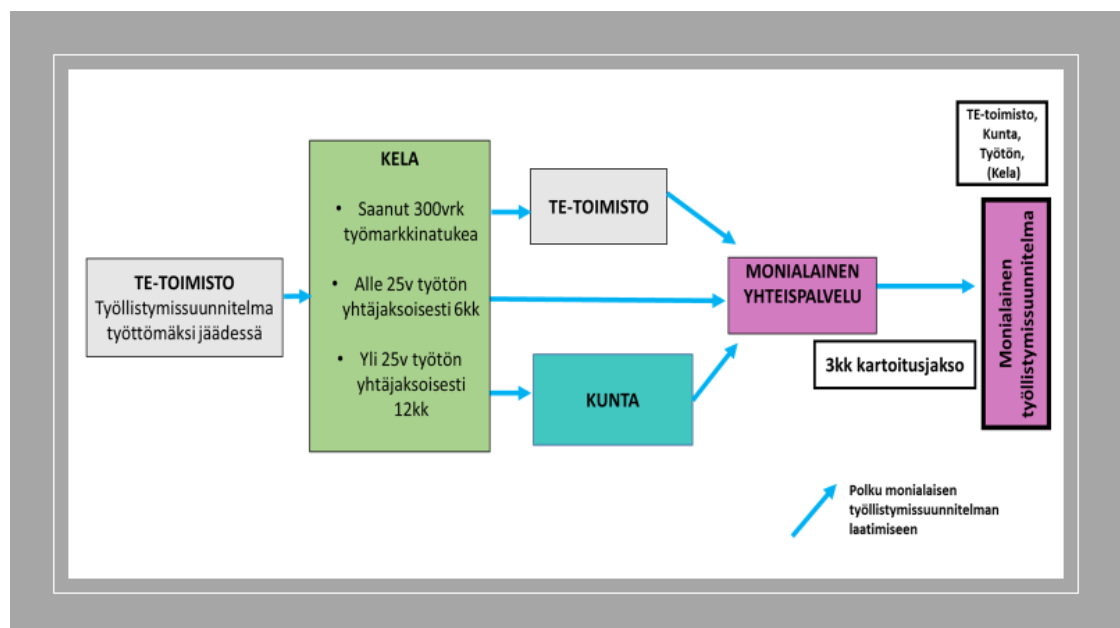
## Kelan velvollisuus ilmoittaa laissa säädettyjen sosiaaliturvan määräaikojen täyttymisestä

TE-toimisto tekee asiakkaasta työttömyyskassaan tai yleisemmin Kelalle työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan Kela maksaa työttömyysetuutta tai toimeentulotukea (Työtön vai ei 2018). Laki Kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189) ohjaa Kelaa ilmoittamaan TE-toimistolle, kun asiakas on saanut työmarkkinatukea lain ohjeistaman määräajan. Asiakkaan saadessa toimeentulotukea on Kelan lain mukaan ilmoitettava määräajan täyttymisestä kunnalle (L 2.3.2001/189, 27§). Tässä vaiheessa pitkään työttömänä olleelle asiakkaalle laaditaan aktivointisuunnitelma yhteistyössä TE-toimiston, kunnan ja asiakkaan kanssa. Ohjatumista aktivointisuunnitelman laatimiseen on selvitetty tarkemmin kuviossa kolme. Vastuu aktivointisuunnitelman laatimisen aloittamisesta on toimeentulotukea saavan asiakkaan kohdalla kunta ja työmarkkinatukea saavan kohdalla TE-toimisto. (Suomela-Markkanen & Peltonen 2016, 260.)



Kuvio 3. Ohjautuminen aktivointisuunnitelman laatimiseen (L2.3.2001/189 3§, muokattu)

Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan ohjautua lisäksi monialaisen työllistymissuunnitelman kautta, joka korvaa aktivointisuunnitelman. Kela ilmoittaa TE-toimistolle ja kunnan sosiaalihuollolle, kun asiakas on saanut työmarkkinatukea lain ohjeistaman määräajan. TE-toimisto, kunta ja Kela arvioivat tässä vaiheessa asiakkaan monialaisen yhteispalvelutarpeen. Asiakkaalla on monialaisen yhteispalvelun tarve, mikäli hänen työllistymisensä edistäminen edellyttää TE-toimiston, kunnan ja Kelan järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden yhteensovittamista. (L 1369/2014, 1-2§.) Ohjatumista monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen on selvitetty tarkemmin kuviossa neljä.



Kuvio 4. Ohjautuminen monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen (L 1369/2014 2§, muokattu)

### Asiakas

Asiakkaalle voidaan järjestää kuntouttavaa työtoimintaa hänen pyynnöstään myös ennen kuin laissa säädetyt määräajat täyttyvät. Edellytyksenä on, että kunta ja TE-toimisto arvioivat asiakkaan kanssa kuntouttavan työtoiminnan tukevan parhaiten hänen elämäntilanteensa ja työllistymisedellytyksiä. Tässäkin tilanteessa asiakkaalle tulee laatia aktivointi- tai monialainen työllistymissuunnitelma. (Kuntouttava työtoiminta ennen määräaikoja 2014.)

#### 4.4 Tuen tarpeen selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen

Edellisessä alakappaleessa (4.3) avattujen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun palvelutarpeen tunnistamisen kontaktipisteissä asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tarkoitus on usein kuvailla asiakkaan sen hetkistä tilannetta, jolloin arviointi antaa tietoa toiminta- ja työkyvyn tuen tarpeesta ja sitä tukevista palveluista. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa tehdään tilannearvio, jossa selvitetään taustatietoja, työ- ja toimintakykyä, osaamista ja ammattitaitoa, palveluihin hakeutumisen syitä, asiakkaan omia toiveita ja tarpeita sekä muita asiakkaan käyttämiä palveluja. (Mitä työkyvyn tuen tarpeen selvittäminen tarkoittaa 2019).

**Toimintakyky** on ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä jokapäiväisestä elämästä toimintaympäristössään. Toiminta- ja työkyky tarkoittavat eri asioita. Ne voivat vaikuttaa toisiinsa mutta työkyky voi olla myös erinomainen, vaikka toimintakyky olisi heikentynyt. (Mitä palvelutarpeen tunnistaminen tarkoittaa 2019.)

**Työkyvyille** ei ole yhtä tarkkaa määritelmää (Kerätär 2016, 29). Useista määritelmistä huolimatta työkyky nähdään yksilön ja työhön liittyvien tekijöiden moniulotteisena kokonaisuutena, jossa eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa (Järvikoski, Takala, Juvenen-Posti & Härkäpää 2018, 36–37). Työkyvyn määrittelyssä voidaan erottaa kaksi työkyvyn käsitettä, spesifi- ja yleinen työkyky. Kyseiset käsitteet on selvitetty tarkemmin kuviossa viisi. Spesifityökyky käsitettä käytetään töissä, joissa vaaditaan erityistä ammatillista koulutusta ja erityisosaamista. Se suhteutetaan ihmisen ammattiin tai nykyiseen työhön. Yleinen työkyky käsitettä käytetään töissä, joista suurin osa ihmisistä suoriutuisi lyhyen perehdytyksen jälkeen ja se on työkyvyn minimivaatimus. Yleistä työkykyä voidaan soveltaa tilanteissa, jossa henkilö on ollut pitkään poissa oman alan töistä tai ei ole palaamassa koulutustaan vastaavaan työhön. (Kerätär 2016, 29-32.)

	Yleinen työkyky	Spesifityökyky
Terveys	Kohtuullinen fyysinen ja psyykinen terveys liikkuminen, tarttuminen, harkitseminen, näkeminen, kuuleminen, muistaminen	Ammatillisen kompetenssin toteuttamisen kannalta riittävä terveys
Kompetenssi (tiedot ja taidot)	Perusosaaminen: lukeminen, kirjoittaminen ja laskeminen Yleiset taidot: yhteistyökyky, suunnittelukyky, ongelmanratkaisukyky, kyky etsiä ja käyttää informaatiota	Ammatissa tai työssä vaadittava manuaalinen, älyllinen ja sosiaalinen kompetenssi
Hyveet	Työelämän perushyveet (jonkin verran) luotettavuus, rehellisyys, auttavaisuus, vastuunkanto	Ammatissa tai työssä tarvittavat hyveet esim. kärsivällisyys, rohkeus, tunnollisuus
Odotukset	Pystyy suoriutumaan tehtävistä kuten suurin osa saman ikäisistä tai samaa sukupuolta olevista pystyy	Pystyy suoriutumaan tehtävistä kuten muut samassa ammatissa
Ympäristö	Fyysinen ja psykososiaalinen työympäristö on asiallinen	Fyysinen ja psykososiaalinen työympäristö on asiallinen
Motivaatio (minimi)	Sietää työtä	Sietää työtä

Kuvio 5. Yleinen- ja spesifityökyky (Kerätär 2016, 32, muokattu.)

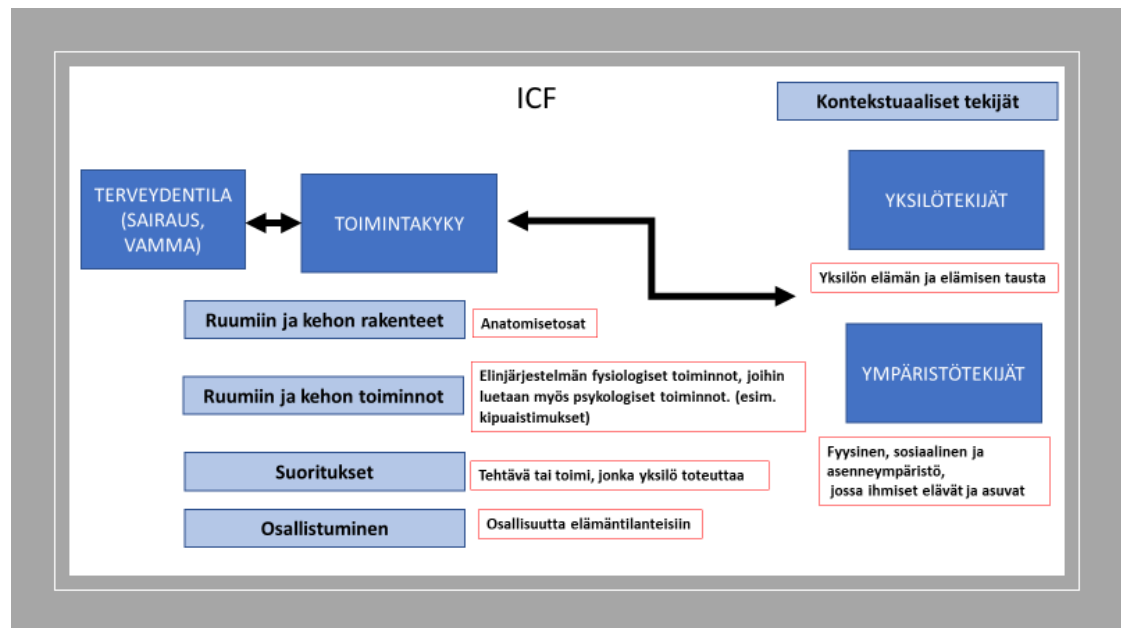
Työ- ja toimintakyvyn määrittely riippuu usein ihmisestä ja toimintaympäristöstä. Näiden erilaisten käsitysten oletetaan vaikuttavan myös kuntoutuksen sisältöön. (Järvikoski ym. 2018, 36–37; Saikku 2013, 122.) Tutkimuksessaan Järvikoski ja muut (2018) löysivät kuntoutukseen liittyen kahdeksan näkökulmaa työ- ja toimintakyvylle; 1) Lääketieteellinen työkykykäsitys, 2) Työkyvyn tasapainomalli, 3) Psykososiaaliset työkyky mallit, 4) Biopsykososiaaliset mallit mm. ICF, 5) Integroitu ”yksilö työyhteisössä” -malli, 6) Työkyky yhteiskunnan tai organisaation sosiaalisena konstruktiona 7) Työllistyvyysperusteinen työkykykäsi, 8) muut laaja-alaiset työkyky mallit mm. työkykytalo. (Järvikoski ym. 2018, 36–37.)

Kerätär (2016) vertasi tutkimuksessaan sairauslähtöisen (lääketieteellinen ICDH-malli) ja monialaisen työkyvyn (biopsykososiaalinen ICF-malli) arvioinnin eroja. Tutkimuksessa havaittiin sairauslähtöisen ja monialainen toimintakyvyn arvioinnin eroavan jo intressiensäkin suhteen. Sairauslähtöisessä toimintakyvyn arvioinnissa oltiin kiinnostuneita arvioimaan työkyvyttömyyttä sairauden tai vamman aiheuttamien haittojen perustella, josta asiakkaalle tehtiin lausuntoja esim. sosiaalivakuutuksen etujen hakemista varten. Monialaisessa työkyvyn arvioinnissa kiinnostus oli asiak-

kaan työkyvyn tukemisessa ja tätä varten laadittavan suunnitelman laatimisessa. Tutkimuksessa selvisi sairauslähtöisen työkyvyn arvioinnin johtaneen asiakkaan ali-, väärin- ja ylikuntoutukseen, koska osa työ- ja toimintakykyyn vaikuttavista seikoista jäi ICDH-mallilla tunnistamatta. (Kerätär 2016, 72–76.)

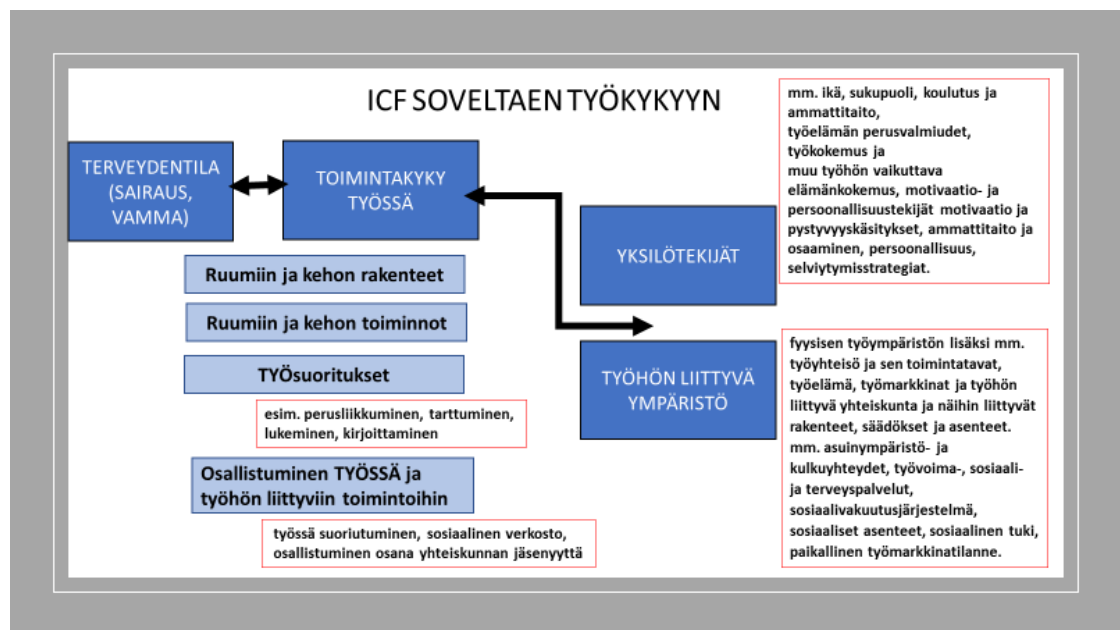
### ICF-malli sovellettuna työkyvyn arviointiin

ICF-malli on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveydenluokitus, joka kuvaa sairauden/vamman vaikutusta henkilön elämässä. ICF kuvaa toimintakyvyn osa-alueiden moniulotteisuutta ja niiden vuorovaikutussuhteita. Se koostuu; 1) toimintakykyä ja toimintarajoitteita sekä 2) kontekstuaalisia tekijöitä kuvaavasta osasta. Toimintakykyä ja toimintarajoitteita kuvaava osa sisältää ruumiin sekä kehon toiminnot ja rakenteet, suoritukset ja osallistumisen. Kontekstuaaliset tekijät käsittävät ympäristö- ja yksilötekijät. Toimintakyvyn nähdään määräytyvän ihmisen terveydentilan eli toimintakyvyn ja -rajoitteiden ja kontekstuaalisten tekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena. Nämä ICF osa-alueet ovat esitetty tarkemmin kuviossa kuusi. (ICF-luokitus 2016; ICF-luokituksen rakenne 2019.)



Kuvio 6. ICF-malli (ICF-luokituksen rakenne 2019, muokattu.)

Kerätär (2016) on väitöskirjassaan soveltanut ICF-luokitusta työkyvyn käsitteeseen. Työkyky määräytyy tämän pohjalta; 1) ihmisen ruumiin ja kehontoimintoina, 2) suorituksina työssä ja työelämässä, 3) osallistumisena työssä ja työhön liittyviin toimintoihin, 4) työhön liittyvän eli toimintakykyä rajoitetumman ympäristön, 5) työsuorituksen ja osallistumiseen liittyvien yksilötekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena (ks. kuvio 7). Työttömän työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa on tärkeää ottaa jokainen osa-alue tarkastelun kohteeksi. (Kerätär 2016, 30–31.)



Kuvio 7. ICF-malli sovellettuna työkyvyn arviointiin (Kerätär 2016, 31-32, muokattu.)

### Toiminta- ja työkyvyn arviointi

Toiminta- ja työkyvyn arvioinnin tulee aina olla perusteltua ja johtaa johonkin päämäärään. Päämääränä voi olla mm. asiakkaan hoidon, kuntoutuksen, palvelun tai etuuden tarpeen selvittäminen, suunnittelu tai tavoitteiden asettaminen. Toiminta- ja työkyvyn arvioinnin yhteydessä voidaan puhua myös palvelutarpeen arvioinnista, joka sisältää samoja elementtejä. Päätökset palveluista perustuvat usein arvioituun toimintakykyyn. Toiminta- ja työkyvyn arvioinnin tulee tuoda haasteiden lisäksi asiakkaan vahvuudet ja voimavarat esille, jotka tukevat hänen toimijuuttaan. (Sainio & Salminen 2016, 206–207.)

Kerättären (2016, 72–76) tutkimuksessa tuli selkeästi esille, ettei työttömien toiminta- ja työkyvyn arviointi ole riittävää kapea-alaisella sairauslähtöisellä mallilla. Kuntoutuksen uudistamiskomitea on myös ehdottanut, että työttömien toiminta- ja työkyvyn arviointi tulisi tapahtua ICF-viitekehystä käyttäen (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi 2017).

Asiakkaan toiminta- ja työkykyä ja sen tuen tarvetta voi ammattilainen selvittää asiakkaan täyttämällä itsearviointilla, asiakkaan tietoihin ja dokumentteihin tutustumalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa (Miten työkyvyn tuen tarvetta selvitetään 2019). Toiminta- ja työkyvyn arviointi voi olla kuvailevaa, ennustavaa, erottelevaa tai muutosta arvioiva. Asiakkaan toiminta- ja työkyvystä voidaan kerätä tietoa lisäksi haastatteluilla, kyselyillä, testeillä, mittareilla ja havainnoimalla. Kuvailevaa tietoa, joka huomioi asiakkaan kokemuksen, saadaan haastatteluilla, kyselyillä ja havainnoimalla. Mittareita ja testejä käytetään esim. jonkin elinjärjestelmän toiminnan selvittämiseen. Kuvaileva tieto on usein tulkinnanvaraisempaa, mutta sen luotettavuutta lisäävät haastatteluiden tai havainnoinnin pohjautuminen teorian tietoon, systemaattisuus, tarkka dokumentointi, useiden menetelmien käyttö ja arvioinnin tulkinnan tarkastaminen asiakkaan kanssa. (Sainio & Salminen 2016, 209–210.) Toiminta- ja työkyvyn moniulotteisuuden ja yksilöllisyyden vuoksi, sen arvioiminen yhdellä mittarilla ei ole mahdollista. Toiminta- ja työkyvyn arvioinnissa tulee huomioida sekä asiantuntijan että työttömän oma käsitys työkyvystä. Lisäksi arvioinnissa on todettu moniammatillisen yhteistyön lisäävän sen osuvuutta. (Kerätär 2016, 38.)

Toiminta- ja työkyvyn laadukas arviointi edellyttää ammattilaiselta vahvaa ammattitaitoa. Laadukkaaseen arviointimenetelmään kuuluu, että työyhteisössä ja kansallisellakin tasolla arvioinnit tehtäisiin yhdenmukaisesti pätevillä arviointimenetelmillä. Tämä takaa asiakkaille yhdenvertaisen palveluiden, hoidon tai kuntoutuksen saannin. (Sainio & Salminen 2016, 214.) THL:n ylläpitämän TOIMIA-asiantuntijaverkoston tavoitteena on yhtenäistää toimintakyvyn arviointia. Sen taustalla käytetään ICF-luokitusta ja mittarit luokitellaan ICF:n osa-alueisiin. Sivusto sisältää myös suosituksen työttömän toiminta- ja työkyvyn hyvään arviointikäytäntöön terveydenhuollossa. (Sainio, 2016; Vuokko, Juvonen-Posti & Kaukiainen, 2012.)

### **Tavoitteiden asettaminen**

Asiakkaan tavoitteet ohjaavat työkyvyn tuen palveluiden valintaa ja suunnitelmaa yhdessä huolella laaditun toiminta- ja työkyvynarvion kanssa (Miksi tavoitteiden asettaminen on tärkeää 2019.; Karhula, Veijola & Ylisassi 2016, 233). Ennen tavoitteiden asettamista tulee edeltää muutostarpeen tunnistaminen, jossa asiakkaan ymmärrys omasta tilanteesta laajentuu ja hän muodostaa käsityksen keskeisistä muutosalueista, joiden työstämiseksi on valmis asettamaan tavoitteita. Asiantuntijan tehtävä on tukea asiakkaan oman tilanteen laajempaa ymmärrystä ja antaa tietoa erilaisista toimintakyvyn tuen mahdollisuuksista, joka mahdollistaa asiakkaan osallisuuden prosessiin. Asiakkaan asettaman tavoitteen tulee olla SMART-periaatteen mukaan yksilöity, mitattavissa, saavutettavissa, realistinen, merkityksellinen ja mahdollisuus aika- tauluttaa. Myös GAS-menetelmää voidaan käyttää tavoitteiden asettamisessa. Asiakas voi lisäksi asettaa päätavoitteen ja välitavoitteita, joiden kautta hän etenee kohti päätavoitettansa. (Karhula ym.2016, 225–234; Mitä tavoitteiden asettaminen tarkoittaa 2019; Miten tavoitteet asetetaan 2019.)

Asiakkaan tavoitteiden asettaminen tulisi tapahtua asiakaslähtöisesti dialogisen vuorovaikutuksen kautta, kuten koko palvelupolun. Vuorovaikutuksen tulisi tapahtua asiakkaan ehdoilla, jossa hyödynnetään ammattilaisen osaamista, tietoja ja työmenetelmiä. (Miten tavoitteet asetetaan 2019; Karhula ym. 2016, 229–236.) Karhula ja muut (2016, 299) toteavat, että vaikka tutkimusten mukaan asiakkaiden osallistuminen kuntoutumisprosesseihin ja vaikuttaa niihin ovat lisääntyneet, tapahtuu tavoitteiden asettelu ja työkyvyn tuen keinojen valinta vielä usein ammattilaisten ehdoilla ja lähökohdista käsin.

## **4.5 Palveluiden ja toiminnan suunnittelu**

Lakisääteisiä kirjallisia asiakassuunnitelmia on useita. Yksilöllinen asiakassuunnitelma konkretisoi asiakkaan henkilökohtaisen palvelupolun. Se mahdollistaa asiakkaalle saumattomat, oikea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelupolut, jotka tukevat häntä kohti asettamia tavoitteita. Asiakassuunnitelmassa tärkeää ottaa monipuolisesti huomioon terveydelliset, kuntoutukselliset, koulutukselliset, työllistymiseen ja

toimeentuloon liittyvät tavoitteet. Palveluntuottajien tekemien yksittäisten palvelusuunnitelmien lisäksi tarvitaan usein monialaista palvelusuunnitelmaa, johon osallistuu palveluntuottajat asiakkaan tarvitsemista palveluista. Asiakassuunnitelma toimii välineenä palvelukokonaisuuden hallinnalle ja koordinoinnille, jolloin sekä asiakas että kaikki palvelupolun palveluntuottajat tietävät oman ja muiden roolit. (Hujala & Lammintakanen 2018, 20; Mitä työkyvyn tuen palvelujen suunnittelu tarkoittaa 2019; Miksi yhteinen suunnitelma laaditaan 2019; Miten yhteinen suunnitelma laaditaan 2019; Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi 2017, 55.)

Työnhakija asiakkaan palveluprosessi rakentuu työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman pohjalta. Kuntouttavan työtoiminnan taustalla on aina aktiivointi- tai monialainen työllistymissuunnitelma. Näillä suunnitelmilla on merkitystä myös työttömyysturvaan, joka on vastikkeellista. (Virtanen 2017, 1–2.) Työttömyysturvaa saadakseen asiakkaan on haettava aktiivisesti työtä ja koulutusta. Lisäksi asiakkaan on osallistuttava suunnitelman laatimiseen ja sen sisältämiin työllistymistä edistäviin palveluihin. Asiakkaan aktiivisuus vaikuttaa työttömyysturvan määrään. Mikäli asiakas ei ole 65 päivän tarkastelujakson aikana ollut riittävästi töissä tai työllisyyttä edistävissä palveluissa maksetaan hänelle seuraavan tarkastelujakson ajan työttömyysetuutta 4.65 % alennettuna. Mikäli asiakas puolestaan kieltäytyy työstä, osallistumasta suunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen tai osallistumasta suunnitelman sisältämiin palveluihin voi seurauksena olla tietyn määräajan mittainen karenssi hänen työttömyysturvaansa. Asiakas voi puolestaan saada työttömyysturvan korotettuna osallistuessaan työllistymistä edistäviin palveluihin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan. (Työnhakijan työttömyysturva 2018, 4–5.)

### **Työllistymissuunnitelma**

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista (L 28.12.2012/916) ohjaa työllistymissuunnitelman laatimista. TE-toimiston tulee järjestää haastattelu asiakkaalle kahden viikon kuluessa työhaun alkamisesta. Myöhemmät haastattelut järjestetään yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti, kuitenkin ne tulee tehdä työttömyyden kestettyä

kolmen ja kuuden kuukauden ajan. Työttömyyden kestettyä kuusi kuukautta haastattelut järjestetään aina kuuden kuukauden välein. (Valtakari, Riipinen, Nyman, Eronen & Karinen 2016, 8.)

Työllistymissuunnitelma perustuu asiakkaan omiin tavoitteisiin töihin ja koulutukseen liittyen ja arvioituu palvelutarpeeseen. Suunnitelmassa sovitaan työnhausta, tavoitteista, palvelutarpeen mukaisista TE-palveluista ja työllistymistä edistävästä palveluista. Suunnitelmassa tuodaan esille asiakkaan palvelutarpeen mukaan muut osaamista, työmarkkina- ja toimintakykyä parantavat palvelut tai työkyvyn ja terveydentilaa selvittämät toimet. (Valtakari ym. 2016, 8.)

### **Aktivointisuunnitelma**

Aktivointisuunnitelman tavoitteena on parantaa työllistymisen edellytyksiä ja elämäntilannetta (Aktivointisuunnitelma 2018). Ennen aktivointisuunnitelman laatimista tulee asiakkaalla olla tehtynä työllistymissuunnitelma (Työllistymissuunnitelma tulee olla tehtynä 2018). Aktivointisuunnitelman tulee sisältää työttömän koulutus- ja työuratiedot. Lisäksi suunnitelmassa tulee arvioida aikaisempien TE-palveluiden vaikuttavuus, aikaisempien työllistymissuunnitelmien ja kunnan tekemien suunnitelmien toteutuminen. Muiden aiempien suunnitelmien toimenpiteet jatkuvat tarvittaessa, vaikka aktivointisuunnitelma laaditaan. Mikäli TE-toimisto, kunta ja työtön yhdessä arvioivat, ettei työtön voi työ- ja toimintakykynsä puitteissa osallistua TE-palveluihin tai työhön, tulee aktivointisuunnitelman sisältää kuntouttavaa työtoimintaa tai erityislakien mukaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita. Aktivointisuunnitelman sisältäessä kuntouttavaa työtoimintaa on suunnitelmaan kirjattava kuntouttavan työtoiminnan kuvaus, toiminnan järjestämispaikka, päivittäinen ja viikoittainen kesto, jakson alkamisajankohta ja pituus sekä ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia ja päivitetään aktivointisuunnitelmaa. (L 2.3.2001/189, 8–10§.)

### **Monialainen työllistymissuunnitelma**

Laki työllistämistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L 1369/2014) velvoittaa TE-toimistoa ja kuntaa laatimaan monialaisen työllistymissuunnitelman asiakkaan kanssa, kenellä on arvioitu olevan monialaisen yhteispalvelun tarve. Kela osallistuu

suunnitelman laatimiseen, mikäli asiakkaan palvelutarve edellyttää Kelan tarjoamia kuntoutuspalveluita. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista sekä niiden toteutumisen seurannasta että tarkistamisesta. Mikäli monialainen työllistymissuunnitelma sisältää kuntouttavaa työtoimintaa tulee suunnitelmaan kirjata kuntouttavan työtoiminnan tiedot kuten aktivointisuunnitelmassakin. (L 1369/2014, 4–6§.)

#### 4.6 Palveluiden yhteistyön koordinointi

Koordinointi nähdään työnjaon ja vastuiden yhteensovittamisena palveluissa, joita toteuttavat eri palveluntuottajat monialaisessa yhteistyössä. On tärkeää, että toimintamalli olisi sovittu sekä eri palveluntuottajien vastuut ja roolit määritelty selkeästi. Yhteistyökäytännöt pitävät sisällään ammattilaisen yhteiset tavoitteet, kielen ja työvälineet. Lisäksi palveluntuottajien tulisi tuntea toistensa palvelut. Yhteistyökäytäntöjä verkostotyössä pitää johtaa, kehittää ja koordinoida. Palveluverkoston ottaessa yhteisen vastuun asiakkaasta, hänen haasteitaan voidaan ratkoa kokonaisuutena yksittäisten ongelmien sijaan. (Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinointi tarkoittaa 2019; Miten palveluja ja yhteistyötä koordinoidaan 2019; Miksi palveluita ja yhteistyötä koordinoidaan 2019; Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019.)

Asiakkaan palvelupolun koordinoinnissa on tärkeää, että kokonaisprosessin vastuu on yhdellä tietyllä henkilöllä. Kyseinen ammattilainen ohjaa asiakasta oikeisiin palveluihin, pitää yhteyttä ja välittää sekä vastaanottaa tietoa asiakkaalta ja toisilta ammattilaisilta. Työnhakijoiden kohdalla työkyvyn tuesta vastaa pääasiassa TE-toimisto. Toisaalta asiakkaan kokonaisvastuu kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessista tulee olla kunnan sosiaalityöntekijällä. Asiakkaat eivät tarvitse koordinointia, jos he toimivat itseohjautuvasti ja saavat palveluita ajoissa. Palveluiden saamisen pitkittyessä työttömien asiakkaiden haasteet usein mutkistuvat, jolloin voidaan tarvita tiivistäkin palveluohjausta. (Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019; Miten palveluja ja yhteistyötä koordinoidaan 2019; Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinointi tarkoittaa 2019; Henkilöstö 2017.)

Koordinoinnin ydin on asiakkaan kuntoutuminen, mutta myös tiedonkulku. Usein palveluiden tuottajat käyttävät eri tietojärjestelmää, joka haastaa asiakastiedon hyödyntämisen. Tiedon jakaminen on yhtä tärkeää kuin sen vastaanottaminen. Tällä hetkellä lainsäädäntö vaikeuttaa avointa tiedonvaihtoa. (Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019; Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinointi tarkoittaa 2019.) Tietosuojalainsäädäntö on valtaisa, joista mainittakoon EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki, laki sähköisen viestinnän palveluista. (Lainsäädäntö, n.d) Lisäksi vielä jokaisella palveluntuottajalla ja sektorilla on omat erityislainsäädäntönsä. Usein asiakkaan suostumusta tarvitaan tiedon vaihdolle eri ammattilaisten ja palveluntuottajien välille (Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinointi tarkoittaa 2019).

### **Aktivointi- ja monialaista työllistymissuunnitelmaa koskevan tiedon säilytys ja luovutus**

Kela toimittaa salassapito ja muiden tiedon antamista koskevien rajoitusten estämättä asiakkaan kotikuntalain mukaiselle kunnalle ja TE-toimistolle tiedot henkilölle maksetuista työmarkkina ja toimeentulotuen määräajoista aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseksi (L 2.3.2001/189, 27§; L 1369/2014, 7§). Kunnan ja TE-toimiston on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada ja luovuttaa toisilleen aktivointisuunnitelman laatimiseksi asiakasta koskevat välttämättömät tiedot. Aktivointisuunnitelma tallennetaan kunnan sosiaalihuollon henkilökisteriin ja TE-toimiston asiakastietojärjestelmään. (L 2.3.2001/189, 12§.) Monialaisen yhteispalvelun asiakkaat kirjataan TE-toimiston ylläpitämään monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteriin eli TYPPI-asiakastietojärjestelmään. Monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteriin tallennetaan asiakkaan yksilöinti- ja henkilötiedot, erityisjärjestelyihin liittyvät tiedot, tiedot asiakkaan ammatillisesta osaamisesta, palveluntarvetta koskevat tiedot, monialaisen työllistymissuunnitelmaa koskevat tiedot ja tiedot asiakkaan työllistymiseen vaikuttavista sosiaalisesta tilanteesta ja/tai terveydentilaa sekä työ- ja toimintakykyä koskevat tiedot. TE-toimiston, kunnan tai Kelan ammattilainen voi saada ja käyttää kyseisen asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja. Mikäli monialaisen yhteispalvelun toteuttamiseksi tarvitaan salassa pidettäviä tietoja asiakkaasta, ne hankitaan hänen suostumuksellansa. Lisäksi TE-toimisto, kunta ja Kela tallentavat omiin rekistereihinsä tiedot asiakkaan saamista TE-palveluista, sosiaali-, terveys- ja

kuntoutuspalveluista sekä palveluihin liittyvät etuudet siten kuten kyseisten palveluiden tai etuuksia koskevissa laeissa säädetään. (L 1369/2014, 9–11§.) Kunta saa myös ilmoittaa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan järjestävälle taholle kuntouttavan työtoiminnan kuvauksen ja toiminnanjärjestämipaikan, päivittäisen ja viikoittaisen keston sekä jakson alkamisajankohdan ja pituuden (L 2.3.2001/189, 16§).

#### 4.7 Seuranta ja arviointi

Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla seurannan ja arvioinnin kontaktipisteet nähdään tapahtuvan asiakkaan aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman seurannan yhteydessä. Aktivointisuunnitelmassa tai monialainen työllistymissuunnitelman tekemisen yhteydessä sovitaan myös sen seurannasta. Aktivointisuunnitelman teon yhteydessä sovitaan sen kestosta ja muuttamisesta ja sitä tulee tarkistaa tarvittaessa. (L 2.3.2001/189, 5–9§.) Monialainen työllistymissuunnitelman yhteydessä sovitaan suunnitelman toteutumisen seurannasta ja TE-toimiston sekä kunnan on seurattava sen toteutumista. Monialainen työllistymissuunnitelma tarkistetaan työttömän palvelutarpeen edellyttämällä tavalla tai hänen sitä pyytäessä, mutta vähintään kuuden kuukauden välein. (L 1369/2014, 4§.)

Työ- ja toimintakyvyn arviointia ja tavoitteita tarkasteltiin ”tuen tarpeen selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen” (alakappale 4.4.) palvelupolun vaiheen yhteydessä. Palvelupolun ”seuranta ja arviointi” vaiheessa palataan uudelleen tarkastelemaan näitä aiemmin tehtyjä toiminta- ja työkyvyn arviointia sekä asiakkaan asettamia tavoitteita. Tässä vaiheessa palvelupolkua arvioinnin nähdään olevan muutosta arvioivaa (Sainio & Salminen 2016, 207). Tavoitteiden saavuttamisen kautta voidaan lisäksi arvioida työkyvyn tuen keinojen vaikutusta (Karhula, Veijola & Ylisassi 2016, 233).

Palveluiden aikana seuranta ja arviointi auttavat asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa ja varmistavat, että hän saa riittävästi tukea työ- ja toimintakyvyn vahvistumiselle. Seuranta ja arviointi auttavat asiantuntijaa asiakkaan tietojen dokumentoinnissa ja reagoimaan oikea-aikaisesti asiakkaan palveluiden riittävyyden suhteen sekä

asiakkaan ohjauksessa tarvittaviin muihin palveluihin. (Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019; Miten seurataan ja arvioidaan 2019; Miksi seurataan ja arvioidaan 2019.)

Asiakkaan työ- ja toimintakykyä tukeviin palveluihin tulisi myös aina sisältyä etenemisen ajatus. Tavoitetta, suunnitelmaa tai sen toteutusta on muutettava, jotta muutos olisi mahdollinen. Mikäli tavoitteita ei ole saavutettu tulee luoda uudet realistisemmat tavoitteet ja strategia niiden saavuttamiseen. Jos tavoitteet puolestaan saavutettiin, tulee luoda uudet haastavammat tavoitteet ja strategia niiden saavuttamiseen. Seurantaan ja arviointiin kuuluu huolellinen kuntoutumisen mahdollistaneiden tai rajoittaneiden tekijöiden arviointi. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016, 64.)

Palvelupolun tässä vaiheessa työ- ja toimintakyvyn arviointi on muutosta arvioivaa ja siihen valittu menetelmän tulee olla tarpeeksi herkkä, että sillä pystytään luotettavasti tunnistamaan muutoksia (Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019; Miten seurataan ja arvioidaan 2019; Miksi seurataan ja arvioidaan 2019). Myös tässä vaiheessa tulisi käyttää useampia mittareita, joissa huomioidaan asiantuntijan ja asiakkaan oma käsitys työ- ja toimintakyvystä (Kerätär 2016, 38). Tavoitteiden toteutusta voidaan arvioida, mikäli on käytetty esim. GAS-menetelmää tai SMART-periaatteita tavoitteiden asettamisessa, jolloin niiden tulisi olla mitattavissa. Asiakkaan osallistumista omaan prosessiin voidaan arvioida esim. osallisuuden portaiden avulla. (Karhula ym.2016, 234; Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019; Miten seurataan ja arvioidaan 2019; Miksi seurataan ja arvioidaan 2019.)

### **Aktivointi- ja monialaisen työllistymissuunnitelman seuranta**

Aktivointisuunnitelma tulee tarkistaa tarvittaessa (L 2.3.2001/189, 9§). Monialainen työllistymissuunnitelman tarkistaminen tulee tapahtua asiakkaan palvelutarpeen edellyttämällä tavalla tai asiakkaan erikseen pyytäessä, mutta kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein (L 1369/2014, 4§).

## 5 Tutkivan kehittämistyön tausta ja tarkoitus

### 5.1 Kehittämistyön toimeksiantajat

Tutkivan kehittämistyön toimeksiantajina toimivat Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen (ELY) ja Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama Palvelupolut kuntoon -kehittämishanke ja ESR-rahoittama Komppaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin -kehittämishanke.

Palvelupolut kuntoon -kehittämishanketta (Paku) koordinoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Keski-Suomen osaamisalakeskus ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia. Paku -hanke toteutui ajalla 1.8.2018–31.12.2020 ja se toteutettiin Jyväskylässä, Jämsässä, Laukaassa, Wiitaunionissa ja Äänekoskella. Paku -hanke kehitti palveluohjausta ja varhaisentuen sosiaaliohjausta paljon palveluita tarvitsevien näkökulmasta. Paku -hankkeen tavoitteena oli rakentaa kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli, jossa huomioidaan palveluohjauksen eri tasot. Paku -hanke toteutettiin yhteiskehittämisen menetelmin kehittäjäkumppanien, sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden sekä eri tahojen kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden kanssa. (Yhteystiedot n.d; Palvelupolut kuntoon n.d; PAKU-Palvelupolut kuntoon 2018–2020 n.d.)

Komppaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin -hanketta (Komppaa) koordinoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kehittämishanke toteutui ajalla 1.2.2018–31.1.2020. Komppaa -hankkeen tavoitteena oli lisätä työelämän ulkopuolella olevien työkäisten toimijuutta. Hankkeen avulla edistettiin oppimisen haasteita omaavien työttömien tunnistamista ja ohjausta kuntouttavassa työtoiminnassa Keski-Suomessa. Komppaa -hankkeessa hyödynnettiin yhteiskehittämistä Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK), Sovatek-säätiön, Nuorten Ystävät ry:n, Visio-säätiön, Puustellin työkyvän, Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden, Honkalampi-säätiön Kaski Työvalmennuksen ja Komppaa-ryhmien osallistujien kesken. (Tule komppaamaan n.d.)

## 5.2 Kehittämisympäristö ja kohderyhmä

Komppaa -hankkeen toimintakontekstina oli kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku. Paku -hankkeen toimintakonteksti oli laajempi aikuissosiaalityö ja muut työikäisten palvelut, mutta se sisälsi myös kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun. Virtanen (2017, 1–3) oli tutkimuksessaan tuonut esiin, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistujien määrä oli noussut noin 73 % vuosien 2013–2016 aikana. Kehittämis työ rajattiin näin ollen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolkuun Jyväskylässä.

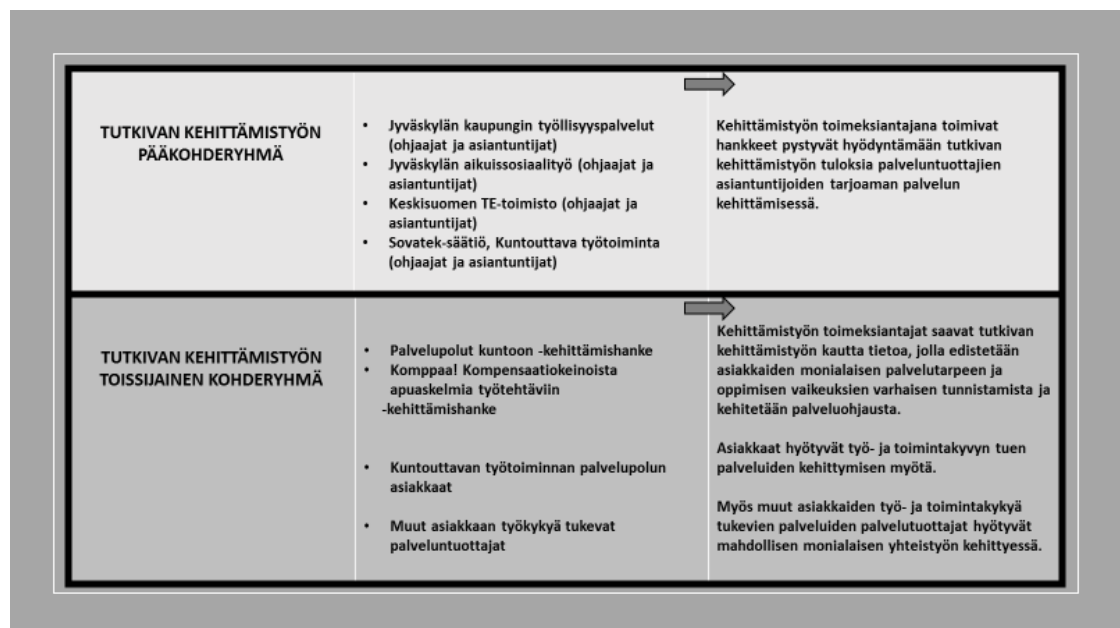
Jyväskylä on Suomen seitsemänneksi suurin kaupunki, jossa vuoden 2018 lopussa oli 141 305 asukasta ja koko seutukunnassa 185 430 (Tilastotieto Jyväskylästä n.d). Työikäisiä eli 15–64-vuotiaita oli asukkaista 66 % (Ikärakenne n.d). Heinäkuussa 2019 työttömien työhakijoiden osuus työvoimasta oli 13.6 % eli 9 364 henkilöä ja pitkäaikaistyöttömiä oli 2 247. Työttömistä työkokeilussa oli 216, työllistettyjä 838, työvoimakoulutuksessa 312, valmennuksessa 59 ja muissa palveluissa 2 018. Muut palvelut sisältävät myös kuntouttavan työtoiminnan. Jyväskylän osarahoittaman työmarkkinatuen saajia oli 300–499 päivää saaneiden osalta 580, 500–999 päivää saaneiden osalta 1 155 ja yli 1000 päivää saaneiden osalta 1 842 henkilöä. Perustoimeentulotuen saajia oli 8 275. (Keskeisimmät työllisyyden tunnusluvut heinäkuussa 2019.)

Tutkivassa kehittämistyössä keskityttiin kuntouttava työtoiminnan palvelupolun työkykyä tukevien palveluntuottajien asiantuntijoiden tekemään asiakasohjaustyöhön. Kehittämistyön tutkimukseen valittiin keskeisiä työkykyä tukevia palveluntuottajia kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulta, kun tiedettiin kuntouttavan työtoimintaan osallistuvan asiakkaan taustalla olevan aktivointi- tai monialainen työllistymissuunnitelma. Kela rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska se oli mukana monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisessa ainoastaan tapauksissa, kun asiakas tarvitsi juuri Kelan järjestämiä palveluita. Aktivointi- ja monialainen työllistymissuunnitelma laaditaan yhdessä TE-toimiston ja kunnan kanssa. Tutkivan kehittämistyön suunniteluvaiheessa ei ollut tiedossa Jyväskylän selkeää käytäntöä aktivointi- ja monialaisen työllistymissuunnitelmaan osallistuvasta kunnan edustajasta eli Jyväskylän aikuissosi-

aalityön ja Jyväskylän työllisyyspalveluiden roolista, otettiin molemmat palveluntuottajat mukaan tutkimukseen. Lisäksi tutkimukseen otettiin mukaan Jyväskylälle yksi ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa tuottava palveluntuottaja, Sovatek-säätiö. Ostopalveluina toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku on hieman erilainen, kuin kaupungin omissa yksiköissä ja yhteistyöyhdistyksissä toteutetussa kuntouttavassa työtoiminnassa.

Kaikki kehittämistyön tutkimukseen valitut kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun työkykyä tukevat palveluntuottajat olivat mukana vähintään toisessa kehittämistyön toimeksiantajina toimivissa hankkeissa. Kehittämistyön tutkimus rajattiin näin ollen seuraaviin palveluntuottajiin: Jyväskylän työllisyyspalvelut, Jyväskylän aikuissosiaalityö, Keski-Suomen TE-toimisto ja Sovatek-säätiö.

Kyseiset palveluntuottajat muodostivat tutkivan kehittämistyön pääkohderyhmän. Toissijaisen kohderyhmän muodostivat kehittämistyön toimeksiantajat sekä tutkivasta kehittämistyöstä hyötyvät, joihin kuuluivat pääkohderyhmän lisäksi muut asiakkaan työ- ja toimintakykyä tukevat palveluntuottajat ja asiakkaat kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla. Tutkivan kehittämistyön kohderyhmät on aukaistu tarkemmin kuviossa kahdeksan.



Kuvio 8. Kehittämistyön kohderyhmät

Kehittämistyön teoreettisessa viitekehyksessä on aukaistu tutkivan kehittämistyön kannalta oleellisia asioita, termejä ja käsitteitä. Kuviossa yhdeksän kuvataan, kuinka nämä termit ovat kontekstoituneet ja ymmärrettiin tämän tutkivan kehittämistyön yhteydessä.

<b>Palvelupolku</b>	Jyväskylän kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku
<b>Palvelupolun palveluntuottajat</b>	Jyväskylän TE-toimisto, Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut, Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityö ja Jyväskylän kaupungille ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa tuottava Sovatek-säätiö
<b>Palveluprosessi</b>	Palveluvaiheet tapahtuvat yhden palveluntuottajan sisällä.
<b>Palvelupolun vaiheet</b>	Palveluvaiheet tapahtuvat useamman palveluntuottajan yhteistyönä, yli organisaatio- ja hallintorajojen
<b>TYP</b>	Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu

Kuvio 9. Tutkivan kehittämistyön termit

### 5.3 Tarkoitus ja tavoite

Tutkivan kehittämistyön tarkoituksena oli asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistäminen ja palveluohjauksen kehittäminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla Jyväskylässä. Kehittämistyön tavoitteena oli laatia visuaalinen palvelupolkukuvaus, joka sisältää kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun asiakasohjautumisen sekä palveluntuottajien monialaisen yhteistyön ja tiedonkulun toteutumisen sekä käytetyt asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät. Kehittämistyössä asiakastietoa tuottavilla lomakkeilla tarkoitettiin kaikkia asiakkaasta tietoa tuottavia arviointi-, havainnointi-, mittari-, kysely- ja haastattelulomakkeita.

Tutkivan kehittämistyön kehittämiskysymykset olivat seuraavat:

1. Millaisia asiakastietoa tuottavia lomakkeita ja työmenetelmiä käytetään kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla, joilla voitaisiin tunnistaa asiakkaan monialainen palvelutarve tai oppimisen vaikeudet?
2. Miten asiakasohjautuminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla toteutuu?
3. Miten asiakastieto kulkee työkykyä tukevien palveluntuottajien välillä kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla?
4. Miten monialainen yhteistyö näkyy kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla?

## 6 Tutkivan kehittämistyön toteutus

Tutkiva kehittämistyö pitää sisällään seuraavat tehtävät: perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja levittäminen. Tehtävistä muodostuvaa kehittämisprosessia voidaan kuvata eri tavoin, joista yksi tapa on lineaarinen malli. Tässä kehittämistyön kappaleessa kuvataan kehittämistyönprosessin toteutumista lineaarisen mallin vaiheiden kautta. Lineaarisen mallin vaiheita ovat: tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 56–66.) Lisäksi erillisinä kappaleina on tuotu esille kehittämismenetelmä ja aineistonanalysointi, koska kyseessä oli tutkiva kehittämistyö. Kehittämismenetelmä voidaan katsoa kuuluvan suunnitelmavaiheeseen ja aineiston analysointi kehittämistyön toteutusvaiheeseen. Tutkivan kehittämistyön tulokset ja tuotteen toteutus ovat aukaistu kehittämistyön kappaleessa seitsemän (7).

### Lineaarinen malli

Lineaarisen mallin tavoitteen määrittely vaihe sisältää rajatut selkeät tavoitteet, jotka muodostavat prosessin perustan. Suunnitteluvaihe pitää sisällään kehittämistyön or-

ganisoinnin ja toteutuksen. Näistä kahdesta vaiheesta muodostui tutkivan kehittämistyön suunnitelma. Toteutusvaiheessa edettiin kohti produktion muodostamista suunnitelman mukaisesti. Kehittämistyön päättäminen ja arviointi vaiheessa tarkasteltiin produktiota, tutkimusten tuloksia ja kehittämisehdotuksia sekä muodostettiin tutkivan kehittämistyön raportti. Tässä yhteydessä suunniteltiin myös hieman tutkivan kehittämistyön tulosten ja produktion levittämistä. Ne eivät kuitenkaan sisällyneet tutkivaan kehittämistyöhön vaan niistä vastasivat toimeksiantajina toimivat kehittämishankkeet. (Toikko & Rantanen 2009, 56–66.)

Lineaarista mallia on hieman kritisoitu sen suoraviivaisuuden suhteen. (Toikko & Rantanen 2009, 70). Tähän tutkivaan kehittämistyöhön lineaarisen mallin toteutus kuitenkin sopi, koska kehittämistyön nähtiin olevan osa laajempaa kontekstia, molempien kehittämistyön toimeksiantajien toteuttamia kehittämishankkeita. Lisäksi tutkivan kehittämistyön aikataulu oli tiivis, johon suoraviivainen lineaarinen malli sopi. Kehittämistyön tavoitteiden määrittely ja suunnittelu vaiheet tapahtuivat tammikuun–heinäkuun 2019 aikana. Toteutus ja arviointi vaiheet olivat suhteellisen lyhyitä ja toteutuivat heinäkuun–lokakuun 2019 aikana. Kehittämistyön toteutumisen aikataulua on avattu tarkemmin ja visuaalisesti liitteessä yksi (ks. liite 1).

## 6.1 Tavoitteen määrittely

Kehittämistyön toimeksiantajat eli hankkeiden projektipäälliköt olivat kehittämistyöntekijään yhteydessä sähköpostitse kehittämistyön tarpeesta tammikuussa 2019. Tarve kehittämistyölle nousi esiin Paku ja Komppaa -hankkeiden kehittämistarpeista asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistämiseksi ja palveluohjauksen kehittämiseksi.

Hankkeiden tavoitteiden ajankohtaisuutta tukee selkeästi kehittämistyön teoreettisessa viitekehyksessä esille nostetut näkökohdat. Oppimisen vaikeuksilla tiedetään olevan yhteyttä pidempiaikaiseen työttömyyteen (Aro ym. 2019, 71–83). Lisäksi tiedetään työttömyyden ja heikentyneen terveyden yhteys. Tärkeää olisi tunnistaa asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn haasteet varhain, koska ongelmilla on tapana vain

monimutkaistua ja lisääntyä ajan kuluessa. Myös oppimisen vaikeuksia omaavat henkilöt olisivat tärkeä tunnistaa, jotta heille mahdollistuisi ohjauksen saaminen uusien kompensatiokeinojen löytämiseksi, joka kohentaisi heidän opiskelu- ja työkykyänsä. (Selkivuori 2015, 128.) Kun huomioidaan pitkäaikaistyöttömän yksilöllinen kokonaistilanne, havaitaan usein työttömien monialainen palveluntarve, jolloin työllistyvyyden edistäminen edellyttää monialaista työskentelyä eri palveluidentuottajien tahoilta. (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi 2017, 55). Oivo ja Kerätär (2018, 32) toivat tutkimuksessa esille useita haasteita työttömien monialaisen yhteistyön toteutumisesta, jolloin ne haastavat myös työttömiä. Palvelujärjestelmässä oli nähty puutteita pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisen vähyydessä, kuntoutusjärjestelmän pirstaleisuudessa, asiakkaiden palveluihin pääsyn poikkeavuudessa ja henkilökohtaisen palveluohjauksen saamisessa (Saikku ym. 2017, 13). Näin ollen monialaisessa yhteistyössä tapahtuva palveluohjauksen kehittäminen nähdäänkin tärkeänä ja ajankohtaisena asiana.

Hankkeiden projektipäälliköt toivoivat tutkivassa kehittämistyössä tuotettavan tietoa hankkeiden toimintaympäristöstä, kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulta. Tiedon tarve kohdistui asiakasohjautumiseen, monialaiseen yhteistyöhön, tiedonkulkuun, työmenetelmiin ja asiakastietoa tuottaviin lomakkeisiin. Tutkivan kehittämistyön toimintaympäristönä toimi kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku, jossa toimii useita eri palveluntuottajia ja voidaan puhua monialaisesta yhteistyöstä. Hankkeet tarvitsivat asiakkaiden oppimisen vaikeuksien ja monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen kehittämiseksi palvelupolulta laajempaa näkökantaa sen toteutumisesta ja tietoa palvelupolun, palvelupolun vaiheiden ja eri palveluntuottajien asiakasohjauksen ja yhteistyön toteutumisen näkökulmasta. Tutkivan kehittämistyön produktion toivottiin mallintavan koko kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku asiakasohjautumisen kautta. Produktion suunniteltiin tuovan esille lisäksi tutkimukseen osallistuvien palveluntuottajien monialainen yhteistyö ja tiedonkulku. Lisäksi sen toivottiin kokoavan kaikki palvelupolulla käytössä olevat asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät. Produktion avulla hankkeet voivat kohdentaa hanketyöskentelyä ja hyödyntää sitä asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen ja palveluohjauksen kehittämisen edistämisessä.

## 6.2 Suunnittelu

Tutkivan kehittämistyön tarkoitusta, tavoitetta ja toteutusta lähdettiin työstämään yhdessä hankkeiden projektipäälliköiden kanssa sähköpostitse ja verkossa käytyjen keskustelujen pohjalta tammikuun–huhtikuun 2019 välisenä aikana. Kehittämistyön ensimmäisten yhteispalaverien aikana suunniteltiin tutkivan kehittämistyön toteutuvan kokonaisuudessaan kevään 2019 aikana. Tästä aikataulu suunnitelmasta jättyä-  
dyttiin aika nopeasti, koska tutkiva kehittämistyö koski useita palveluntuottajia, ei tutkimuslupien saaminen ja tutkivan kehittämistyön toteuttaminen olisi ollut realistista toteuttaa laadukkaasti alkuperäisessä aikataulussa. Tutkivan kehittämistyön suunnitelma muodostui lopulliseen muotoonsa toukokuussa 2019.

Toukokuun 2019 lopussa hahmoteltiin sähköpostitse yhdessä hankkeiden projektipäälliköiden kanssa kehittämistyön tutkimuksessa käytettyä teemahaastattelurunkoa (ks. liite 2). Teemahaastatteluun teemat muodostuivat tutkimuskysymysten ohjaajina ja teemojen valintaa tuki teoreettisen viitekehyksen antama ymmärrys asiasta. Teemoiksi muodostuivat; toimijana kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla (yhteistyö), asiakastieto (asiakastietoa tuottavat lomakkeet) ja tiedonkulku. Teemojen alle hahmoteltiin alakysymyksiä, mutta tarkkoja kysymyksiä tärkeämpänä nähtiin teemoista keskusteleminen. Jotta haastatteluiden teemat käsittivät koko tutkittavan alueen, kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun Jyväskylässä, päädyttiin teemahaastatteluisiin käyttämään tukena palvelupolun vaiheita; 1) palvelutarpeen tunnistaminen, 2) työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen, 3) palveluiden ja toiminnan suunnittelu, 4) palveluiden ja yhteistyön koordinointi 5) työkykyä tukevat keinot ja menetelmät ja 6) seuranta ja arviointi.

Heinäkuussa 2019 kehittämistyöntekijä tapasi palaverin merkeissä toisen kehittämistyön toimeksiantajan Komppaa -hankkeen projektipäällikön. Palaverissa katsottiin vielä yhdessä läpi teemahaastattelurunko ja suunniteltiin haastattelunohjeistusta kehittämistyön tutkimukseen osallistuville (ks. liite 2 ja 4). Toiselle kehittämistyön toimeksiantajalle, Paku -hankkeen projektipäällikölle, ilmoitettiin sähköpostilla kehittämistyön etenemisestä ja palaverissa sovituista asioista.

## 6.3 Kehittämismenetelmä

### **Tutkiva kehittämistyö**

Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka avulla pyritään pääsemään asetettuun tavoitteeseen. Tavoite voidaan nähdä esim. muutoksena toimintatavassa ja sen tulee olla aikaisempaa parempi ja toimivampi. Kehittämisen ja tutkimuksen suhde näyttäytyy tutkimuksen tuottaessa uutta tietoa. Tällöin puhutaan yleisesti tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, jossa korostuu kehittämistoiminnan ja tutkimuksen yhteys. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan lähestyä, joko kehittämistoiminnan suunnasta eli tutkiva kehittämistyö tai tutkimuksen suunnasta eli kehittävä tutkimus. Tutkivassa kehittämistyössä tuotetaan tietoa tutkimuksen metodologian kautta kehittämisprosessin yhteydessä, jonka jälkeen tieto hyödynnetään kehittämisessä. (Toikko & Rantanen 2009, 14–22.)

Tutkivan kehittämistyön palveluntuottajat olivat kehittämisympäristön toimijoita, jotka osallistuivat produktion kehittämiseen tutkimuksen kautta. Voidaan puhua toimijälähtöisyydestä ja kontekstuaalisesta suunnittelusta, jossa korostuvat palveluiden toimivuuden edistäminen palveluntuottajien toimintaympäristössä eli kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla. Tätä voitaisiin tarkastella myös käyttäjien eli asiakkaiden näkökulmasta, mutta tässä tutkivassa kehittämistyössä keskityttiin palveluntuottajien asiantuntijoiden tekemään asiakasohjaustyön tarkasteluun. Tutkivassa kehittämistyössä käsiteltiin toimijälähtöisyyttä palveluntuottajien asiantuntijoiden ymmärtämisen kautta. (Toikko & Rantanen 2009, 95–97.) Palveluntuottajien asiantuntijoilta kerättiin tietoa, josta muodostettiin produktio, kaavio kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta Jyväskylässä. Produktiota hankkeiden projektipäälliköt voivat hyödyntää palveluntuottajien asiantuntijoiden tuottaman palveluiden kehittämisessä. Palveluntuottajat nähtiin palvelupolun parhaina asiantuntijoina ja heidän tietämystään kuultiin produktion kehittämiseksi. Varsinainen kaavion koostaminen asiantuntijoilta kerätyn tiedon pohjalta tapahtui puolestaan kehittämistyöntekijän ja hankkeiden projektipäälliköiden vahvan yhteistyön tuloksena.

### **Kehittämistyön tutkimusote ja metodi**

Kehittämistyön tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, jossa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 161). Laadullinen tutkimusote sopi hyvin tutkivan kehittämistyön tarkoituksiin, tavoitteisiin ja tutkimuskysymysten vastaamiseen, koska sen tavoitteena oli tavoittaa ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta (Vilka 2015, 118). Käytännössä tämä tarkoitti palveluntuottajien tiedon (kuvausten) saamista kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun toteutumisesta.

Tutkivan kehittämistyön metodina käytettiin teemahaastattelua, joka on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Siinä on tyypillisesti haastattelun aihealueet eli teemat tiedossa, mutta kysymysten järjestys ja tarkka muoto puuttuvat. Haastattelun teemat valitaan niin, että se käsittää koko tutkittavan ilmiön mahdollisimman kattavasti. (Kananen 2015, 144–151; Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelulla on selkeät tavoitteet ja sen avulla pyritään saamaan luotettavia ja päteviä tietoja tutkitusta aiheesta (Hirsjärvi ym. 2009, 207–208).

Tutkivan kehittämistyön metodina päädyttiin käyttämään teemahaastattelua, koska sen avulla voitiin kehittämistyön tutkimukseen osallistuvien palveluntuottajien tieto (kuvaukset) sijoittaa kuntouttavan työtoiminnan palvelupolkuun eli laajempaan kontekstiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Teemahaastattelun valintaa metodiksi tuki myös se, että voitiin jo ennalta olettaa kehittämistyön tutkimuksen teemojen tuottavan vastauksia monitahoisesti. Teemahaastattelu mahdollisti palveluntuottajien vastauksien tarkentamisen ja kehittämistyöntekijän lisäkysymysten tekemisen. (Hirsjärvi ym. 2009, 164–206.)

Teemahaastatteluiden tukimateriaalina käytettiin palveluntuottajilla käytössä olevia asiakkaasta tietoa tuottavia lomakkeita, joista käytettiin kehittämistyön tutkimuksen yhteydessä termiä työ- ja toimintakyvyn mittarit. Kehittämistyön tutkimukset toteuttamisen jälkeen nähtiin, ettei työ- ja toimintakyvyn mittarit termi vastannut palveluntuottajilla käytössä oleviin lomakepohjiin, koska ne sisälsivät enemmän asiakastietoa,

kuin työ- ja toimintakyvyn arviointia, joten parempana terminä toimi asiakkaista tietoa tuottavat lomakkeet. Lomakkeilla tarkoitettiin asiakkaasta tietoa tuottavia arviointi, havainnointi-, mittari-, kysely- ja haastattelulomakkeita.

## 6.4 Toteutus

Hankkeiden projektipäälliköt valitsivat harkinnanvaraisella otannalla tutkivaan kehittämistyöhön kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun työkykyä tukevista palveluntuottajista ne henkilöt, joilta oletettiin saatavan parhaiten tietoa kehitettävästä asiasta. Harkinnanvaraista otantaa tuki kehittämistyön tavoite, joka oli kuvata kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun toteutumista. Nähtiin tärkeänä, että tutkivaan kehittämistyöhön osallistuvalla oli kyseisestä aiheesta paljon tietoa ja kokemusta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Henkilöitä valittiin tutkivaan kehittämistyöhön yksi TE-toimistosta, aikuissosiaalityöstä ja työllisyyspalveluista ja yksi kummastakin Jyväskylälle kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluina tuottavalta palveluntuottajalta eli yhteensä viisi (n=5).

Tutkivaan kehittämistyöhön osallistuville palveluntuottajille lähetettiin sähköpostitse toukokuussa 2019 kehittämistyön informointikirje (ks. liite 3). Lisäksi heitä pyydettiin ilmoittamaan sähköpostitse vastaus mahdollisuudesta osallistua kehittämistyöhön. Osalle palveluntuottajista lähetettiin uusi muistutus sähköposti asiasta toukokuussa ja kesäkuussa 2019. Kesälomien tullessa ajankohtaisiksi osan palveluntuottajien vastauksista saatiin vasta heinäkuun loppupuolella. Kaikki viisi palveluntuottajaa ilmoittivat lopulta kiinnostuksensa osallistua tutkivaan kehittämistyöhön.

Tutkivalle kehittämistyölle hankittiin tarvittavat tutkimusluvut ja tutkimuslupaprosessit saatiin päätökseen elokuun 2019 alussa. Alustavassa tutkivan kehittämistyön aikataulussa ei ollut osattu ottaa huomioon tutkimuslupaprosessien pitkiä aikatauluja ja prosessin sijoittumista kesälomien yhteyteen. Tämän vuoksi tutkivan kehittämistyön haastattelut toteutuivat 6.8–20.8.2019 välisenä aikana, hieman alustavaa aikataulusuunnitelmaa myöhemmin. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tutkivaan kehittä-

mistyöhön oli tarkoitus osallistua kaksi Jyväskylälle ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa tuottavaa palveluntuottajaa. Toinen palveluntuottaja oli ilmoittanut kiinnostuksensa osallistua kehittämistyöhön, mutta kehittämistyön tullessa ajankoh- taiseksi aikataulullisten syiden vuoksi kyseisen palveluntuottajan osallistuminen tutkivaan kehittämistyöhön jouduttiin jättämään pois. Hankkeiden projektipäälliköiden kanssa käytiin pohdintaa tästä ja neljän palveluntuottajan osallistuminen tutkivaan kehittämistyöhön nähtiin riittävänä. Tätä tuki myös se, että muitakin palveluntuotta- jia osallistui tutkivaan kehittämistyöhön vain yksi asiantuntija / palveluntuottaja.

Noin viikkoa ennen tutkivan kehittämistyön haastattelua kehittämistyöhön osallistu- ville lähetettiin sähköpostitse ohjeistus teemahaastatteluun valmistautumisesta (ks. liite 4), kehittämistyön teemahaastattelurunko (ks. liite 2) ja suostumuslomake kehit- tämistyöhön osallistumisesta (ks. liite 5). Haastatteluun osallistumisen ohjeistuksen tarkoitus oli sujuvoittaa teemahaastatteluiden toteutumista (ks. liite 4). Oheistuk- sessa aukaistiin tutkivan kehittämistyön yhteydessä käytetty termi työ- ja toimintaky- vyn mittarit ja miten se käsitettiin kehittämistyön yhteydessä. Lisäksi ohjeistus ohjasi palveluntuottajia tulostamaan heillä käytössä olevat asiakastietoa tuottavat lomak- keet valmiiksi, jotta niitä pystyttiin käsittelemään jo tutkivan kehittämistyön teema- haastatteluiden yhteydessä.

Tutkivan kehittämistyön suositellaan tapahtuvan ympäristössä, jossa tutkittava ja ke- hitettävä toiminta tapahtuvat (Toikko & Rantanen 2009, 14–22). Tutkivan kehittämis- työn teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina haastateltavien työpai- koilla. Teemahaastatteluiden alussa täytettiin suostumuslomakkeet tutkivaan kehit- tämistyöhön osallistumisesta (ks. liite 5) ja kerrottiin hieman haastattelun kulusta. Tarvittaessa vastattiin palveluntuottajien tarkentaviin kysymyksiin liittyen tutkivaan kehittämistyöhön. Teemahaastattelut nauhoitettiin kahdella äänitallentimella. Nau- hoittaminen tuki kehittämistyöntekijän ja tutkivaan kehittämistyöhön osallistuvien asiantuntijoiden vuorovaikutusta haastatteluiden aikana, kun vastauksia ei tarvinnut kirjata ylös vaan pystyttiin keskittymään keskusteluun teemoista. (Kananen 2017, 104–109; Kananen 2015, 148–149.)

Teemahaastattelunrunko toimi ohjenuorana haastatteluissa ja sen lähettäminen etukäteen oli mahdollistanut tutkivaan kehittämistyöhön osallistuvien asiantuntijoiden valmistautumisen haastatteluun (ks. liite 2). Teemahaastatteluiden yhteydessä katsottiin myös palveluntuottajilla käytössä olevia asiakastietoa tuottavia lomakkeita ja ne kerättiin heiltä paperiversioina teemahaastatteluiden tukimateriaalina.

## 6.5 Aineiston analysointi

Jokaisen neljän palveluntuottajan haastattelun kesto oli 1h 16min–1h 32min välillä. Haastatteluiden äänitteet litteroitiin tekstimuotoon Microsoft Word tekstinkäsittelyohjelmalla, jolloin aineisto oli analysoitavissa. Litterointi tapahtui peruslitteroimalla, jota voidaan käyttää analysoidessa puheen asiasisältöä. Puhe litteroitiin puhekielellä sanatarkasti, mutta täytesanat, toistot ja keskeen jäävät lauseet jätettiin pois. Litteroinnin yhteydessä teksti myös anonymisoitiin siten, että henkilöiden nimet jätettiin pois mutta palveluntuottajan (organisaatio) nimi jätettiin esille. (Kvalitatiivisen data-tiedoston käsittely, 2017.) Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 74 sivua, fontilla calibri, fonttikoolla 11 ja rivinvälillä 1. Litteroitu aineisto tulostettiin paperiversioiksi palveluntuottajittain.

Teemoittelu oli luonteva tapa analysoida aineistoa, koska aineiston keruumenetelmänä oli käytetty teemahaastattelua. Teemoittelussa litteroitu aineisto järjestetään teemojen mukaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Aineistoa teemoiteltiin aineistolähtöisen teemoitteluanalyysin avulla teemahaastatteluissa hyödynnettyjen teemojen 1) palvelupolun vaiheet (asiakasohjautuminen), 2) toimijana kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla ja yhteistyö, 3) asiakastieto (asiakastietoa tuottavat lomakkeet) sekä 4) tiedonkulku. Nämä neljä teema toimivat tutkivan kehittämistyöntulosten pääteemoina. Kun teemat olivat muotoutuneet, koottiin kunkin teeman alle kohdat, joissa ne mainittiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tulostetuista aineistoista alleviivattiin eri värisillä korostuskynillä jokaista eri teemaa käsittelevä teksti. Näiden eri väristen alleviivausten avulla muodostettiin vielä Microsoft Word tekstinkäsittelyohjelman ”leikkaa-liimaa” toiminnolla alkuperäisestä litteraatioaineis-

tosta neljä tiedostoa ja ne tulostettiin paperiversioiksi. Tällöin käytettävissä oli tulokset neljän pääteeman mukaan. Joista jokainen teematuloste kokosi eri palveluntuottajien teemaa käsittelevän tutkimustiedon.

Näitä tutkimustulosteita lähdettiin vielä analysoimaan syvällisemmin etsien samaa aiheutta koskevia asioita, jotka muodostivat alateemoja. Tämä alateemojen muodostamisprosessi on aukaistu tarkemmin liitteessä kuusi. Esimerkkinä alateemojen muodostamisessa käytettiin asiakkaan monialaista palveluntarvetta, josta kaikki neljä palveluntuottajaa olivat esittäneet oman käsityksensä. Näiden neljän eri palveluntuottajien näkemykset koottiin yhteen alateemaan, eli asiakkaan monialainen palveluntarve ja pääteemana toimi asiakastieto.

## 6.6 Päätäminen ja arviointi

Tutkivassa kehittämistyössä muodostuneet produktio ja tutkimuksen tulokset esitettiin toimeksiantajien projektipäälliköille lokakuussa 2019. Hankkeiden projektipäälliköt olivat tyytyväisiä tutkivan kehittämistyön toteutumisesta ja tuloksista. Tutkiva kehittämistyö oli tuonut hankkeille paljon tietoa kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulta, jota he pystyvät hyödyntämään kehittämishankkeiden toteuttamisessa.

Produktio, kaavio kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta Jyväskylässä toimi ikään kuin koko tutkivan kehittämistyön yhteenvetona, johon oli helppo sijoittaa tutkivan kehittämistyön tuloksissa esille tuotua syvällistä tietoa. Hankkeet pystyivät palvelupolun mallintamisella tarkastelemaan koko palvelupolkua eri palveluntuottajineen ja palvelupolun vaiheiden kautta. Lisäksi he voivat kohdentaa hanketyöskentelyä kehittämistyössä esille tuotuun tietoon ja hyödyntää sitä asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen sekä palveluohjauksen kehittämisen edistämiseksi. Palvelupolku loi mahdollisuuden nähdä eri palveluntuottajien toimet yhdessä. Jokainen palveluntuottaja on oman alansa paras asiantuntija, mutta monialaisen yhteistyön mahdollistamiseksi oli tärkeää ymmärtää kokonaiskuva ja tämä kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku kaavio mahdollisti.

Tutkivan kehittämistyön tulosten levittämisestä vastasivat pääasiassa kehittämistyön toimeksiantajina toimivat hankkeet. Lokakuun 2019 yhteispalaverissa kuitenkin suunniteltiin kehittämistyön produktion ja tulosten esittämistä sekä jakamista Jyväskylässä pidettävässä Komppaa -hankkeen loppuseminaarissa sekä ohjaustyöryhmässä joulukuussa 2019. Tutkivasta kehittämistyöstä on myös maininta Komppaa -hankkeen tekemässä Ohjaajan oppaassa, joka on painotuote. Lisäksi alustavasti suunniteltiin yhteisartikkelin tekemistä tutkivasta kehittämistyöstä.

## **7 Tutkivan kehittämistyön tulokset**

Tutkivan kehittämistyön tulokset on jaettu teemoitteluanalyysin mukaisiin pääteemoihin, joita ovat yhteistyö, asiakasohjautuminen, tiedonkulku ja asiakastieto. Lisäksi viimeisessä alakappaleessa aukaistaan tutkivan kehittämistyön produktion toteuttamista. Yhteistyö pääteema vastaa kehittämiskysymykseen neljä, miten monialainen yhteistyö näkyy kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla. Asiakasohjautuminen pääteema vastaa kehittämiskysymykseen kaksi, miten asiakasohjautuminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla toteutuu. Tiedonkulku pääteema vastaa kehittämiskysymykseen kolme, miten asiakastieto kulkee työkykyä tukevien palveluntuottajien välillä kuntouttava työtoiminnan palvelupolulla. Asiakastieto pääteema vastaa tutkimuskysymykseen yksi, millaisia asiakastietoa tuottavia lomakkeita ja työmenetelmiä, joilla voidaan tunnistaa asiakkaiden monialainen palvelutarve tai oppimisen vaikeudet, käytetään kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla. Tutkimustulosten pääteemoissa on nostettu esille asioita, jotka eivät selkeästi tule näkyviin tutkivan kehittämistyön produktiosta, mutta ovat tärkeitä tutkivan kehittämistyön tulosten kokonaisuuden kannalta. Produktiossa puolestaan keskitytään tuomaan näkyväksi, miten tutkimustulosten pääteemat toteutuivat ja muodostivat kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun.

## 7.1 Yhteistyö

### Toiveet yhteistyölle

Työllisyyspalveluiden edustajan esittämät yhteistyö toiveet palvelupolulla liittyivät asiakkaiden tasalaatuisemman palvelun saamiseen. Tasalaatuisempi palvelu mahdollistuisi asiakkaille, jos palveluntuottajat tunnistaisivat eri palveluista hyötyvät asiakkaat nykyistä paremmin. Lisäksi asiakkaille kerrottaisiin erilaisista palveluvaihtoehdoista, myös muiden palveluntuottajien toteuttamista palveluista ja heidät ohjattaisiin tarvittaessa oikeamman palvelunpiiriin. Aikuissosiaalityön edustaja koki tekemistä olevan vielä siinä, että miten yhteistyössä kuntouttavaa työtoimintaa toteutettaisiin mahdollisimman järkevästi ja tuotaisiin sosiaalityön osaaminen sekä sosiaalinen näkökulma ihmisen elämässä mukaan kuntouttavaan työtoimintaan. Sovatek-säätiön edustaja toi yhteistyötoiveena esille, että he saisivat tämän hetkistä enemmän ennakkotietoa asiakkaasta työllisyyspalveluilta. Erityisesti asiakkaan terveystietojen saaminen koettiin tärkeänä, jotta he pystyisivät toteuttamaan asiakaslähtöisemmin kuntouttavaa työtoimintaa. TE-toimiston edustaja puolestaan toivoi, ettei heitä nähtäisi vain asiakkaita velvoittavana tahona, vaikka tiettyjä velvoitteita heillä palveluntuottajana olikin. TE-toimisto pyrki kuitenkin hälventämään taustalla olevaa juridiikkaa, ettei asiakkaiden asioihin mentäisi vain laki edellä.

*”Että ite toivoisin, että tilanne ois se, että riippumatta siitä käveleekö se asiakas meidän ovesta sisään vai vaikka J-Napin ovesta sisään tai aikuissosiaalityön ovesta sisään, niin hänelle kerrotais näistä (palvelu) mahdollisuuksista.” (H1)*

*”Mä luulen, että siinä varmaan on paljon sitä tekemistä, sitä kaikin puolin petraamista tulevaisuutta kohti, että miten tuodaan sosiaalityönkin osaaminen ja sosiaalisen näkökulma ihmisen elämässä mukaan siihen kuntouttavaan työtoimintaan tai miten sitä toteutettais yhteistyössä mahdollisimman järkevästi. (H3)*

### Haasteena monialaisen yhteispalvelun ja aikuissosiaalityön toteutus

Jyväskylän työllisyyspalveluiden alla sijaitsee työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Monialaisessa yhteispalvelussa oli sosiaalityöntekijöitä, ketkä eivät hallinnollisesti olleet aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityön rooli palvelupolulla näyttäytyi

tässä haasteellisena. Aikuissosiaalityön edustaja koki, että asiakas saa sosiaalityön-palvelut monialaisen yhteispalvelun sosiaalityöntekijöiden kautta ja ettei asiakkaista tarvitse sen vuoksi tehdä sosiaalityönasiakkaita. TE-toimiston edustaja puolestaan toivoi, että monialaisesta yhteispalvelusta luotaisiin yhteys aikuissosiaalityöhön asiakkaiden sosiaalipalveluiden saamiseksi.

*”Ja toiveessa on, että nyt kun se TYP-palvelu (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) on kaupungin omalla sopimuksella kirjattu työllisyyspalveluihin, niin löytyisi se kanava sinne aikuissosiaalityön puolelle.” (H2)*

*”Asiakkuus on siirretty sinne Työllisyyspalveluihin tai sinne Typpiin (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalveluun), jossa he saavat myöskin sosiaalityön palvelua ja asiantuntemusta kyllä.” (H3)*

### **Monialaisen yhteispalvelun kartoitusjakson toteutuminen**

Haastatteluissa TE-toimiston edustaja nosti esille, ettei Jyväskylässä toimi työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun kolmen kuukauden kartoitusjaksot. Kartoitusjakso tarkoittaisi käytännössä sitä, että ensimmäisen kolmen kuukauden aikana asiakkaan ohjautuessa monialaiseen yhteispalveluun tulisi TE-toimiston, Kelan ja kunnan (sosiaali- ja terveystyö) kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne ja mahdolliset asiakkaalle tarjottavat palvelut. Vaikka kartoitusjaksot eivät toteutuneet tehtiin monialaisia työllistymissuunnitelmia Jyväskylässä ja ne olivat suurimmaksi osaksi asiakkaan taustalla ohjautuessa kuntouttavaan työtoimintaan.

*”Kun asiakas ohjautuu monialaiseen yhteispalveluun, niin hänellä pitäisi sen ensimmäisen kolmen kuukauden aikana ensiarviosta lähteä määrittelemään palvelut, tehdä se kartoitus. Ja tää yskii myöskin, se ei aina toteudu.” (H2)*

### **Asiakasohjauksessa palveluntuottajat hyödynsivät ensin omia eri asiantuntijoita**

Kaikki palveluntuottajat hyödynsivät ja konsultoivat asiakkaan tilanteessa ensin omia eri alojen asiantuntijoitaan. Työllisyyspalveluiden edustaja toi esille eri tiimit (uraohjaus, palveluohjaus ja työkyvyn arviointi), psykologin, terveydenhoitajan ja Kelan kuntoutusneuvojan, joka kävi heille joka toinen viikko. TE-toimiston edustaja mainitsi

kolme työkykykoordinaattoria ja ammatinvalintapsykologin. Sovatek-säätiön edustaja puolestaan toi esiin monialaisen tiimin, jossa toimivat päihdepuolen asiantuntija, opinto-ohjaaja, työllisyysasiantuntija, psykologi ja terveydenhoitaja.

### **Asiakkuus monella eri palveluntuottajalla näyttäytyi haasteena**

Kun asiakas käytti palveluita palveluntuottajan lisäksi toiselta palveluntuottajalta, tarkoitti se asiakkaan olevan samanaikaisesti usealla palveluntuottajalla asiakkaana. Usein asiakkuus oli samanaikaisesti TE-toimistossa, aikuissosiaalityössä, työllisyyspalveluissa, kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajalla ja terveysterveystoiminnassa. Tämä nähtiin työllisyyspalveluiden, TE-toimiston ja aikuissosiaalityön edustajien toimesta selkeästi haasteena ja asiana, jossa olisi paljonkin kehitettävää case manageroinnin suhteen. TE-toimiston edustaja mietti tässä tilanteessa heidän omaa osuuttaan asiakkaan palveluiden toteuttamisessa, kuinka paljon heitä tarvittiin vai olisiko se enemmän sen palveluntuottaja kumppanin rooleja. Sovatek-säätiön edustaja totesi asiakkaiden palveluiden pyörivän usein aika erillisinä asiakkaan elämässä kuntouttavan työtoiminnan aikana. Kuitenkin joissain tilanteissa yhteistyötä tehtiin eri palveluiden merkeissä, mutta lähinnä silloin kun asiat eivät sujuneet suunnitellusti.

*”Että siinä on TE-toimistoa ja siellä on työllisyyspalveluita ja sitten siellä on aikuissosiaalityöstä vielä saattaa olla sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, sitten siellä on niitä päihdehoitotahoja ja sitten siellä on terveydenhuoltoa ja vaikka mitä ja sitten saattaa olla, joku asumisohjaus, palvelu nimeltä sosiaalinen isännöinti. Niitä toimijoita voi olla ihan älyttömästi sen ihmisen ympärillä, että siinä ois sitä järkevöittämissä paikkia.” (H3)*

*”Mitä enemmän, sillä asiakkaalla on sitä verkotokumppanuutta, niin meillä (TE-toimistolla) on yksi haaste se, kuinka paljon meitä siinä tarvitaan, vai oisko se sitten sen kumppanin rooleja.” (H2)*

### **Asiakkaiden palveluiden koordinointi**

Yhteistyö ja asiakkaan ollessa samanaikaisesti usealla palveluntuottajalla asiakkaana nosti esiin koordinoinnin. Jokainen palveluntuottajan edustaja kävi keskustelua kuka palveluntuottaja vastaa mistäkin ja kuka on se palveluntuottaja, joka vastaa asiak-

kaan palveluiden kokonaisuudesta. Työllisyyspalveluiden edustaja toi esille kuntouttava työtoiminnan olevan kunnan järjestämisveloitteella oleva palvelu ja sen järjestäminen ja organisointi oli sovittu tapahtuvan Jyväskylässä heillä. TE-toimiston rooli näyttäytyi muista palveluntuottajista kaukaiselta, kun palveluna asiakkaalla oli kuntouttava työtoiminta. Kuitenkin TE-toimisto teki kuntouttavan työtoiminnan palvelun taustalla olevan aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman työllisyyspalveluiden kanssa, lausuvat työvoimapoliittisen lausunnon asiakkaasta työttömyysetuuden maksajalle, seurasivat asiakkaan palveluprosessin etenemistä ja suunnitelman toteutumista. Lisäksi kun Jyväskylä osti kuntouttavan työtoiminnan palvelun osakseen palveluntuottajilta, jotka toteuttivat palvelun käytännössä, oli Sovatek-säätiön edustajan mielestä kuntouttavan työtoiminnan päivittäisestä toteuttamisesta ja pyörittämisestä heillä se päävastuu. Toisaalta aikuissosiaalityön edustaja painotti myös sosiaalihuoltolakia, joka hänen mielestään tuo esiin hyvin selkeästi, että sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja, on se julkinen toimija, joka koordinoi asiakkaan koko palveluprosessia.

### **Tulkintamatriisi**

Yhteenvetona yhteistyön pääteemasta koottiin palveluntuottajien tulkintamatriisi, joka sisältää palveluntuottajien edustajien yhteistyönäkemyksiä (ks. liite 7). Tulkintamatriisi kuvaa, kuinka eri palveluntuottajien edustajat tulkitsevat ja näkevät toisten palveluntuottajien roolit palvelupolulla. Palveluntuottajat tulkitsevat yleensä toista palveluntuottajaa suhteessa omaan tehtäväänsä palvelupolulla. (Toikko & Rantanen 2009, 135–137.) Kehittämistyön teemahaastattelussa pyydettiin palveluntuottajien edustajia kuvaamaan ensin heidän oman organisaation rooliaan palvelupolulla ja sen jälkeen kertomaan näkemyksensä jokaisen tutkimukseen osallistuvan palveluntuottajan roolista kyseisellä palvelupolulla.

## **7.2 Asiakasohjautuminen**

### **Työllisyyspalvelut kuntouttavan työtoiminnan ohjautumisen taustalla**

Jyväskylässä kuntouttavan työtoiminnan palvelukokonaisuuden järjestämisvastuu oli sovittu työllisyyspalveluille. Työllisyyspalveluiden kautta kuntouttava työtoiminta oli

toteutunut toimivasta ja joustavasti Sovatek-säätiön edustajan mielestä. Aikuissosiaalityön edustaja näki kuntouttavan työtoiminnan myös tärkeänä sosiaalityön työvälineenä, joka palveluna voisi olla sosiaalityössä työllisyyspalveluiden lisäksi. Aikuissosiaalityön edustaja koki ajoittain hieman keinotekoisina tilanteet, joissa asiakkaan asiakkuus oli pitkään ollut aikuissosiaalityössä ja asiakkuus siirtyi kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseksi työllisyyspalveluihin. TE-toimiston edustaja totesi myös työllisyyspalveluiden kautta kuntouttavaan työtoimintaan ohjautumisen näyttäväjän ajoittain turhana mutkana. Työllisyyspalvelun edustaja toi esiin, että tähän oltiin parhaillaan tekemässä eräänlaista palvelumuotoilua ja uudistusta, että aikuissosiaalityöllekin tulisi asiakkaiden ohjaamista kuntouttavassa työtoiminnassa ja asiakkuus siirtyisi työllisyyspalveluihin vasta kun asiakkaan tilanne etenisi lähemmäs työ- ja opiskeluelämään siirtymistä.

*”Nyt me ollaan tekemässä semmoista palvelumuotoilua ja uudistusta, että me toivotaan, että me saahaan se (kuntouttavan työtoiminta) myöski tonne aikuissosiaalityöhön.” (H1)*

### **Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat**

TE-toimistossa asiakkaiden, jotka ohjautuivat kuntouttavaan työtoimintaan, tausta näyttäytyi pitkittyneenä työttömyytenä, repaleisena koulutus- ja työhistoriana, erilaisten päihteiden käyttönä sekä sosiaalisina että psyykkisinä haasteina. TE-toimiston tarjoamat palvelut eivät toteutuneet asiakkailla tai heidän palvelunsa eivät yksin riittäneet turvaamaan asiakkaiden työelämään pääsemistä. Kaikki muutkin palveluntuottajien edustajat kertoivat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden olevan hyvin laajakirjoinen joukko. Joukossa oli henkilöitä, joiden tavoite ei välttämättä koskaan tulisi olemaan työelämän suunnassakaan. Näiden asiakkaiden palvelutarve nähtiin enemmän olevan aikuissosiaalityössä. Sovatek-säätiön edustaja kertoi kuntouttavassa työtoiminnassa olevan eniten asiakkaita toimintakykyä ylläpitävässä ja vahvistavassa palvelukokonaisuudessa. Juuri tälle asiakaskunnalle oltiin tekemässä palvelumuotoilua ja ohjausvastuun siirtämistä aikuissosiaalityölle.

### **Asiakkaan työ- ja toimintakyky ei riitä kuntouttavaan työtoimintaan**

TE-toimiston edustaja toi haastatteluissa esille haasteellisen asiakasjoukon, joka näyttäytyisi olevan väliinpuotoajan asemassa eri palveluissa. Kyse oli yleensä monialaisen yhteispalvelun asiakkaista. TE-toimistolla oli yksittäisiä asiakkaita, jotka olivat odottaneet ensimmäistä tapaamista monialaiseen yhteispalveluun jo vuodesta 2018. TE-toimiston edustajan mielestä taustalla näkyi kaikkien palveluntuottajien vahva priorisointi, ketä palvellaan ensisijaisesti ja ketä ei. Kyseisistä asiakkaista TE-toimisto ei oikein tiennyt, missä ja miten heitä tulisi palvella. Kuntouttava työtoimintakin tuntui palveluna tälle asiakasjoukolle liian kaukaiselta ja TE-toimiston edustajan mielestä kaupungin edustajat kokivat, ettei tämän asiakasjoukon palvelut kuuluneet heidänkään järjestettäväksi. Osa asiakkaista oli kirjannut TE-toimistossa palvelutarpeekseen ensisijaisesti sosiaalipalvelut, joita asiakkaat olivat sitten odottaneet. Tässä näyttäytyi TE-toimiston edustajan mielestä se, ettei monialaisesta yhteispalveluista ollut yhteyttä aikuissosiaalityöhön. Asiakkaat olivat tavallaan kiinnittyneitä palveluihin, mutta se oli eri asia, mitä palveluita he saivat. Asiakkaiden taustalla näyttäytyi lisäksi heidän oma kiinnittymättömyytensä palveluihin mm. varattiin tapaamisaikaa ja he eivät tulleet paikalle.

*”Ja me (TE-toimisto) törmätään siihen jatkuvasti, kun mää äsken sanoin, että meillä on semmoinen tietty väliin puotoaja porukka, josta ei oikein tiedä missä heitä pitäis sitten palvella, kun kaupunki kokee, ettei heitä pidä palvella sielläkään. [...] Totta kai hän (asiakas) on kiinnittynyt johonkin, mutta se on eri asia mitä palveluita hän saa.” (H2)*

### **Asiakkaiden sosiaalistentukien kertymätiedon vaikutus palveluun ohjautumiseen**

Työllisyyspalveluiden edustaja kertoi, ettei heille asiakkaan ohjautumisen taustalla ole asiakkaiden tukien kertymätiedot vaan asiakkaan palvelutarve. Kela lähetti heille laskun joka kuukausi, jonka liitteenä oli tiedot jyväskyläläisistä työmarkkinatuen kantaosuuksien saajista 300 päivää ja 1000 päivää saaneiden osalta, mutta heitä ei tällä hetkellä kontaktoitu. TE-toimiston edustaja kertoi heidän saavan Kelalta työmarkkinatuen kertymätiedot, jonka perusteella asiakkaalle tulisi laatia aktivointisuunnitelma. Viime aikoina aikuissosiaalityön rooli oli korostunut aktivointisuunnitelmien tekemisessä kunnan edustajana, kyseisissä suunnitelmissa jotta ne saataisiin tehtyä

asiakkaille. Lähtökohtaisesti nämä aktivointisuunnitelmat eivät sisältäneet palveluna kuntouttavaa työtoimintaa, vaan muita kunnan sosiaali- ja terveystalvueluita. Lisäksi Kela ilmoitti aikuissosiaalityölle asiakkaiden toimeentulotuen kertymätiedot. Tällä hetkellä aikuissosiaalityössä ei kuitenkaan kontaktoitu asiakkaita toimeentulotuen kertymätiedon perusteella. Ne nostettiin aikuissosiaalityön aluetyöntekijöille ajatuksella, että kun on aikaa, niitä aletaan sitten käsittelemään. Aikuissosiaalityö oli joutunut priorisoimaan tässä kohden, koska heille tuli koko ajan uusia asiakkaita, kenellä oli todella haastavia ja akuutteja tilanteita. Nämä tilanteet vaativat nopeaa reagoimtia työntekijöiltä ja kavensivat resurssia muun työn toteuttamiseen. TE-toimiston edustaja toi esille, että muissa kunnissa kuten Keuruu, Laukaa ja Äänekoski lähimpinä kunnina, kunnat kontaktoivat asiakkaat toimeentulotuen kertymätiedon perusteella. Prosessi toimi näissä kunnissa siten, että kunnan saatua toimeentulotuen kertymätiedot Kelalta ilmoittivat he suojatulla sähköpostilla TE-toimiston kirjaamoon pyynnön asiakkaista, jotka tulisi kontaktoida aktivointisuunnitelman laatimiseksi. TE-toimisto kontaktoi asiakkaat ja kunnan edustajan kanssa sovittiin prosessin etenemisestä.

*”Juuri tällä hetkellä, semmoiselle että on saanut sen tietyn määräjän, vaikka perustoimeentulotukea, niin ei niitä kyllä pystytä mitenkään ruveta saman tien soitteluamaan, eikä mitään. Toki se laki meitä velvoittaa miettämään aina sen palvelutarpeen, mutta tää on realismia.” (H3)*

### **Työttömien terveystarkastuksiin ohjautuminen**

Työllisyyspalveluiden edustaja toi esiin, että heidän terveydenhoitajansa tekee tilastollisesti lähes yhtä paljon työttömien terveystarkastuksia, kuin Jyväskylän yhteistointiminta-alueen terveyskeskuksissa (JYTE) terveydenhoitajat tekevät yhteensä. TE-toimiston edustaja kertoi heidän ohjaavan työttömien terveystarkastuksiin JYTE:n matalallakin kynnyksellä, mikäli asiakas itse toi esille, että hänellä on jotain terveydelisiä haasteita. Näissä ohjautumissa nähtiin kuitenkin olevan selkeästi vaihteluväliä.

*”Mutta se on tosiaan niin, että se meidän (työllisyyspalveluiden) yks terkkari tekee, siitä mulla on ihan tilastokin, mutta hän tekee yksin sen mitä yhteensä tehään muualla (JYTE:ssä).” (H1)*

### **Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvet**

Asiakkaan käyttämiä sosiaali- ja terveystalvetuita kartoitettiin palvelupolun eri vaiheissa, mutta samalla tuli ilmi, että harvoin kyseisiä palveluita aloitettiin. TE-toimiston edustaja totesi, että asiakas saattoi olla kiinnittynyt esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin vain saadakseen lääketä, mutta hoitosuhdetta ei muutoin ollut. Työllisyystalvetuiden edustaja mainitsi heidän velvollisuutensa ohjata asiakas tarvitessa oikeamman palvelun piiriin. Työllisyystalvetuiden edusta toi lisäksi esille, että he mahdollistivat toisten palveluntuottajien palveluiden toteutumisen asiakkaalla ja seurasivat taustalla, että asiakas kävi heillä tiedossa olevissa muissa sovituisissa sosiaali- ja terveystalvetuissa. Yhteydenotot eri palveluntuottajien kesken tapahtui tilanteissa, joissa asiat ei mennyt niin kuin olisi pitänyt esim. asiakas ei käynyt terapiassa keskiviikkoisin, vaikka tiedettiin että hänellä oli silloin sovituu aika.

*”Hyvin usein törmätään siihen, että henkilö saattaa olla kiinnittynyt johonkin yksittäisiin käynteihin, että saa jotain lääketä, mutta ei siinä muuta oo.” (H2)*

*”Asiakas usein kokeekin, että hän käy tässä asiassa tuon ihmisen luona ja toisessa asiassa toisen luona, mutta että suunnitellaanko siihen rinnalle (muuta palveluja), niin ei varmaan niinkään. Lähinnä varmaan on kysymys siitä, että asiakkaalla on vaikka joku terapia suhde johonkin niin huolehditaan että se voi ikään kuin jatkua.” (H1)*

### **Nivelvaihe; kuntouttavasta työtoiminnasta siirtyminen muihin palveluihin**

Yhtenä haastavana vaiheena palvelupolulla näyttäytyi kuntouttavasta työtoiminnasta siirtyminen muihin palveluihin. Sovatek-säätiön edustaja toi esille, että ajoittain asiakkailla oli haasteita siirtyä edes heidän kolmelta eri palvelukokonaisuudesta toiselle. Asiakkaat tarvitsivat kuntouttavan työtoiminnan ohjaajilta tukea ja rohkaisua jo siirtymisessä esim. starttivalmennuksesta työ- ja toimintakyky ylläpitävään palvelukokonaisuuteen. Palvelupolulta nousi esille, että asiakkaitten siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta muihin palveluihin vaihteli todella paljon. Sovatek-säätiön edustaja totesi, että osa asiakkaista saattoivat siirtyä suoraan starttivalmennuksesta yhden tai kahden kolmen kuukauden jakson jälkeen suoraan avoimille työmarkkinoille, työkokeiluun tai opiskelemaan. Joidenkin asiakkaiden kohdalla Sovatek-säätiössä nähtiin puolestaan jo kahden tai kolmen jakson jälkeen, ettei asiakkaan palveluprosessi

edennyt kuntouttavassa työtoiminnassa tai asiakkaalle tuli paljon luvattomia poisso-  
oloja, jolloin palvelu lopetettiin. Suurimmalla osalla asiakkaista kuitenkin kuntoutta-  
van työtoiminnan palveluprosessit olivat pitkiä ja lähtivät liikkeelle aivan työelämän  
sääntöjen opettelusta kuten ajoissa työtoimintaan tulemisesta. Työllisyyspalveluiden  
edustaja mainitsi, että laki ohjasi kuntouttavan työtoiminnan kestävän 3–24 kuu-  
kautta ja harkinnalla pidempään. Osalla asiakkaista kuntouttava työtoiminta oli kes-  
tänyt pidempään kuin 24 kuukautta, yleensä kyseessä oli toimintakykyä ylläpitävän ja  
vahvistavan palvelukokonaisuuden asiakkaasta.

*”Että joillain on tosi pitkiä ne prosessit ja jotkut taas voi edetä aika no-  
peastikin niissä. [...] Joskus se tuntuu, että se on tosi helppoa jäädä, että  
on niin mukava olla siinä vanhassa tutussa (ryhmässä). [...] Niin sitten se  
tuntuu aina monesti vähän pelottavalta, vaikka siirtyisi vaan tuohon vie-  
reiseen tilaan tekemään.” (H4)*

Työllisyyspalveluiden edustaja kertoi, että käytännössä aika usein asiakas palasi kun-  
touttavasta työtoiminnasta heille takaisin. Tässä tilanteessa lähdettiin mahdollisesti  
miettimään jotain toista kuntouttavan työtoiminnan paikkaa tai siirtymistä eri tiimille  
työllisyyspalveluiden sisällä. Asiakkaan nähtiin kuitenkin hyötyvän jatkossakin tiiviim-  
mästä palveluohjauksesta. Ajoittain myös siirtymisiä työllisyyspalveluista TE-  
toimiston palveluihin tapahtui. TE-toimiston edustaja toi esille, että ajoittain kuntout-  
tavasta työtoiminnasta tuli esiin upeita siirtymiä eteenpäin. Asiakasjoukosta erottui  
kuitenkin heille porukka, joka olisi mielellään 1–2 päivää viikossa kuntouttavassa työ-  
toiminnassa vuosikausiakin. TE-toimistossa kipuiltiin kyseisissä tilanteissa, että mil-  
loin asiakkaille tulisi aloittaa motivointi ja kenen palveluntuottajan rooli se olisi, jotta  
asiakas pääsisi tavoitteellisesti eteenpäin.

*”Sitten kun palvelu päättyy, on tehty loppuyhteenvedo, on tehty jatko-  
suunnitelma, niin tietenkin sen asiakkaan, mikä on se seuraava askel  
niin se määrittelee oikeestaan sen seuraavan askeleen tai palvelupai-  
kan. Elikkä varmasti käytännössä on niin että asiakas palaa meille (työl-  
lisyysspalveluille) aika usein.” (H1)*

*”Toki niissä (kuntouttavassa työtoiminnassa) on upeita siirtymiä, et jotku ihmiset saa ihan älyttömästi hyviä juttuja. Mutta sitten on se porukka, jotka ois mielellään sen yks tai kaks päivää viikossa vuosikausia ja sitten siellä joittenkin kanssa kipuillaan, et milloinkaan aloitetaan se motivointi. Että sitten kun nähdään se, että ne oikeesti alkaa elää silleen prosessina, että siellä tapahtuu sitä kasvua, ettei ihminen jää vain sinne. Kun mietitään, miten tuetaan sitä, että se henkilö pääsisi tavoitteellisesti eteenpäin, niin siinä on vielä vähän tekemistä.” (H2)*

## 7.3 Tiedonkulku

### **Asiakastietojärjestelmät ja tiedonkulku**

Yhteisiä asiakastietojärjestelmiä oli käytössä mm. Typpi-asiakastietojärjestelmä, joka oli käytössä työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakkailta TE-toimiston, Kelan, aikuissosiaalityön ja työllisyyspalveluiden kesken. Lisäksi oli Wilma-asiakastietojärjestelmä, joka toimi asiakastiedon kulussa työllisyyspalveluiden ja ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa toteuttavien palveluntuottajan kesken. Tilanne näyttäytyi kuitenkin siten, että jokainen palveluntuottaja siirsi asiakastietoa järjestelmältä toiselle, jotta tieto kulkisi koko palvelupolulla palveluntuottajien kesken. Voidaan mainita esimerkkinä kuntouttavan työtoiminnan sopimus, jonka työllisyyspalvelut ensin lähettivät Wilma-asiakastieto järjestelmän kautta kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajalle. Palveluntuottajat täyttivät sen ja toimittivat työllisyyspalveluille takaisin Wilma-asiakastietojärjestelmän kautta. Työllisyyspalvelut siirsivät palvelusopimuksen Sosiaali Effikaan, jotta asiakkaalle voitiin maksaa sen perusteella matkakorvaus. Lisäksi työllisyyspalvelut siirsivät sopimuksen Typpi-asiakastietojärjestelmään, jotta TE-toimisto saisi sen. TE-toimisto siirsi palvelusopimuksen Ura-asiakastietojärjestelmään, jotta he voisivat lausua asiakkaasta työvoimapolitiittisen lausunnon työttömyysetuuden maksajalle, joka oli yleensä Kela.

*”Kun tässä puhuu sulle ääneen näitä, että siirretään Typpiin järjestelmästä ja Wilmasta ja toi tulee paperilla. Että nykyisenä digitalisaation aikana en haluaisi kertoa näitä asioita tässä muodossa, vaan toivoisin että voisin puhua jo jostain ihan muusta.” (H1)*

*”Että on turhauttavaa, kun käytetään monia eri järjestelmiä ja kaikki ei pääse samaan. Niin se on tosi typerää, että niitä voi joutua sitten kopiimaan tolleen.” (H3)*

### **Sisäiset rajaukset ja useat asiakastietojärjestelmät**

Jokaisella palveluntuottajalla oli sisäisiä rajoituksia asiakastietojärjestelmien käytössä. Esimerkiksi Sovatek-säätiöllä yksilövalmentajat pääsivät kaikkien asiakkaiden tietoihin ja työvalmentajat vain oman ryhmänsä asiakkaiden tietoihin saman asiakastietojärjestelmän sisällä. TE-toimistolla puolestaan ammatinvalintapsykologit kirjasi asiakkaan tiedot Ura-asiakastietojärjestelmässä omalle ikkunalleen, jonka kirjauksia muut TE-toimiston asiantuntijat eivät nähneet. Lisäksi kaikilla palveluntuottajilla oli käytössä useampia asiakastietojärjestelmiä. Esimerkiksi työllisyyspalveluiden terveydenhoitaja kirjasi asiakastiedon Terveys Effikalle, jonne puolestaan työllisyyspalveluiden palveluohjaajat eivät päässeet, koska he käyttivät muita asiakastietojärjestelmiä. Asiakas nähtiin tällaisissa tilanteissa keskeisenä tiedon kuljettajana palveluntuottajan sisällä eri asiantuntijalta toiselle. Lisäksi asiakkaan ohjautuessa TE-toimistosta JYTE:n työttömien terveystarkastuksiin asiakkaalle annettiin lähete ja palautelomake, joiden palauttaminen takaisin TE-toimistolle oli asiakkaan vastuulla. Tässä oli ilmennyt haasteita ja asiakas ei aina toimittanut TE-toimistolle tietoa takaisin työttömien terveystarkastuksesta.

*”Eli ne on sellaisia asiakkaantietoja ja sitten asiakas itse varmasti tuo ne esille.” (H1)*

*”Mitä siellä ilmenee, niin kaikki se tietohan ei välttämättä palaudu meille (TE-toimistolle) takaisin sieltä työttömien terveystarkastuksesta.” (H2)*

### **Asiakkaan taustalla oleva aktivointisuunnitelma tiedonkulun haasteena**

Tiedonkulussa nähtiin haasteeksi, kun asiakkaalla oli taustalla aktivointisuunnitelma eikä kyseessä ollut monialaisen yhteispalvelun asiakas. Näissä tilanteissa kukin palveluntuottaja tallensi asiakastiedon omaan asiakastietojärjestelmäänsä, eikä yhtenäistä asiakastietojärjestelmää ollut. Haasteeksi muodostui, kun aktivointisuunnitelma laadittiin kuitenkin yhdessä TE-toimiston ja kunnan edustajan kanssa, ei kunnan edustajalla ollut mitään ennakkotietoa asiakkaasta. Usein asiakkaan ensikontakti tapahtui vasta TE-toimistossa suunnitelman laatimisen yhteydessä. Tämä ennakkotiedon tarkeys näyttäytyi työllisyyspalveluille siinä, että kun asiakastietoa olisi ollut ennen

suunnitelman laatimista olisivat he voineet paremmin miettiä, kuinka asiakasta voitaisiin parhaiten tukea ja millä palveluilla. Lisäksi tämä haastoi kunnan edustajaa, koska usein heidän roolinsa suunnitelman tekemisen yhteydessä nähtiin TE-toimiston suunnalta juurikin kartoittamassa asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämistä tai niiden tarpeellisuutta. Joissain tilanteissa ennen suunnitelman laatimista oli TE-toimisto lähettänyt salatulla sähköpostilla työllisyyspalveluille hieman ennakkotietoa asiakkaasta, mutta tämä käytäntö ei ollut systemaattisesti käytössä.

*”Jos se asiakas ei ole monialaisen yhteispalvelun asiakas, eli jos hänestä ei ole kirjauksia typpijärjestelmässä, niin silloin meillä (työllisyyspalveluilla) ei ole mitään taustatietoa. Siinä on törmätty juuri tähän tiedonsiirto haasteeseen. Tietenkin me tehdään niitä (aktivointisuunnitelmia) sitten yhdessä, TE-toimistolla on tietysti sieltä Urasta kaikki asiakastieto auki. [...] Niin se olisi meidän mielestä hyvä, että meilläkin olisi sitä ennakkotietoa vähän siitä asiakkaan tilanteesta, kun mennään tekemään sitä.” (H1)*

### **Tiedonkulun haasteet haastavat myös asiakkaita**

Työllisyyspalveluiden ja Sovatek-säätiön edustajat toivat esille, että tiedonkulun haasteet olivat ikäviä myös asiakkaan kannalta. Usein asiakas joutui kertomaan saman tarinansa jokaisella palveluntuottajalle erikseen, kun tieto ei kulkenut palveluntuottajien kesken. Taustalla asiakkaalla saattoi olla monta vaikeaa asiaa tai asiat aivan umpisolmussa ja kun asiakas sitten joutui toistamaan tilanteensa eri palveluntuottajille, sen nähtiin vahvistavan myös asiakkaan negatiivista kokemusta omasta tilanteestaan.

*”Meillä oli tässä semmoinen projekti liittyen juuri tähän. Me puhuttiinkin työnimellä toimintakyvyn asiakkaista, meillä oli ihan ulkopuolinen konsulttikin mukana. Hän aika nopeesti totesi sen, että tällä hetkellä tilanne on se, että kun se asiakas ohjautuu ja kun se tieto ei siirry niin ikään kuin se myös vahvistaa semmoista asiakkaan negatiivista kokemusta siitä hänen omasta tilanteestaan.” (H1)*

### **Vaihtelevat käytännöt asiakastiedon kulussa ja tavoitetiedon kulkeminen**

Vaihtelevat käytännöt asiakastiedon kulun osalta haastoivat kaikkia palveluntuottajia, koska asiakastietoa tuli vaihtelevasti. Esimerkiksi Sovatek-säätiön edustaja toi esiin, että osan asiakkaiden kohdalla asiakastietoa tuli hyvin ja osan kohdalla saattoi tulla vain perustiedot. Vaihtelevat käytännöt näkyivät esimerkiksi asiakkaan kanssa tehdyn tavoitteiden ja niiden toteutumisen seurannassa palvelupolulla seuraavasti. Yleensä monialaisen työllistymissuunnitelmassa yhdessä asiakkaan, TE-toimiston ja työllisyyspalveluiden kanssa asetetut tavoitteet siirtyivät Typpi-asiakastietojärjestelmän kautta työllisyyspalveluille suunnitelman mukana. Työllisyyspalvelut lähtivät sitten asiakkaan kanssa tarkentamaan ja kehittämään tavoitetta eteenpäin. Tavoitetiedon siirtäminen työllisyyspalveluista kuntouttavaan työtoiminnan palveluntuottajille nähtiin asiakkaan velvollisuutena. Työllisyyspalvelut olivat jonkin verran asiakkaan luvalla siirtäneet saatteen yhteydessä monialaisia työllistymissuunnitelmia kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajille Wilma-asiakastietojärjestelmän kautta, mutta tämä käytäntö ei ollut systemaattisesti käytössä. Sovatek-säätiön edustaja kertoi, että mikäli suunnitelma oli saatteen liitteenä, he pystyivät lähtemään viemään tavoitetta eteenpäin asiakkaan kanssa kuntouttavassa työtoiminnassa. Jos suunnitelmaa ei ollut, muodostivat he asiakkaan kanssa keskustellen tavoitteet, joita sitten seurattiin väliarvioinneissa ja loppuyhteenvetojen yhteydessä. Nämä väliarviointit ja loppuyhteenvedot siirrettiin Wilma-asiakastietojärjestelmän kautta työllisyyspalveluille. TE-toimiston edustaja toi esille, etteivät he aina saaneet tietoa asiakkaan palveluprosessista kuntouttavan työtoiminnan aikana. Työllisyyspalvelut siirsivät omalta osaltaan kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenveto tietoa Wilma-asiakastietojärjestelmästä Typpi-asiakastietojärjestelmään TE-toimiston nähtäväksi, mutta väliarviointeja ei siirretty systemaattisesti. Kuten huomataan, palvelupolulla oli asiakkaiden tavoitetiedon kulun suhteen vaihtelevia käytänteitä eri palveluntuottajilla. Lisäksi yhtenevää tiedon kulku kanavaa ei ollut. Tämä näyttäytyi haasteena ja asiakkaan tavoitteet saattoivat olla palveluntuottajien kesken myös eri suuntaisia.

*”Se vaihtelee tosi paljon. Joskus voi olla, että asiakkaasta tulee nimi ja henkilötunnus ja joskus tulee sitten tosi paljonkin sitä tietoa.” (H4)*

*”Mutta on pakko todeta, että kun niitä asiakkuuksia on monella taholla ja meillä ei ole yhtenevää tiedonsiirto kanavaa niin pahimmillaan voi olla niin, että tavoitteet on jotenkin eri suuntaiset.” (H1)*

### **Asiakastietojärjestelmiin kirjattu tieto**

Lisäksi kaikki palveluntuottajien edustajat toivat esiin, että yhteisiin asiakastietojärjestelmiin ja niissä oleviin lomakepohjiin kirjoitetun tiedon määrä ja sisältö vaihtelivat. TE-toimiston edustaja mainitsi myös oikea-aikaisen tiedon saannin tärkeydestä esim. asiakkaan keskeytyneen kuntouttavan työtoiminnan palvelun yhteydessä. Sovatek-säätiön edustaja toi esiin myös palveluntoteuttajien ammattilaisten eroavaisuudet kirjoittajan roolissa. Tiedon määrään ja sisältöön Typpi-asiakastietojärjestelmässä nähtiin vaikuttavan aikuissosiaalityön edustajan esille nostama asiakkaiden lupa tiedonsiirtoon eri palveluntuottajien kesken. TE-toimiston edustaja totesi, että asiakkaat lähes poikkeuksetta antoivat luvan tiedon kirjaamiseksi Typpi-asiakastietojärjestelmään. Toisaalta etenkin aikuissosiaalityössä tämä aiheutti ihmetystä ja hie-man vaatimuksenkin tunnetta, että heidän tulisi raportoida TE-toimistoa asiakastyön sisällöstä.

*”Ei kai siihen voi oikeestaan, kun todeta miten merkittävää se on, että jos on yhteisiä järjestelmiä niitä tosissaan käytettäis. Ja miten tärkeää se on, kun joku palvelu keskeytyy, niin sieltä tulee se tieto ja ymmärrettään se vastuu siitä, että siitä voi koitua asiakkaalle isojakin vahinkoja.” (H2)*

*”Mutta meidän (aikuissosiaalityö) näkökulma tulokulma siihen on se, ettei me raportoida sitä työn sisältöä. Se ei oo asiakastiedon kannalta, siis ei me voida semmoista tietoa antaa.” (H3)*

### **Monialaisen yhteistyön toiveet asiakastiedon kulkuun liittyen**

Mitä tietoa pidettiin merkityksellisenä saada asiakkaan tilanteesta, vaihteli eri palveluntuottajilla. Sovatek-säätiön edustaja koki, että heidän olisi tärkeä saada tietoa etenkin asiakkaan terveydellisestä tilanteesta työllisyyspalveluista. Asiakkaan terveystiedon saaminen mahdollistaisi sen, että asiakkaan terveydelliset haasteet voitaisiin huomioida kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien järjestelyissä ja asiakasta

pystyttäisiin yksilöllisesti tukemaan ohjauksen keinon. Lisäksi Sovatek-säätiön edustaja piti merkityksellisinä saada työllisyyspalveluilta saatteiden yhteydessä asiakkaan aktivointi- tai monialaista työllistymissuunnitelmaa. Tämä mahdollistaisi asiakkaiden tavoitteiden yhteneväisyyden aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman ja kuntouttavan työtoiminnan kesken toisin sanoen koko palvelupolulla. Työllisyyspalveluiden edustaja toi puolestaan esille toiveen ette he saisivat asiakastietoa TE-toimiston tekemistä asiakkaan palvelutarpeen arvioinneista. Työllisyyspalvelun edustaja piti merkityksellisinä myös ajantasaista taustatietoa asiakkaan toteutuneista palveluista, jotta he pystyisivät paremmin rakentamaan palveluita asiakkaiden tarpeisiin nähden. TE-toimiston edustaja toivoi, että he saisivat asiakkaista myös väliarviointitietoa kuntouttavasta työtoiminnasta. Tämä mahdollistuisi työllisyyspalveluiden siirtäessä systemaattisesti väliarviointeja Wilma-asiakastietojärjestelmästä Typpi-asiakastietojärjestelmään.

*”Se olis tärkeä, että tulis edes ne semmoset asiat, mitkä voi vaikuttaa siihen työtoiminnassa käymiseen. Että onko jotain esimerkiksi terveydellisiä seikkoja tai muuta sitten, niitä tavoitteita, jos on puhuttu siellä monialaisessa suunnitelmassa ja semmoiset perustaustatiedot ois ihan hyvä olla olemassa. [...] Että osattaisiin vaikka ottaa työtehtävissä, työtehtävien järjestämisessä ja siinä asiakkaan sen kokonaistilanteen huomioimisessa. Koska nyt aika monesti noihin terveydellisiin asioihin ollaan sen varassa mitä asiakas itse kertoo.” (H4)*

*”Varmaan oikeastaan se semmoinen kokonaisvaltainen palvelutarpeen kartoitus. [...] Että ois se semmoinen ajantasainen tieto, että mitä kaikkea on jo tehty, tai mitä on jo mietitty palveluina ja mitkä ei oo toteutunut. Että päästäis siitä aina jatkamaan. Semmoinen ehkä taustatieto. [...] Mutta sellainen palveluntarpeen kartoitus tieto, niin se olisi sellainen hyvä.” (H1)*

### **Tiedonkulku monialaisen yhteistyön toteutumisen mahdollistajana**

Tiedonkulku nähtiin tärkeänä työllisyyspalveluissa, jotta yhteistyö mahdollistuisi eri palveluntuottajien kesken. Tiedonkulkuun yhdistettiin yhteistyö ja luottaminen siihen, että mihin yksi palveluntuottaja jää asiakkaan kanssa toinen palveluntuottaja voi jatkaa siitä. Tiedonkulkuun tämä liitettiin siten, että toinen palveluntuottaja tarvitsee kuitenkin se tiedon mitä asiakkaan kanssa oli tehty ja mitä palveluita kokeiltu, että pystyisi siitä jatkamaan asiakkaanohjausta eteenpäin. Vaikka ennakkotiedon saanti

nähtiin työllisyyspalveluissa ja Sovatek-säätiöllä haasteellisena, sen saamisen tärkeyttä korostettiin erityisesti asiakastilanteissa, kun taustalla oli monenlaisia haasteita ja monialaisia palveluita. Näissä tilanteissa asiakkaan palvelupolun etenemisen kannalta palveluntuottajat näkivät ennakkotiedon merkityksellisenä, että tiedettäisiin mitä muut tahot ovat tehneet aikaisemmin ja voitaisiin paremmin tehdä harkintaa, kuinka jatketaan eteenpäin.

*”Mutta toki määhän tarvin sen tiedon, jotta määhän jostain näkisin sen, että mitä kaikkea säähän (toinen palveluntuottaja) oot sen asiakkaan kanssa tehnyt, jotta määhän pääsen siihen jyvälle.” (H1)*

### **Asiakastiedonkulun taulukko**

Tiedonkulku pääteemasta koottiin yhteenvedona kaavio asiakastiedon kulusta, joka kartoittaa palvelupolun palveluntuottajien asiakastiedon saannin, tallentamisen ja siirtämisen (ks. liite 8). Taulukossa on lisäksi mainittu asiakastiedon tallentamiseen ja siirtämiseen palveluntuottajilla käytössä olevat asiakastietojärjestelmät. Taulukko auttaa hahmottamaan kokonaisvaltaisesti toteutunutta asiakastiedon tallentamista ja kulkua palvelupolulla palveluntuottajien kesken.

## **7.4 Asiakastieto**

### **Palvelupolun asiakastietoa tuottavat lomakkeet**

Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla palveluntuottajien edustajat mainitsivat yhdeksäntoista (19) asiakastietoa tuottavaa lomaketta. Nämä kaikki on mainittu kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku kaaviossa (ks. liite 10). Kuitenkin asiakastietoa tuottavista lomakkeista vain yhdeksän oli sellaista, jotka asiakas tietävästi kohtasi varmasti palvelupolulla (ks. kuvio 10).

TE-toimisto	Ilmoittautuminen työnhakijaksi
	Palveluntarve arvio
	Työllistymissuunnitelma
	Aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma
Työllisyyspalvelut	Saate
	Kuntouttavan työtoiminnan sopimus
Sovatek säätiö	Alkuhaastattelulomake
	Väliarviointi
	Loppuyhteenveto

Kuvio 10. Asiakastietoa tuottavat lomakkeet palvelupolulla

### **Kartoitettu asiakkaan palvelutarve ja tavoitteet asiakasohjautumisen taustalla**

Asiakkaiden tulisi selkeästi itse kertoa tilanteestaan ja tuoda omatoimisesti esiin haasteitaan asiakastapaamisten ja asiakastietoa tuottavien lomakkeiden yhteydessä. Asiakkaan tavoitteet ja kartoitettu palvelutarve osoittivat selkeästi vaikuttavan asiakkaan ohjautumiseen ja palveluihin, joita palveluntuottajat tarjosivat hänelle. Työllisyyspalveluissa täytetty tilannekartoituslomake ja TE-toimistossa täytetty palvelutarpeen arvio vaikuttivat lisäksi asiakkaan ohjautumiseen palveluntuottajan sisällä heidän tiimien kesken.

### **Vaihtelevat käytännöt asiakastietoa tuottavissa lomakkeissa**

Asiakkaiden kanssa käytetyt asiakastietoa tuottavat lomakkeet ja niiden tekotavan vaihtelu tuli esiin muilla palveluntuottajilla paitsi TE-toimistossa. Työllisyyspalveluissa käytössä olevaa tilannekartoituslomaketta ei käytetty systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla. Myös aikuissosiaalityön edustaja kertoi lainkin ohjeistavan, että palveluntarve arviointilomaketta täytetään asiakkaiden kanssa tarvittavassa laajuudessa. Enemmän aikuissosiaalityössä ja työllisyyspalveluissa lomakkeiden sisältämien teemojen nähtiin ohjaavan asiantuntijan ja asiakkaan kanssa käytyä keskustelua. Sovatek-säätiön edustaja toi myös esille, ettei heillä ollut systemaattisesti käytössä muita asiakastietoa tuottavia lomakkeita kuin alkukartoituslomake ja Jyväskylän kau-

pungin kanssa sovitut väli- ja loppuarviointilomakkeet. Muiden asiakastietoa tuottavien lomakkeiden käyttö pohjautui asiakkaan tilanteeseen ja asiantuntijan tekemään arvioon.

*”Ei oo sellaista, että kaikille tehtäis säännönmukaisesti joku tietty. [---] Se (palveluntarve arviointilomake) olis tietyllä tavalla tarkoitus, että kaikkien kanssa sitä tehdään enemmän tai vähemmän. Mutta toisaalta kuten lakikin sanoo tarvittavassa laajuudessa.” (H3)*

*”Mä tiedän, että tätäkin lomaketta (tilannekartoituslomake) käytetään hyvin eri tavoin. Joku saattaa lähettää tän, vaikka asiakkaille etukäteen täytettäväksi. Ja sitten taas joku käyttää tätä pöytälaatikko paperina ohjaamassa siinä asiakastilanteessa, että näitä asioita tullaan tai käydään läpi. [...] Ei käytetä mitenkään systemaattisesti, enkä voi sanoa, että jokaisen asiakkaan kanssa.” (H1)*

*”Meillä on niin iso massa tässä, että meillä on 150 suurin piirtein kuntouttavassa työtoiminnassa tällä hetkellä. Meillä ei tehdä kaikille asiakkaille mitenkään, jotain tiettyä mittaristoa käytetä. Vaan se on sitten sillä lailla, aina vähän tilanteen ja arvion mukaan käytetään.” (H4)*

### **Asiakkaan tavoitteiden asettaminen**

Tavoitteiden asettamiseen palveluntuottajilla ei ollut käytössä esimerkiksi Smart-periaatteita tai Gas-työmenetelmää. Kaikki palveluntuottajien edustajat toivat esille, että tavoitteet asetettiin asiakkaan kanssa keskustellen. Tavoitteen asettamisessa pyrittiin kuuntelemaan hyvin pitkälle asiakkaan omia ajatuksia tavoitteista ja hyödyntämään toisen palveluntuottajan aiemmin asiakkaan kanssa tekemiä tavoitteita, mikäli asiakastieto oli kulkenut ja tavoitetieto oli palveluntuottajilla käytettävissä. TE-toimistossa vaikuttivat tavoitteen asettamiseen hieman asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa täyttämät tiedot. TE-toimistoa ohjasi myös se, että heidän tuli lainkin puitteissa asettaa tavoite asiakkaan kanssa jokaiseen työllistymis-, aktivointi- ja monialaiseen työllistymissuunnitelmaan. Suunnitelmaa tuli seurata tietyn aikavälein, jolloin tarkasteltiin myös suunnitelman taustalla olevien tavoitteiden toteutumista.

*”Jokaisen työllistymissuunnitelmaan tai jokaiseen aktivointisuunnitelmaan, joka tehdään sitten verkostokumppanin kanssa, niin pitää asettaa ne tavoitteet, pitää sopia kuka tän työn tekee ja pitää sopia mihin mennessä tää tehdään ja sitten sitä pitää seurata.” (H2)*

## Asiakkaan oppimisen vaikeuksien tunnistaminen

Asiakastietoa tuottavista lomakkeista kartoitettiin haastattelututkimuksen yhteydessä oppimisen haasteiden tunnistamista. Nämä koottiin kuvioon 11. Kuvio muodostettiin asiakastietoa tuottavista lomakkeista, jotka asiakas tiettävästi kohtasi varmasti palvelupolulla (ks. kuvio 10). Palveluntuottajilla oli osalla käytössä myös specifimpiä asiakastietoa tuottavia lomakkeita oppimisen vaikeuksien tunnistamiseen, mutta ennen kuin näitä lomakkeita käytettiin tuli palveluntuottajan tunnistaa asiakkaan mahdollinen oppimisen vaikeus. Tämän vuoksi keskityttiin asiakastietoa tuottavien lomakkeiden tarkastelemiseen, jotka asiakas tiettävästi kohtasi palvelupolulla. Lisäksi kehittämistyöntekijä lisäsi teemahaastatteluiden tukimateriaalina toimineiden asiakastietoa tuottavista lomakkeista kuvioon 11 Sovatek-säätiöllä olevasta alkukartoituslomakkeesta kohdan, jolla voitaisiin myös tunnistaa oppimisen vaikeuksia ja keskustella niistä asiakkaiden kanssa.

PALVELUNTUOTTAJA	TÄYTTÄJÄ	LOMAKE	LOMAKKEEN KOHDAT
TE-TOIMISTO	Asiakas täyttää	Palveluntarve	(Asiakastietoa tuottavaa lomaketta ei ollut käytettävissä paperiversiona) 1) Työhistoria 2) Koulutushistoria 3) Kielitalto
TYÖLLISYYPALVELUT	Asiantuntija täyttää asiakkaan kanssa keskustellen	Tilannekartoituslomake	<u>Koulutus</u> 1) Kerro lyhyesti kouluksestasi ja työkokemuksestasi 2) Miten opiskelu sujui 3) Millaiseksi arvioit mahdollisuutesi ja motivaatiosi alan vaihtoon ja/tai uudelleen koulutukseen
SOVATEK SÄÄTIÖ	Yksilö- ja työvalmentaja täyttävät asiakkaan kanssa keskustellen	Väliarviointi	1) Kuinka asiakas on onnistunut työtehtävissä työtoiminnan aikana? 2) Mahdolliset työkykyyn vaikuttavat asiat (havainnot)? (Kehittämistyön tekijä lisännyt tutkimuksen tukimateriaalista)
SOVATEK SÄÄTIÖ	Yksilövalmentaja täyttää asiakkaan kanssa keskustellen	Alkukartoituslomake	<u>Koulutus</u> 1) Tutkinto (valmistumis- tai keskeytymisvuosi) 2) Ajokortti (kyllä / ei) <u>Työkokemus</u> 1) Työpaikka, tehtävät, ajanjakso 2) Oletko saanut erityistukea tai erityisopetusta töissä / koulussa? Jos niin mitä? <u>Tavoitteet ja jatkosuunnitelmat</u> 1) Mihin asioihin toivot saavasi muutosta tai tukea? - Opiskeluun liittyvät asiat - Työllistymiseen liittyvät asiat 2) Onko sinulla jotain toiveita tai odotuksia jaksolle?

Kuvio 11. Asiakkaan oppimisen vaikeuksien tunnistaminen

Työllisyyspalveluiden edustaja mainitsi oppimisen haasteiden näkyvän yleensä tilanekartoituslomakkeessa keskeytyneinä koulutuksina tai lyhyinä työsuhteina, jotka otetaan sitten asiakastapaamisessa esille. Asiakastapaamisten yhteydessä keskustelussa saattoi sitten tulla esille, ettei asiakas ollut esimerkiksi ymmärtänyt tai hahmotanut annettuja työtehtäviä tai -ohjeita ja työsuhde oli keskeytynyt tämän seurauksena. TE-toimiston edustaja mainitsi, että suunnitelmien tekemisen yhteydessä asiantuntija kävi asiakkaan kanssa keskustelua mahdollisista oppimisen haasteista ja heillä oli käytössä sen tunnistamiseen vielä oma spesifimpi lomakepohja, jota käytettiin tarvittaessa. Aikuissosiaalityössä asiakkaan oppimisen vaikeuksien tunnistaminen näyttäytyi haasteena. Aikuissosiaalityön edustaja mainitsikin suoraan, että heillä tunnistetaan asiakkaan oppimisen vaikeudet huonosti silloin kun ne liittyivät hyvin vahvasti työelämään kohti menemiseen. Jyväskylässä oli ollut pitkään käytäntönä, että asiakas ohjautui aikuissosiaalityöstä työllisyyspalveluihin, kun asiakkaan tavoitteet liittyivät työelämään pääsemiseen. Aikuissosiaalityössä asiakkaiden taustalla olevat haasteet olivat eri suuntaisia ja tehtävää nähtiin olevan paljon ennen kuin asiakas pääsi lähellekään työelämään liittyviä tavoitteita, joten asiakkaiden oppimisen haasteiden tunnistamista ei nähty ensimmäisenä kärkeä asiakkaan ohjauksessa. Sovatek-säätiön edustaja kertoi, että heillä asiakkaiden oppimisen vaikeudet tulivat usein ilmi havainnoissa asiakkaiden toimintaa kuntouttavan työtoiminnan aikana. Oppimisen vaikeudet saattoivat tulla ilmi mm. asiakkaan vaikeutena toteuttaa uusia työtehtäviä ohjeiden mukaan tai niiden hahmottamisessa ilmeni haasteita. Nämä havainnot kirjattiin asiakastietojärjestelmään ja niitä käsiteltiin väliarviointien yhteydessä asiakkaan kanssa, jolloin oppimisen vaikeudet tulivat usein myös puheeksi.

*”Kun se on ollut meillä perinteisesti niin kauan se, et ihminen on siirretty sinne työllisyyspalveluihin. Jossa sitten ehkä enemmän on ruvettu kattoamaan sitä, että minkalaisia opiskeluita sulla on ja minkalaisia työelämäkokemuksia ja onks kaikki jäänyt kesken ja mikä täällä vois olla sitten taustalla ja minkalaista tukea sit tarvitset. Niin sen takia sanoisin, että meillä (aikuissosiaalityössä) tunnistetaan ehkä aika huonosti.” (H3)*

## Asiakkaan monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen

Asiakkaan monialaisen palvelutarpeen tunnistamista kartoitettiin asiantuntijoilla käytössä olevista asiakastietoa tuottavista lomakkeista. Nämä koottiin kuvioon 12. Asiakastietoa tuottavien lomakkeet rajattiin tässä yhteydessä samoin kuin asiakkaan oppimisen vaikeuksien tunnistamisen yhteydessä, eli asiakastietoa tuottaviin lomakkeisiin, jotka asiakas tietävästi kohtasi varmasti palvelupolulla (ks. kuvio 10). Kehittämistyön tekijä lisäsi vielä teemahaastatteluiden tukimateriaalina toimineiden asiakastietoa tuottavista lomakkeista kuvioon 12 kohdan Sovatek-säätiöllä olevasta alkukartoituslomakkeesta, jolla voitaisiin myös tunnistaa asiakkaan monialaista palvelutarvetta ja keskustella niistä asiakkaiden kanssa.

PALVELUN TUOTTAJA	TÄYTTÄJÄ	LOMAKE	LOMAKKEEN KOHDAT
TE-TOIMISTO	Asiakas täyttää	PALVELUNTARVE	(Asiakastietoa tuottavaa lomaketta ei ollut käytettävissä paperiversiona) 1) Terveysrajoitteet; mitä ne ovat, onko merkitystä työnhaussa 2) Tarvitseeko tukea työnhaussa; minkälaista
TYÖLLISYSPALVELUT	Asiantuntija täyttää asiakkaan kanssa keskustellen	TILANNE-KARTOITUSLOMAKE	<u>Terveys ja työkyky</u> 1) Millaiseksi arvioit terveydentilasi kokonaisuudessaan asteikolla 1-5? 2) Millaiset arvioisit työkykyysi asteikolla 1-5? 3) Onko sinulla olemassa hoitosuhdetta johonkin hoitotahoon tai omalääkäriisi? 4) Mitä terveydellisiä ongelmia tai sairauksia sinulla on todettu? 5) Oletko ollut kuntoutuksessa, sairaalahoidossa, kuntoutustutkimuksissa tai muissa selvityksissä tai onko sinulle tehty esim. leikkauksia, joilla on merkitystä tämän hetkistä työkykyäsi ajatellen? 6) Millaiseksi koet henkisen hyvinvointisi tällä hetkellä? Oletko halukas arviomaan tämän hetkistä tilannettasi kuntoutuspsykologin kanssa? 7) Milloin olet käynyt terveystarkastuksessa? 8) Miten kuvaillisit päihteiden käyttöäsi? 9) Oletko ollut pitkäkestoisilla sairaslomilla tai hakenut eläkettä? <u>Oma elämä</u> 1) Velkatilanne? 2) Oletko tyytyväinen asumiseesi? 3) Perhe ja ystävät?
SOVATEK SÄÄTIÖ	Yksilövalmentaja täyttää asiakkaan kanssa keskustellen	ALKUKARTOITUSLOMAKE	(Kehittämistyön tekijä lisännyt tutkimuksen tukimateriaalista) <u>Asuminen</u> 1) Minulla ei ole vakituista asuntoa 2) Asun asuntolassa/tuetusti <u>Terveyteen liittyviä kysymyksiä</u> 1) Onko sinulla diagnosoitu jokin sairaus, joka vaikuttaa työkykyysi? Jos on niin mikä? 2) Onko sinulla (tai onko ollut) edellä mainittuun sairauteen lääkitys tai hoitosuhde? 3) Tulisiko valmentajan ottaa jotain huomioon diagnoosiin liittyen? <u>Taloudellinen tilanne</u> 1) Onko sinulla maksamattomia laskuja tms. velkaa? <u>Tavoitteet ja jatkosuunnitelmat</u> 1) Mihin asioihin toivot saavasi muutosta tai tukea? - Päihteisiin liittyvät asiat - Terveyteen liittyvät asiat - Itsenäistymiseen liittyvät asiat - Taloudenhoitoon liittyvät asiat 2) Onko sinulla jotain toiveita tai odotuksia jaksolle?

Kuvio 12. Asiakkaan monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen

Sovatek-säätiön edustaja totesi monialaisen palvelutarpeen näkyvän väliarviointilomakkeessa asiakkaan käyttämien muiden palveluiden tai ilmoittamansa muiden palveluiden tarpeen yhteydessä. TE-toimistossa asiantuntija kävi keskustelua asiakkaan kanssa terveydentilan rajoitteista työllistymissuunnitelman tekemisen yhteydessä, mutta sosiaali- ja terveystarpeiden selvittäminen ja suunnittelu nähtiin enemmän kunnan toimijan roolina aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman yhteydessä. Työllisyyspalveluiden edustaja puolestaan koki, että asiakkaiden monialainen palvelutarve oli usein tunnistettu jo TE-toimistossa ennen heille ohjautumista. Jonkin verran asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen tunnistamisessa voitiin hyödyntää työllisyyspalveluissa käytössä olevaa palvelukartoituslomaketta. Aikuissosiaalityön edustaja toi vastaavasti esille, että heidän roolinsa oli toimia kunnan edustajana aktivointisuunnitelmissa, jotka eivät lähtökohtaisesti sisällä kuntouttavaa työtoimintaa ja asiakkaan selkeästi olevan toiminta- ja työkyvynrajoitteidensa vuoksi estynyt osallistumisesta muihinkaan työllistymistä edistäviin palveluihin. Silloin asiakkailla nähtiin olevan ensisijaisia sosiaali- ja terveystarpeita. Aikuissosiaalityön rooli oli toimia koordinoijana asiakkaan ja hänen tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystarpeiden välillä.

*”Toki käydään sitä keskustelua (sosiaali- ja terveystarpeista). Jos sitten meillä on kuntakumppani edustaja mukana, niin yleensä se on heillä, he tuokin sen esille.” (H2)*

### **Työmenetelmät**

Kaikki työmenetelmät on mainittu kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku kaaviossa (ks. liite 10). Työmenetelminä TE-toimiston ja aikuissosiaalityön edustajat toivat esille asiakkaiden motivoinnin. Lisäksi TE-toimiston edustaja mainitsi velvoittamisen. Sovatek-säätiön toteuttamassa kuntouttavassa työtoiminnassa korostui puolestaan asiakkaan työ- ja toimintakyvyn havainnointi. Motivoivaa haastattelua käyttivät työmenetelmänä sekä aikuissosiaalityö että Sovatek-säätiö. Kirjaukset nostettiin esille yhtenä työmenetelmänä TE-toimistossa ja aikuissosiaalityössä. Kirjauksia TE-toimisto teki jonkin verran Ura-asiakastietojärjestelmään ICF-luokituksen mukaan. Aikuissosiaalityön edustaja toi esiin rakenteisen kirjaamisen, joka tulee aika vahvasti STM:n ja THL:n ohjaamana. Työmenetelmät olivat tärkeitä työvälineitä asiakkaan ohjauksessa, motivaation vahvistamisessa elämäntapamuutoksien yhteydessä ja tavoitteita kohti

tukemisessa. Työmenetelmistä selkeimmin Sovatek-säätiön käyttämällä asiakkaan työ- ja toimintakyvyn havainnoinnilla voitaisiin tunnistaa asiakkaan oppimisen vaikeuksia ja monialaisen palvelutarvetta. Sovatek-säätiö kirjasi asiakkaan päivittäisten työtehtävien havaintonsa VAT-asiakastietojärjestelmään ja kirjauksia käytiin myöhemmin läpi asiakkaiden kanssa yhdessä tehtäessä väliarviointeja. Väliarvioinnin kysymykset ovat tuotu esiin asiakkaan monialaisen palvelutarpeen ja oppimisen vaikeuksien tunnistamisen osalta kuvioissa 11 ja 12.

### **Asiakkaiden osallisuuden vahvistuminen**

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen nähtiin työllisyyspalveluissa asiakkaan kuuntelemisena mm. kuntouttavan työtoiminnan paikan suhteen. TE-toimiston edustaja toi esille, että he pyrkivät mahdollisimman paljon tukemaan asiakkaan omaehtoista toimintaa. He eivät puhuneet asiakkaiden päälle, ohi tai puolesta. Sovatek-säätiön edustaja koki tärkeänä asiakkaan omat vaikutus mahdollisuudet työtoimintansa sisältöön ja työtehtävien valintaan. Kaikki palveluntuottajien edustajat toivat myös esille, että tavoitteiden määrittely lähti aina asiakkaasta itsestään. Asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen yhteydessä työllisyyspalveluiden, aikuissosiaalityön ja Sovatek-säätiön edustajat toivat esiin aktiivimallin. Aktiivimalli oli tuonut edellisenä vuonna työllisyyspalveluille lisää omaehtoisia asiakkaita. Omaehtoisuutta mietittiin, koska asiakkaat olivat tulleet aktivointiehdon täyttämisen vuoksi palveluihin eikä oman motivaation vuoksi. Sovatek-säätiön edustaja totesi, ettei asiakasta tulisi nähdä aktivointitoimien kohteena kuntouttavan työtoiminnan aikana. Aikuissosiaalityön edustaja näki aktiivimallin ristiriitaisena, koska se muodosti valtavan yhteiskunnallisen paineen, että kaikki ihmiset tulisi saada työelämään veronmaksajiksi. Yhtä aikaa tulisi kuitenkin kannustaa ja vahvistaa asiakkaiden omaa osallisuutta ja tavoitteita, jotka eivät välttämättä olleet siellä työelämässä.

*”Kyllä se ristiriita myös sosiaalityössä näkyy mun mielestä, että kun meillä on kaikki nää aktiivimallit ja muut tässä, että kaikki ihmiset pitäis saada työelämään veronmaksajaksi ja sitten meidän pitäis kuitenkin kannustaa asiakasta, vahvistaa sitä hänen osallisuuttaan ja hänen omia tavoitteitaan. Niinku rohkaista ja kannustaa, että juu tee omalla elämälläsi aivan mitä haluat, mutta otatko huomioon, että sitten saattaa tuommonen taloudellinen sanktio tuolta räpsähtää, jos et tee niin kuin joku aktiivimalli määrää.” (H3)*

### **Monialainen palvelutarve käsitteenä**

Käsitteellistäminen auttaa kehittämistyössä ymmärtämään käsitystä kehittämisen kohteesta syvällisemmin. (Toikko & Rantanen 2009, 130–131.) Asiakastieto pääteeman yhteenvedona koottiin taulukko, joka aukaisee palveluntoteuttajien näkemyksiä käsitteenä asiakkaan monialaisesta palvelutarpeesta (ks. liite 9).

Palveluntuottajien edustajat näkivät asiakkaan monialaisen palvelutarpeen hieman eri näkökulmasta. Aikuissosiaalityön ja työllisyyspalveluiden edustajat katsoivat monialainen palvelutarpeen tarkoittavan sitä, että asiakkaalla oli työttömyyden lisäksi elämässä myös terveydellisiä ja sosiaalisia haasteita. Aikuissosiaalityön edustaja toi lisäksi esille asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeen. TE-toimiston edustaja näki asiakkaan monialaisen palvelutarpeen työttömyyden viitekehystä, aktivointiehdon ja monialaisen palvelutarpeen näkökulmasta, tilanteessa kun TE-palvelut eivät yksin riittäneet tukemaan asiakasta työelämään vaan tarvittiin verkostokumppanuutta Kelan kuntoutusnäkökulmasta tai kunnan syvempänä ohjauksena sosiaali- ja terveyspalveluihin. Sovatek-säätiön edustaja näki monialaisen palvelutarpeen asiakkaan taustalla olevan monialainen työllistymissuunnitelman toteuttamisena, jossa he saattoivat hyödyntää omaa monialaista tiimiä asiakkaan tilanteen mukaan. Kaikki palveluntuottajien edustajat kuitenkin totesivat, että asiakkaan elämän monialaisiin haasteisiin tulisi ensin keskittyä hoito- tai asiakassuhteessa, ennen kuin voitiin lähteä miettimään työllistymisen tuen askelia eteenpäin.

### **7.5 Produktion toteuttaminen**

Produktio, kaavio kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta Jyväskylässä voidaan nähdä kehittämistyön tutkimustulosten pääteemojen toteutumisen yhteenvedona (ks. liite 10). Kehittämistyön tilaajien tiedon tarve kohdistui teemoihin; asiakas ohjautuminen, monialainen yhteistyö, tiedonkulku ja asiakastietoa tuottavat lomakkeet sekä työmenetelmät.

Produktion toteuttamisessa lähdettiin ensin muodostamaan teoretiedon kautta kehittämistyön teoreettista viitekehystä. Tämä tehtiin ennen tutkivan kehittämistyön

teemahaastatteluiden toteutumista. Vaikka kehittämistyön produktio muodostettiin aineistolähtöisesti, nähtiin tärkeänä ymmärtää ensin palvelupolun teoreettinen puoli ennen kuin kehittämistyön menetelmän kautta saatua tietoa pystytiin lähteä käsittelemään ja palvelupolkua syventämään Jyväskylään.

Produktiossa ei keskitytty yhden palveluntuottajan tekemään palveluohjaukseen ja palveluprosesseihin laaja-alaisesti vaan se sisältää palvelupolun vaiheiden muodostamisen eri palveluntuottajien kautta. Tutkivan kehittämistyön teemahaastattelun teemoitteluaineistoa palvelupolun vaiheiden mukaan, käytettiin kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun Jyväskylässä kaavion pöörakenteiden muodostamisessa. Palvelupolkuun pyrittiin tuomaan esiin palveluntuottajan ja asiakkaan näkökulmien lisäksi tiedonkulku ja asiakastietojärjestelmät, joita palveluntuottajat käyttivät. Palvelupolkuun tuotiin lisäksi tähtimerkein palveluntuottajien esille tuomat käytössä olevat asiakastieto tuottavat lomakkeet ja työmenetelmät. Produktiota täydennettiin teemahaastatteluiden teemoitteluaineistoilla asiakastieto ja tiedonkulku. Asiakastietoa tuottavat lomakkeet, työmenetelmät ja tiedonkulku haluttiin tuoda esille, jotta palvelupolun kokonaiskuva oli mahdollista muodostaa ja pystyttiin tarkentamaan mihiin vaiheeseen palvelupolkua ne sijoittuvat.

Produktion toteuttamista oli tutkivan kehittämistyön suunnitteluvaiheessa mietitty alustavasti kehittämistyön toimeksiantajien kanssa. Palvelupolun mallintamiseen keikiltiin erilaisia käsiteohjelmia, kuten FreeMind. Myös muita maksuttomia tietokoneohjelmia keikiltiin. Ohjelmissa muodostui haasteeksi se, ettei palvelupolkua pystynyt mallintamaan kuin palvelupolun vaiheiden kautta. Tästä syystä palvelupolkua lähettiin mallintamaan Microsoftin PowerPoint-ohjelman avulla. Ohjelma antoi mahdollisuuden muodostaa palvelupolun vaiheet, mutta myös asiantuntijan näkökulman sekä asiakasohjaukseen vaikuttavien asioiden esiin tuomisen.

PowerPoint-ohjelmassa ei ollut mahdollista luoda yhtä isoa kaaviokuva. Näin ollen palvelupolku päädyttiin avaamaan useammassa kuvassa, jotka kuvaavat järjestelmällisesti koko palvelupolun. Kuvien ei nähty yksistään mahdollistavan palvelupolun ymmärtämistä, joten kuvien viereen aukaistiin tekstimuodossa polun kulkeminen sisältäen asiakasohjautumisen. Palvelupolku kuntouttavaan työtoimintaan mallinnettiin

ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa tuottavan tahon kautta. Polku on hieman erilainen yhteistyöyhdistyksien ja kaupungin omien yksiköiden kautta. Tätä kuvattiin hieman produktion eri kuvissa ja tekstiosuudessa.

## 8 Pohdinta

### 8.1 Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Kehittämistyön tutkimus tehtiin hyvän tieteellisen käytännön vaatimalla tavalla, jotta tutkimus olisi eettisesti hyväksyttävää ja tulokset luotettavia. Käytännössä se tarkoittaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimistyössä, tulosten tallentamisessa ja arvioinnissa sekä tutkimuksen esittämisessä. Lisäksi tutkimuksessa tuli noudattaa kestäviä, tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmiä sekä muiden tutkijoiden töitä kunnioitettiin asianmukaisesti viitaten. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6–7.)

Tutkiva kehittämistyö toteutettiin todella tiiviissä yhteistyössä kehittämistyön toimeksiantajina toimivien hankkeiden projektipäälliköiden kanssa. Tämä tuki koko tutkivan kehittämistyön ajan sen luotettavuutta ja produktion kehittymistä käytännölliseksi ja hyödylliseksi työvälineeksi hankkeille.

Kehittämistyölle haettiin kaksi kirjallista tutkimuslupaa Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden ja aikuissosiaalityön yksiköiden vastuuhenkilöiltä. Lisäksi tutkimuslupa varmistettiin Jyväskylän TE-toimistolta ja kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajalta Sovatek-säätiöltä. TE-toimiston tutkimuslupa-asiaa kysyttiin Työ- ja elinkeinoministeriöltä. TE-toimiston asiantuntijan haastatteleminen aiheen koskettaessa työntekijöiden tekemää asiakasohjausta ei kuitenkaan vaatinut tutkimuslupaa Työ- ja elinkeinoministeriöstä. Sovatek-säätiön asiantuntijan tutkivaan kehittämistyöhön osallistuminen ei vaatinut erillistä tutkimuslupaa. Kehittämistyön informoinnin yhtey-

dessä tutkimukseen osallistuville kerrottiin avoimesti kehittämistyöstä, tutkimusaineiston käytöstä, aineistohallinnasta ja jatkokäyttö mahdollisuudesta sekä tutkimuksen vapaaehtoisuudesta (ks. liite 3). Teemahaastatteluiden yhteydessä pyydettiin vielä erikseen jokaiselta kehittämistyön tutkimukseen osallistuvalta, kirjallinen suostumus kehittämistyön tutkimukseen osallistumisesta (ks. liite 5).

Tutkivan kehittämistyön teemahaastattelun tekeminen edellytti huolellista suunnittelua ja aineistohallintasuunnitelman tekemistä. Tutkimuksen aikana saatu aineisto anonymisoitiin niin, ettei henkilötietoja voida tunnistaa. Raportissa kuitenkin mainittiin palveluntuottajat (organisaatiot) nimeltä, jotta tutkimuksessa saatua tietoa voitiin käyttää kehittämistyön produktion kehittämiseen. Palveluntuottajien nimien maininta katsotaan epäsuoraksi tunnistetiedoiksi. Epäsuorat tunnisteet eivät yksin riitä henkilön tunnistamiseen, mutta yhdistettynä muihin tietoihin voivat ne sen mahdollistaa. Tunnisteellisia aineistoja voidaan käyttää tutkimukseen silloin, kun se on tarkoituksenmukaista, suunniteltua ja asiallisesti perusteltua. (Tunnisteellisuus ja anonymisointi 2018.) Kehittämistyöhön osallistuville palveluntuottajille kerrottiin avoimesti organisaatioiden nimien maininnasta kehittämistyön raportissa ja heiltä pyydettiin tutkimisluvan yhteydessä kirjallinen suostumus asiasta (ks. liite 3 ja liite 5).

Hankkeiden projektipäälliköt valitsivat harkinnanvaraisella otannalla tutkivaan kehittämistyöhön asiantuntijat kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun työkykyä tukevista palveluntuottajista. Osa kehittämistyöhön osallistuvista palveluntuottajista tekivät omaa harkintaansa organisaation sisällä kehittämistyöhön osallistuvasta asiantuntijasta, kenellä heillä olisi paras asiantuntemus kehitettävästä aiheesta. Osa kontaktoiduista asiantuntijoista, jotka olivat hankkeiden projektipäälliköiden harkinnanvaraisella otannalla valitsemia, osallistuivat tutkimukseen itse. Hankkeiden projektipäälliköiltä varmistettiin, sopiiko heille palveluntuottajien tekemä oma harkinta kehittämistyöhön osallistuvasta asiantuntijasta. Tämä nähtiin vain hyvänä asiana hankkeiden projektipäälliköiden suunnalta.

Teemahaastattelun valinta kehittämistyön tutkimusmenetelmäksi oli onnistunut. Tämä näyttäytyi selkeästi haastatteluissa, kun kehittämistyöhön osallistuvat asian-

tuntijat lähtivät kertomaan teemojen kautta asioista itsenäisesti pitäen niitä merkityksellisinä. Lisäksi eri palveluntuottajien asiantuntijat käsittelivät teemat eri järjestyksessä. Osa kehittämistyöhön osallistuvista asiantuntijoista lähti selkeästi ensin kertomaan palvelupolusta, osa yhteistyöstä ja osa tiedonkulusta. Tämä nähtiin merkityksellisenä ja asiantuntijoille annettiin tilaa kertoa teemoista heille sopivalla tavalla ja mahdollistaen näin heidän oman kuvauksensa teemoista. Lisäksi teemahaastatteluiden nauhoittaminen mahdollisti luotettavamman aineiston keräämisen, kuin kehittämistyöntekijän tekemät muistiinpanot haastatteluista. Valitut menetelmät soveltuvat tutkimukseen ja käyttämällä teemahaastattelua pystyttiin esittämään tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikaan, minkä ansiosta voidaan todeta, että vastaukset on ymmärretty mahdollisimman oikein eikä asiantuntijoiden ajatuksia ole tarvinnut tulkita.

Teemahaastatteluiden yhteydessä käytettiin tukimateriaalina palveluntuottajilla käytössä olleita asiakkaasta tietoa tuottavia lomakkeita. Osa palveluntuottajien asiantuntijoista, oli tulostanut lomakkeet valmiiksi teemahaastattelun ohjeistuksen mukaan, jolloin niitä oli helpompi ja luotettavampi tarkastella haastatteluiden yhteydessä (ks. liite 4). Kaikki palveluntuottajat eivät kuitenkaan olleet ottaneet asiakastietoa tuottavia lomakkeita haastatteluun mukaan, jolloin ne pyydettiin toimittamaan jälkikäteen kehittämistyön tekijälle sähköpostitse. Valitettavasti kaikkia palvelupolun asiakastietoa tuottavia lomakkeita, ei kuitenkaan lopulta saatu kehittämistyöhön mukaan paperiversioina. Tämä on tuotu näkyväksi tutkivan kehittämistyön tuloksissa.

Tutkivan kehittämistyön produktio tulee nähdä tässä vaiheessa enemmän kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun pohjakartoituksena, koska kehittämistyön tutkimuksessa oli mukana yksi asiantuntija / palveluntuottaja. Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku on mallinnettu Jyväskylässä ja tiedetään että palvelupolku toteutuu hieman eri tavoin eri kuntiin, joten se ei ole suoraan siirrettävissä muihin kuntiin. Produktiossa asiakkaiden näkökulma on tuotu esiin palveluntuottajien kokemusten kautta, joka on tärkeää huomioida tulosten tulkinnessa. Lisäksi palvelupolku mallinnettiin Jyväskylään ostopalveluina toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan kautta, joka tiedetään olevan hieman erilainen, kuin kaupungin omissa yksiköissä ja yhteistyöyhdistyksissä toteutetussa kuntouttavassa työtoiminnassa. Tiedetään myös, että

ostopalveluina kuntouttavaa työtoimintaa Jyväskylälle tuottavilla palvelutuottajilla on käytössä yksilöllisesti erilaisia asiakastietoja tuottavia lomakkeita. Produktio tulee-kin nähdä, kuten aiemmin mainittiin pohjakartoituksena, jota toimeksiantajina toimi-neet hankkeet pystyvät lähteä työstämään eteenpäin hankkeisiin osallistuvien palve-luntuottajien kanssa ja näin siihen tullaan saamaan muiltakin palveluntuottajilta tar-kentavaa tietoa ja kaavio jatkaa kehittymistä entistä toimivammaksi työkaluksi asiak-kaiden monialaisen tuen tarpeen sekä oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistami-sen edistämisessä, että monialaisen palveluohjauksen kehittämisessä.

Kehittämistyössä validiteetti eli pätevyys nähdään käytettyjen käsitteiden ja tehtyjen valintojen johdonmukaisuutena sekä tehtyjen tulkintojen vastaamisena aineistoon (Toikko & Rantanen 2009, 122). Kehittämistyön teoreettinen viitekehys muodostet-tiin sen valintoja perustellen, esimerkiksi miksi kehittämistyöhön otettiin näkökul-maksi työttömyys. Teoreettisessa viitekehyksessä käytettiin pääsääntöisesti mahdol-lisimman uusia lähteitä, jotkin lait olivat vanhempia ja teoriatieto esim. oppimisen vaikeuksista osakseen vuodelta 2010, mutta näiden tietojen ei nähty olevan vanhen-tunutta sen asiayhteydessä. Teoreettinen viitekehys muodostettiin suurimmaksi osaksi erilaisten lakien, väitöskirjojen, tieteellisten artikkeleiden ja THL:n, TEM:n sekä STM:n julkaisemien erilaisten raporttien pohjalta.

Kehittämistyön luotettavuus eli reliabiteetti tarkoittaa ensisijaisesti tiedon käyttökelpoisuutta ja hyödyllisyyttä. Kehittämistyön vakuuttavuus ohjaa tekemään tutkimusta koskevat valinnat ja tulkinnat näkyviksi sekä aineisto ja siihen perustuva argumentaatio mahdollisimman avoimiksi. Näkyväksi kehittämistyössä on lisäksi tehtävä, missä prosessin vaiheessa toimijat eivät ole osallistuneet aktiivisesti kehittämiseen. Virhemahdollisuus voi kasvaa, jos toimijat eivät osallistu kehittämistyön kaikkiin vaiheisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.) Tutkivan kehittämistyön prosessi on aukaistu mahdollisimman tarkasti, jotta lukija pystyy hahmottamaan missä vaiheissa kehittä-mistyössä palveluntuottajat tai hankkeiden projektipäälliköt ovat olleet mukana toteuttamassa prosessia ja missä vaiheessa ja miten kehittämistyön tekijä on käsitellyt kehittämistyön tutkimusaineistoa.

Tiedon käyttökelpoisuutta voidaan tarkastella prosessi- ja kehittämistulostennäkökulmasta. Prosessinäkökulmassa keskeistä on, miten tarkoituksenmukaisia tutkimusaineistot ja niistä tehdyt aineistojentulkinnat ovat prosessin ohjaamisen kannalta. Kehittämistulosten näkökulmasta keskeistä on kehittämisprosessin seurauksena syntyneiden tulosten hyödynnettävyys. (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.) Toimeksiantajat toivat esille, että tutkiva kehittämistyön tulokset ja produktio olivat tuoneet hankkeille paljon uutta ja arvokasta lisätietoa kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulta. He pystyvät hyödyntämään kyseistä tietoa omien kehittämishankkeiden toteuttamisessa.

## 8.2 Tulosten tarkastelu ja kehittämisehdotukset

Työnjaon ja vastuiden sopiminen nähdään tärkeänä palveluissa, joita toteuttavat yhdessä ammattilaiset eri palveluntuottajilta (Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinaatio tarkoittaa 2019; Miten palveluja ja yhteistyötä koordinoidaan 2019; Miksi palveluita ja yhteistyötä koordinoidaan 2019; Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019). Kehittämistyön tutkimuksen tuloksista on nostettu esille muutamia vaihtoehtoja, joihin palveluntuottajien olisi hyvä käydä yhdessä keskustelua yhteisten toimintamallin sopimiseksi ja kehittämiseksi.

### **Yhteiset käsitteet**

Kehittämistyön tutkimuksessa esille nousseeseen asiakkaan monialaiseen palvelutarpeen käsitteen katselukantaan vaikuttivat selkeästi palveluntuottajien toimintakonteksti, jossa he toimivat sekä taustalla olevat lait. Käsitteenä myös aktivointi- ja monialainen työllistymissuunnitelma tuottivat vastauksia moni tahoisesti ja osin jopa riskiä menevästi. Palvelupolun toimivuuden ja monialaisen yhteistyön näkökulmasta olisi tärkeää, että palveluntuottajilla olisi yhteinen kieli ja käsitteille yhteinen ymmärrys (Miten palveluja ja yhteistyötä koordinoidaan 2019).

### **Monialaisen yhteistyön toteutumisen kehittäminen**

Tutkimuksessa TE-toimisto toi esiin asiakasjoukon, joka oli väliinputoajan asemassa. Asiakkaat olivat kiinnittyneitä monialaiseen yhteispalveluun, mutta jokainen palveluntuottaja koki, ettei heillä ollut tarjota asiakkaalle sopivia palveluita. Myös Saikku (2018) toi tutkimuksessaan esille, että vaikeasti työllistyvät asiakkaat olivat jääneet, ei kenenkään maalle. He muodostivat asiakasjoukon, josta viimekädessä ei kukaan palveluntuottaja ottanut vastuuta ja vastuuta onkin siirrelty palveluntuottajalta toiselle. (Saikku 2018, 70–71.)

Aikuissosiaalityö toi tutkimustuloksissa esille toiveen, miten yhteistyössä kuntouttavaa työtoimintaa toteutettaisiin mahdollisimman järkevästi ja tuotaisiin sosiaalityön osaaminen sekä sosiaalinen näkökulma ihmisen elämässä mukaan kuntouttavaan työtoimintaan.

Asiakkaan käyttämiä palveluita selviteltiin kaikkien palveluntuottajien toimesta, mutta tutkimuksessa ilmeni, ettei asiakkaan palveluiden kokonaisuudesta vastannut kukaan. Asiakkaan palvelupolun koordinoinnissa olisi tärkeää, että kokonaisprosessin vastuu olisi yhdellä tietyllä henkilöllä (Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan 2019). Yleisesti voidaan todeta, että TE-toimisto koordinoi ja on vastuussa työttömän työkyvyn arvioinnin ja työelämään kuntouttavien palveluidenproesseista (Työttömien terveydenhuollon järjestäminen 2013, 1–3). Kuitenkin asiakkaan kokonaisvastuu kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessista tulee olla kunnan sosiaalityöntekijällä sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositusten mukaisesti (Henkilöstö 2017). Haasteena palvelupolulla näyttäytyi tutkimustulosten mukaan se, että jokainen palveluntuottaja vastasi omalta osaltaan asiakkaiden palveluiden toteuttamisesta, mutta asiakkaan palveluiden kokonaisuudesta ei selkeästi vastannut kukaan. Lisäksi kuntouttava työtoiminta oli sovittu Jyväskylässä tapahtuvan työllisyyspalveluissa eikä aikuissosiaalityössä. Myös Oivo ja Kerätär (2018, 32) olivat tuoneet selvityksessään esille monialaisen yhteistyön toteutumisen asiakkaan kokonaisvastuun ja johtajuuden puuttumisen.

Tutkimuksen tulosten mukaan kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun asiakkaiden sosiaali- ja terveystalvaeluiden aloittaminen ei näyttäytynyt olevan selkeästi kenenkään palveluntuottajan vastuulla. TE-toimistossa sosiaali- ja terveystalvaeluiden selvittäminen nähtiin olevan kunnan toimijan roolina aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman yhteydessä. Työllisyystalvaelut puolestaan toivat esille, että he mahdollistivat toisten palveluntuottajien palveluiden toteutumisen asiakkaalla ja seurasiivat taustalla, mutta eivät niinkään aloittaneet uusia palveluita. Aikuissosiaalityön rooli näyttäytyi selkeämmin suunnitelman tekemisen yhteydessä asiakkaan sosiaali- ja terveystalvaeluiden koordinoinnissa, mutta he eivät toimineet kunnan edustajana kuntouttavaa työtoimintaa sisältävissä aktivointi- tai monialaisissa työllistymissuunnitelmissa.

Aikuissosiaalityön rooli näyttäytyi haasteellisena tutkimustuloksissa monialaisen yhteistalvaelun suhteen. Monialaisessa yhteistalvaelussa oli sosiaalityöntekijöitä, jotka eivät hallinnollisesti olleet aikuissosiaalityössä. Tutkimustulosten mukaan palveluntuottajilla ei ollut oikein selvillä asiakkaiden sosiaalityön toteutumisen toimintamalli, toteutuiko se aikuissosiaalityössä vai monialaisen yhteistalvaelun sosiaalityöntekijöillä.

### **Asiakasohjautumisen kehittäminen**

TE-toimiston tulisi tunnistaa asiakkaat, joiden työkykyä on syytä arvioida ja ohjata heidät työttömien terveystarkastukseen tai tarpeen mukaan muihin kunnan tai Kelan järjestämiin palveluihin (Työttömien terveydenhuollon järjestäminen 2013, 1–3). Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin, että ohjautumisessa TE-toimistosta Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveystalvaelusten (JYTE) työttömien terveystarkastuksiin oli vaihteluväliä. Tätä tuki myös tutkimuksen toinen tulos, jonka mukaan suurin osa työttömien terveystarkastuksista tehtiin työllisyystalvaeluiden terveydenhoitajan toimesta, kuin Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveystalvaeluksissa (JYTE) terveydenhoitajilla. TE-toimisto toi tuloksissa esiin, että he näkivät sosiaali- ja terveystalvaeluiden kartoittamisen enemmän kunnan toimijan roolina aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman yhteydessä. Asiakas on kyseisten suunnitelmien yhteydessä ollut jo usein pidempään työttömänä ja kun tiedetään yleisesti, ettei työttömien terveyshaasteita huomata riittävän varhain ja ne pääsevät ajan kanssa muuttumaan vaikeimmiksi.

Työttömien työkyvyn arviointiin ei ole luotu ohjaavaa lainsäädäntöä, mutta TE-toimiston voisi olla hyvä tuoda työttömien terveystarkastus palveluna jo työllistymissuunnitelman teon yhteydessä esille asiakkaille. (Saikku 2013, 122–129.)

Heinäkuussa 2019 Jyväskylän osarahoittaman työmarkkinatuen saajia oli 300–499 päivää saaneiden osalta 580, 500–999 päivää saaneiden osalta 1 155 ja yli 1000 päivää saaneiden osalta 1 842 henkilöä. Perustoimeentulotuen saajia oli 8 275. (Keskeisimmät työllisyyden tunnusluvut heinäkuussa 2019.) Kela lähetti työllisyyspalveluille laskun joka kuukausi, jonka liitteenä oli tiedot jyväskyläläisistä työmarkkinatuen kuntaosuuksien saajista 300 päivää ja 1000 päivää saaneiden osalta, mutta heitä ei tällä hetkellä kontaktoitu sen perusteella. Lisäksi Kela ilmoitti aikuissosiaalityölle asiakkaiden toimeentulotuen kertymätiedot. Tällä hetkellä aikuissosiaalityössä ei kuitenkaan kontaktoitu asiakkaita toimeentulotuen kertymätiedon perusteella. Kuntouttavan työtoiminnan lain (L2.3.2001/189, 5§) mukaan kunta olisi velvollinen viipymättä aloittamaan toimenpiteet aktivointisuunnitelman laatimiseen kyseisille henkilöille. Aikuissosiaalityössä oli jouduttu kuitenkin priorisoimaan tässä kohdin, koska heille tuli koko ajan uusia asiakkaita, kenellä oli todella haastavia ja akuutteja tilanteita. Nämä vaativat nopeaa reagointia työntekijöiltä ja kavensivat resurssia muun työn toteuttamiseen. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2013/1301, 49a§) kuitenkin mainitaan, että kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ja muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten.

### **Asiakastiedon ja tiedonkulun kehittäminen**

Asiakkaiden tavoitteet ohjasivat selkeästi työkyvyn tuen palveluiden valintaa tutkimustulosten mukaan ja se nähtiin tärkeäksi myös asiakkaiden osallisuuden tukemisen näkökulmasta. Asiakkaiden tavoitteet asetettiin yhteisen keskustelun pohjalta, mutta tavoitteiden arvioimisen kannalta olisi ollut hyvä käyttää SMART periaatetta tai GAS-menetelmää (Karhula ym.2016, 225–234; Mitä tavoitteiden asettaminen tarkoittaa 2019; Miten tavoitteet asetetaan 2019). Karhula ja muut (2016, 299) toteavat, että vaikka tutkimusten mukaan asiakkaiden osallistuminen kuntoutumisprosessiin ja vaikuttaa niihin ovat lisääntyneet tapahtuu tavoitteiden asettelu ja työkyvyn

tuen keinojen valinta vielä usein ammattilaisten ehdoilla ja lähtökohdista käsin. Tämä tuli esiin myös tutkimustuloksia tarkastellessa.

Palvelupolulla oli eniten käytössä asiakkaan tilanteen ja taustan arvioimiseen suunniteltuja lomakepohjia, eräänlaisia palvelutarpeen arviointi lomakkeita. Lomakkeet olivat kuvailevia ja nostivat enemmän esille asiakkaiden tilanteen haasteita, palvelutarpeen näkökulmasta. Kuitenkin Sainio & Salminen (2016, 206–207) ovat todenneet, että toiminta- ja työkyvyn arvioinnin tulisi tuoda haasteiden lisäksi asiakkaan vahvuudet ja voimavarat esille, jotka tukevat hänen toimijuuttaan. Lisäksi, jos peilataan ICF-viitekehykseen, lomakkeet sisälsivät eniten tietoa osa-alueilta terveydentila ja yksilötekijät. Kuntouttavasta työtoiminnasta tuli havainnoinnin kautta asiakkaasta myös hieman toimintakyky (työsuoritukset & osallistuminen työssä) tietoa. Kerätär (2016, 30–31) toi tutkimuksessaan esille, että työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa olisi tärkeää ottaa jokainen osa-alue tarkastelun kohteeksi.

Sainio & Salminen (2016, 214) toteavat laadukkaaseen arviointimenetelmään kuuluvan työyhteisössä ja kansallisellakin tasolla arvioinnit toteutettavan yhdenmukaisesti pätevilla arviointimenetelmillä, joka takaa asiakkaille yhdenvertaisen palveluiden, hoidon tai kuntoutuksen saannin. Tutkimuksessa ilmeni, että palveluntuottajat käyttivät oman talon sisäisesti sovittuja asiakastietoa tuottavia lomakkeita. Lomakkeet eivät olleet standardoituja lomakkeita tai mittareita vaan ilmeisestikin palveluntuottajien itse luomia. Käytettyjen asiakastietoa tuottavien lomakkeiden kohdalla kuitenkin esiintyi vaihtelevia käytäntöjä. Toiminta- ja työkyvyn laadukas arviointi edellyttää ammattilaiselta vahvaa ammattitaitoa (Mts. 214). Tähän voitaisiin lisätä myös sana arviointia, siitä että milloin, miten ja kenen asiakkaan kanssa asiakastietoa tuottava lomake täytetään. Tutkimuksessa ilmeni, että lomake pohja toimi enemmän asiantuntijan muistilistana ja teemoina, joita asiantuntijan arvion pohjalta tulisi käsitellä asiakkaan kanssa. Vaihtelevat menettelytavat voivat kuitenkin haitallisimmillaan olla asiakkaiden eriarvoisen tai väärän aikaisen palveluiden saannin taustalla. Lisäksi tutkimustulosten mukaan monella palveluntuottajalla oli käytössä yksi lomake ja asiantuntijan arvion mukaan käytettiin lisäksi muita asiakastietoa tuottavia lomakkeita. Nämä saattoivat olla myös standardoituja mittareita tai lomakkeita. Lähtökohtaisesti

Kerätär (2016) on tuonut ilmi, ettei yhdellä mittarilla arvioiminen ole mahdollista toiminta- ja työkyvyn moniulotteisuuden ja yksilöllisyyden vuoksi. Työkyvyn arvioinnissa tulisi huomioida sekä asiantuntijan että työttömän oma käsitys työkyvystä. (Kerätär 2016, 38.)

Selkeästi haastatteluissa näyttäytyi asiakkaan ohjautumiseen vaikuttavan se mitä hän tuo itse esille tilanteestaan, palvelutarpeistaan tai tavoitteistaan. Näinhän sen pitääkin olla, että tavoitteet ja arvioitu palveluntarve ohjaavat oikeisiin palveluihin. Tämä on huolestuttavaa kuitenkin siinä mielessä, että tiedetään ettei työttömät aina itsensä tunnista tilannettaan ja kuntoutustarvettaan. Lisäksi heidän tiedetään tuovan esille kuntoutustarpeitaan melko passiivisesti. (Oivo & Kerätär 2018, 20–31; Saikku 2013, 122–129.) Tutkimuksen mukaan etenkin TE-toimistossa hyödynnetään verkko-palvelun kautta oma-asiointipalvelua ilmoittautumisen ja palveluiden tarpeen arvioinnin yhteydessä. Näissä tilanteissa asiakas täyttää itsenäisesti lomakkeet ja palvelutarve arvionsa.

Koska asiakkaan tavoitteet ja tilannearvio vaikutta asiakkaan ohjautumiseen se tuo esiin myös tiedonkulun, kun palveluntoteuttajia on useita. Kehittämistyön tuloksissa on tuotu esiin palveluntoteuttajien toiveista asiakkaan tiedon saannista. Mainittakoon, että Sovatek-säätiön edustaja toivoi heidän saavan tietoa asiakkaan terveydellisestä tilanteesta ja aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman tavoitetiedon työllisyyspalveluista. Työllisyyspalveluiden edustaja toi puolestaan toiveen heidän saavan asiakastietoa TE-toimiston tekemistä asiakkaan palvelutarpeen arvioinneista. TE-toimiston edustaja toivoi heidän saavan asiakkaista myös väliarviointitietoa kuntouttavasta työtoiminnasta. Näiden toiveiden toteuttamisesta olisi palveluntuottajien hyvä käydä pohdintaa. Lisäksi kehittämistyön tuloksissa tuli esille vaihtelevat tiedonsiirron käytännöt ja kirjauksien laajuudet eri palveluntuottajilla, joista palveluntuottajien olisi hyvä käydä yhdessä keskustelua yhteisten toimintamallien sopimiseksi. Mikäli asiakastieto kulkee, tällaisen moniammatillisen yhteistyön arvioinnissa voidaan sen nähdä lisäävän arvioinnin osuvuutta. (Kerätär 2016, 38.)

### 8.3 Jatkotutkimukset

Tutkivan kehittämistyön yhteydessä tuotettu haastatteluaineiston nauhoitukset ja asiakastietoa tuottavat lomakkeet ovat toimeksiantajina toimineiden hankkeiden jatkokäytettävissä ja aineistoa voidaan mahdollisesti hyödyntää uuden tutkimuksen toteutuksessa.

Kehittämistyössä keskityttiin kuntouttavan työtoiminnan palvelupolun mallintamiseen ja toteutumiseen palveluntuottajien asiantuntijoiden näkökulmasta. Jatkossa olisi tärkeää mallintaa palvelupolku ja sen toteutuminen myös asiakkaan näkökulmasta. Tämä toisi palvelupolun toisen tärkeän toimijan, asiakkaan, näkökannan esille palvelupolun toteutumisesta ja näin arvokasta lisätietoa.

Haastatteluissa tuli esiin, ettei Jyväskylässä toteudu monialaisen yhteispalvelun kolmen kuukauden kartoitusjakso. Kartoitusjakso tulisi tehdä, kun asiakas on saanut 300 päivää työmarkkinatukea tai lain (L 1369/2014, 2§) ohjeistamien määräaikojen verran. Kartoitusjakso tarkoittaisi käytännössä sitä, että ensimmäisen kolmen kuukauden aikana asiakkaan ohjautuessa monialaiseen yhteispalveluun tulisi TE-toimiston, Kelan ja kunnan (sosiaali- ja terveystyö) kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne ja mahdolliset tarjottavat palvelut. (L 1369/2014, 4–6§.) Jotta monialaisen yhteispalvelun kartoitusjakson toteutumista voitaisiin tukea ja kehittää tulisi tutkimuksella tarkastella sen toteutumista tällä hetkellä. Kuitenkin monialaisia työllistymissuunnitelmia Jyväskylässä tehdään ja ne ovat suurimmaksi osaksi asiakkaalla kuntouttavan työtoiminnan ohjautumisen taustalla. Lisäksi haastatteluista ei tullut ilmi kuinka paljon kunnan terveystyö osallistuvat tähän prosessiin.

Kehittämistyön tutkimusten yhteydessä havaittiin tarjottavan palveluna mm. uraohjausta sekä työllisyyspalveluissa että TE-toimistossa. Olisi mielenkiintoista selvittää eroavatko palvelut toisistaan, tukevatko palvelut toisiaan tai milloin ja miten asiakas ohjautuu samaiseen palveluun eri palveluntoteuttajille.

## 8.4 Johtopäätökset

Työmenetelminä palvelupolulla käytettiin; motivointia (aikuissosiaalityö, TE-toimisto), velvoittamista (TE-toimisto), motivoivaa haastattelua (aikuissosiaalityö, Sovatek-säätiö), havainnointia (Sovatek-säätiö) ja rakenteista kirjaamista (aikuissosiaalityö & TE-toimisto). Näistä selkeimmin asiakkaan työ- ja toimintakykyä havainnoimalla voidaan tunnistaa asiakkaan monialainen palvelutarve tai oppimisen vaikeudet.

Asiakastietoa tuottavia lomakkeita oli käytössä palvelupolulla yhdeksäntoista (19), joista asiakas tietävästi kohtasi yhdeksän (9). Näistä lomakkeista neljä (4) sisälsi sellaisia kysymyksiä, joilla voitaisiin tunnistaa mahdollisimman varhain asiakkaiden oppimisen vaikeudet tai monialainen palveluntarve. Asiakastietoa tuottavat lomakkeet olivat; palveluntarve (TE-toimisto), tilannekartoituslomake (työllisyyspalvelut), väliarviointi ja alkukartoituslomake (Sovatek-säätiö).

Asiakkaan tavoitteet ja asiakastietoa tuottavilla lomakkeilla kartoitettu palveluntarve vaikuttivat selkeästi eniten asiakkaan ohjautumiseen palvelupolulla ja palveluntuottajien tarjoamiin palveluihin. Tässä haasteena näyttäytyi palveluntuottajien sisäisesti vaihtelevat käytännöt asiakastietoa tuottavien lomakkeiden käyttämisen yhteydessä, jolloin ne voivat epäsuotuisimmillaan olla asiakkaiden eriarvoisen tai väärän aikaisen palveluiden saannin taustalla.

Asiakastiedon kulku näyttäytyi haasteellisena palvelupolulla palveluntuottajien kesken. Yhteisiä asiakastietojärjestelmiä oli käytössä (mm. Wilma ja Typpi-asiakastietojärjestelmä), mutta jokainen palveluntuottaja siirsi kuitenkin asiakastietoa järjestelmästä toiselle, jotta asiakastieto kulkisi koko palvelupolun palveluntuottajien kesken. Mikäli asiakkaalla oli taustalla aktivointisuunnitelma ei yhtenäistä asiakastietojärjestelmää ollut. Lisäksi haasteina näyttäytyi vaihtelevat käytännöt asiakastiedon kulussa ja asiakastietojärjestelmään merkityn tiedon sisällössä.

Palvelupolulla monialainen yhteistyö näyttäytyi osittain haasteellisena. Monialaisen yhteistyön toteutumiseen vaikuttivat myös edellä mainitut tiedonkulun ja asiakastiedon haasteet. Ydinjohtopäätöksenä voidaan todeta, että vaikka kukin palveluntuottaja haluaa tukea asiakasta kohti työelämää, näyttäytyy monialaisessa yhteistyössä kohtia, joista asiakas saattaa tippua työkyvyn tuen palvelupolulta. Palvelupolun väliinputoamispaikkoina ja haasteina näyttäytyivät;

- 1) Toimeentulotuen kertymätiedon mukaan asiakkaiden kontaktoiminen
- 2) Työttömien terveystarkastuksiin ohjautuminen TE-toimistosta
- 3) Monialaisen yhteispalvelun kolmen kuukauden kartoitusjaksojen toteutuminen
- 4) Asiakkaan palvelutarve sosiaalityölle (Monialainen yhteispalvelu vai aikuissosiaalityö)
- 5) Palveluntuottajien roolien epäselvyydet monialaisen yhteistyön toteutuksessa
- 6) Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kartoitus, aloitus ja koordinointi
- 7) Asiakkaan taustalla oleva aktivointisuunnitelma esti monialaisen yhteistyön tiedonkulun
- 8) Nivelvaiheet; kuntouttavan työtoiminnasta siirtyminen muihin palveluihin ja palvelut ennen kuntouttavaa työtoimintaa
- 9) Asiakkaan palvelun kokonaisprosessi ei ollut selkeästi kenenkään palveluntuottajan vastuulla
- 10) Vaihtelevat käytännön palveluntuottajilla asiakastietoa tuottavien lomakkeiden käyttämisessä
- 11) Asiakkaiden tuli selkeästi tuoda itse esille palvelutarpeitaan, vaikka tiedetään että pitkäaikaistyöttömät tuovat niitä itse esille varsin heikosti
- 12) Tiedon kulun haasteet saattoivat olla taustalla, kun palveluntuottajilla asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet eivät olleet yhteneviä koko palvelupolun ajan

Näitä palvelupolun kohtia paikkaamalla, toisin sanoen yhteisesti ja monialaisesti kehittämällä, saadaan asiakkaille muodostettua entistä ehyempi palvelupolku kuntouttavaan työtoimintaan Jyväskylässä.

## Lähteet

Aktivointisuunnitelma. 2018. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.7.2019. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>.

Ammatillinen kuntoutus. 2019. Kansaneläkelaitoksen internetsivut. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/ammattillinen-kuntoutus>.

Aro, T., Eklund, K., Eloranta, A.-K., Närhi, V., Korhonen, E., & Ahonen, T. 2019. Associations between childhood learning disabilities and adult-age mental health problems, lack of education and unemployment. *Journal of Learning Disabilities*, 52, 1, 71–83. Viitattu 8.7.2019. doi:[10.1177/0022219418775118](https://doi.org/10.1177/0022219418775118).

Asiakkaana TE-palveluissa. N.d. Työ- ja elinkeinopalvelujen internetsivut. Viitattu 30.1.2019. [http://www.te-palve-lut.fi/te/fi/nain\\_asioid\\_kanssamme/te\\_palvelut/asiakkaana\\_tepalveluissa/index.html](http://www.te-palve-lut.fi/te/fi/nain_asioid_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/index.html).

Autti-Rämö, I., Mikkelsen, M., Lappalainen, T. & Leino, E. 2016. Kuntoutumisen prosessi. Teoksessa *Kuntoutuminen*. Helsinki: Duodecim. 56–73.

Elämässä mukana – muutoksissa tukena. 2018. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>.

Harkinnanvaraiset kuntoutuspalvelut. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/harkinnanvaraiset-kuntoutuspalvelut>.

Heikkinen, V. 2016. Pitkäaikaistyötön vai pysyvästi työkyvytön. Tyypitarinoita 2000-luvun teollisuuskaupungista. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Terveystieteiden yksikkö. Viitattu 9.7.2019. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100096/978-952-03-0280-1.pdf?sequence=1>.

Henkilöstö. 2017. Kuntouttavan työtoiminnankäsikirja. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 22.8.2019. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto/henkilosto>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 uud. pain. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskioön. *Kunnallisan alan kehittämissäätöjen julkaisu 12*. Viitattu 29.7.2019. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 18.2.2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

ICF-luokitus. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 15.7.2019. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>.

ICF-luokituksen rakenne. 2019. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 15.7.2019. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus/icf-luokituksen-rakenne>.

Ikärakenne. N.d. Keski-Suomi ennakoi. Tilasto- ja ennakointitietoa Keski-Suomesta. Viitattu 17.9.2019. <http://keskisuomi.info/avainlukuja/vaesto/vaestollinen-huolto-suhde/>.

Ilmoita työttömyyden jatkumisesta. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/ilmoita-tyottomyyyspaivat>.

Juvonen-Posti, P., Lamminpää, A., Rajavaara, M., Suoyrjö, H. & Tötterman, P. 2016. Työikäisten kuntoutumisen monialainen järjestelmä. Teoksessa Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim. 160–75.

Järjestämismvastuu. N.d. Kuntaliitto. Viitattu 22.8.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/asi-antuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/jarjestamismvastuu>.

Järvikoski, A., Takala, E-P., Juvonen-Posti, P. & Härkäpää, K. 2018. Työkyvynkäsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännössä. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13/2018. Kelan tutkimus. Viitattu 11.7.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201812105032>.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna tai opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Julkaisussa Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen julkaisu. 99–119. Viitattu 28.1.2019. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf).

Karhula, M., Veijola, A. & Ylisassi, H. 2016. Tavoitteiden asettamisen käytäntö. Teoksessa Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim. 225–238.

Keskeisimmät työllisyyden tunnusluvut heinäkuussa. 2019. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 17.9.2019. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoijAyNDI3YzYtMmNiYy00NzZhLWI4NDMtOTFkMjYyYjEwOGE4IiwidCI6ImZjMzRkMDVjLWEyZjltNG-FjMi04OWM1LWI0NGYzYTIwNDUxYyIsImMiOjh9>.

Keskitalo, E & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka. Julkaisussa Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden- ja hyvinvointi laitoksen julkaisu. 7–20. Viitattu 28.1.2019. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf).

Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta. Viitattu 9.7.2019. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>.

Kirstinä, A., Marttinen, R., Nurmi, M., Oksanen, R., Palén, M., Sydänmaa, O., Tikkamäki, K., Uksila, M. & Ylitalo, M. N.d. Työ sujuvaksi! -sivusto. Erilaisten oppijoiden liitto. <https://oppiva.tyoelamanverkko-opisto.fi/>.

Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima & politiikka. Tampere: Vastapaino.

Korkeamäki, J. 2010. Aikuisten oppimisvaikeudet, näkökulmia selviytymiseen. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 83, 2010. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Korkeamäki, J. & Nukari, J. 2018. Oppimisvaikeuksien kuntoutus. Kuntoutussäätiö. Julkaistu Oppimisvaikeus.fi -sivustolla. Päivitetty 9.3.2018. Viitattu 8.7.2019. <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/teemat/oppimisen-tuki/artikkeli-oppimisvaikeuksien-kuntoutus/>.

Korkeamäki, J., Reuter, A. & Haapasalo, S. 2010. Aikuisten oppimisvaikeuksien tunnistaminen, arviointi ja kuntoutus. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Kuka voi saada perustoimeentulotukea. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kuka-voi-saada>.

Kuntien työmarkkinatuen rahoitus. 13.12.2018. Kansaneläkelaitos. Viitattu 2.2.2019. <https://www.kela.fi/tyomarkkinatuen-kuntarahoitus1>.

Kuntouttava työtoiminta. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 3.2.2019. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>.

Kuntouttava työtoiminta. 2017. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta>.

Kuntouttava työtoiminta ennen määräaikoja. 2014. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveyden ja hyvinvointilaitos. Viitattu 3.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/asiakas/kuntouttava-tyotoiminta-ennen-maaraaikoja>.

Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017,41. Viitattu 10.2.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017\\_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Kuntoutuspsykoterapia. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/kuntoutuspsykoterapia>.

Kuntoutusta kaiken ikäisille. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/kuntoutusvaihtoehdot>.

Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. 2017. Aineistonhallinnan käsikirja. Tietoaristo. Viitattu 18.9.2019. <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viim. muutos 9.8.2019. Viitattu 19.7.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>.

L 30.12.2002/1290. Työttömyysturvalaki. Viim. muutos 5.7.2019. Viitattu 3.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>.

L 15.7.2005/566. Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista. Viim. muutos 12.4.2019. Viitattu 20.8.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>.

L 30.12.2010/1326. Terveydenhuoltolaki. Viim. muutos 17.5.2019. Viitattu 22.8.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.

L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Viim. muutos 5.7.2019. Viitattu 31.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>.

L 30.12.2013/1301. Sosiaalihuoltolaki. Annettu 30.12.2014. Viim. muutos 19.12.2017. Viitattu 7.7.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

L 1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Annettu 30.12.2014. Viitattu 19.7.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>.

Lainsäädäntö. N.d. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Viitattu 25.8.2019. <https://tietosuoja.fi/lainsaadanto>.

Lähteelä, H. 2017. Kohti vaikuttavia hankintoja Kuntouttavan työtoiminnan hankintamenettelyn muutos ostopalveluista kilpailutukseen. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Viitattu 2.2.2019.

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131922/Hanna\\_Lahteela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131922/Hanna_Lahteela.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Mattila-Wirola, P. & Tiainen, R. 2019. Kaikki mukaan työelämään - Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) -kärkihankkeen tuloksia ja suosituksia. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019, 25. Viitattu 11.7.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4056-7>.

Mikkonen, K., Nikander, K. & Voutilainen, A. 2015. Oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja tukeminen. Potilaan lääkärilehti. Viitattu 25.8.2019. <https://www.potilaanlaakarilehti.fi/artikkelit/oppimisvaikeuksien-tunnistaminen-ja-tukeminen/>.

Miksi palveluita ja yhteistyötä koordinoidaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palveluiden-ja-yhteistyon-koordinointi/mita-palveluiden-ja-yhteistyon-koordinointi-tarkoittaa/#stickyroll>.

Miksi seurataan ja arvioidaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/seuranta-ja-arviointi/miksi-seurataan-ja-arvioidaan/#stickyroll>.

Miksi tavoitteiden asettaminen on tärkeää. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/tavoitteiden-asettaminen/miten-tavoitteet-asetetaan/#stickyroll>.

Miksi yhteinen suunnitelma laaditaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palveluiden-ja-toiminnan-suunnittelu/miksi-yhteinen-suunnitelma-laaditaan/#stickyroll>.

Miten palveluja ja yhteistyötä koordinoidaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palveluiden-ja-yhteistyon-koordinointi/milloin-koordinointia-tarvitaan/#stickyroll>.

Miten palvelutarpeen voi tunnistaminen. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palvelutarpeen-tunnistaminen/miten-palvelutarve-tunnistetaan/#stickyroll>.

Miten seurataan ja arvioidaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/seuranta-ja-arviointi/miten-seurataan-ja-arvioidaan/#stickyroll>.

Miten tavoitteet asetetaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/tavoitteiden-asettaminen/mita-tavoitteiden-asettaminen-tarkoittaa/#stickyroll>.

Miten työkyvyn tuen tarvetta selvitetään. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/tyokyvyn-tuen-selvittaminen/miten-tyokyvyn-tuen-tarvetta-selvitetaan/#stickyroll>.

Mitä palveluiden ja yhteistyön koordinointi tarkoittaa. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palveluiden-ja-yhteistyon-koordinointi/miksi-palveluita-ja-yhteistyota-pitaa-koordinoida/>.

Mitä palvelutarpeen tunnistaminen tarkoittaa. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palvelutarpeen-tunnistaminen/mika-palvelutarpeen-tunnistaminen/#stickyroll>.

Mitä seurannalla ja arvioinnilla tarkoitetaan. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/seuranta-ja-arviointi/mita-seurataan-ja-arvioidaan/>.

Mitä tavoitteiden asettaminen tarkoittaa. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/tavoitteiden-asettaminen/miksi-tavoitteiden-asettaminen-on-tarkeaa/#stickyroll>.

Mitä työkyvyn tuen palvelujen suunnittelu tarkoittaa. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palveluiden-ja-toiminnan-suunnittelu/mita-tyokyvyn-tuen-palvelujen-suunnittelu-tarhoittaa/#stickyroll>.

Mitä työkyvyn tuen tarpeen selvittäminen tarkoittaa. 2019. Työkyvyn tuen palvelupolku. Verkkokoulutus ammattilaisille. Toteutettu osana Osatyökykyisille tie työelämään, OTE-kärkihanketta. Sisältöä ja toteutusta ovat koordinoineet Työterveyslaitoksen ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat. Viitattu 24.8.2019. <https://polku.tietyoelamaan.fi/tyokyvyn-tuen-selvittaminen/mita-tyokyvyn-tuen-tarpeen-selvittaminen-tarhoittaa/>.

Monialainen yhteispalvelu (TYP). N.d. Jyväskylän kaupungin internetsivusto. Viitattu 1.2.2019. <https://www.jyvaskyla.fi/elinkeino-ja-tyollisyys/tyopaikat-ja-tyollisyys/tyollisyyspalvelut/monialainen-yhteispalvelu-typ>.

Nuorisotakuu. 2017. Työ- ja elinkeinopalvelujen internetsivut. Viitattu 22.8.2019. <https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html>.

Nukari, J. 2010. Aikuisten oppimisvaikeuksien psykologinen arviointi. Kuntoutussäätiön työselosteita 39, 2010. Viitattu 9.7.2019. [https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2017/05/Aikuisten\\_oppimisvaikeuksien\\_psykologinen\\_arviointi.pdf](https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2017/05/Aikuisten_oppimisvaikeuksien_psykologinen_arviointi.pdf).

Nukari, J. 2015. Miten nuorten ja aikuisten kehitykselliset oppimisvaikeudet ilmenevät työssä ja opiskelussa. Kuntoutuspäivät. Dia-esitys. Kuntoutussäätiö. Kuntoutusportti. Viitattu 8.7.2019. [https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/k\\_paivat\\_2015/tr5\\_nukari.pdf](https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/k_paivat_2015/tr5_nukari.pdf).

Ohje Kelan kuntoutuspalveluiden ja TE-palveluiden osatyökykyisten työttömien asiakasohjaukseen. N.d. Kelan ja työ- ja elinkeinoministeriön laatima yhteinen menettelyohje. Viitattu 1.2.2019. [https://www.kela.fi/documents/10180/1152184/Kela-TE-palvelu+-ohje\\_suomeksi.pdf/f84284c3-e9de-495c-9f89-ead8a213d79c](https://www.kela.fi/documents/10180/1152184/Kela-TE-palvelu+-ohje_suomeksi.pdf/f84284c3-e9de-495c-9f89-ead8a213d79c).

Oivo, T. & Kerätär, R. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen -etuudet, palvelut, tukitoimet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43. Viitattu 25.8.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3997-4>.

PAKU -Palvelupolut kuntoon 2018-2020. N.d. Tehtäviä opiskelijoille, Paku -hankkeen esite.

Palveluprosessin kartta yhteistyökumppaneille Tuetun työllistymisen palveluissa. N.d. Työ- ja elinkeinopalvelut. Viitattu 30.1.2019. <https://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/tuetunpalvelut>.

Palvelupolut kuntoon. N.d. Palvelupolut kuntoon -hanke. Viitattu 7.2.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit/paku/etusivu/>.

Perustietoa oppimisvaikeuksista. 2017. Oppimisvaikeussivusto. Viitattu 25.8.2019. <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/>.

Perustoimeentulotuki työttömälle. 2018. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-asumistuki-ja-tyottomyyysturva>.

Pitkäaikaistyötön. N.d. Käsitteet, määritelmä 1. Tilastokeskus. Viitattu 7.7.2019. <http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>.

Ristolainen, H., Tiilikainen, E., & Rissanen, S. 2019. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia, 32, 4, 252-274. Viitattu 11.7.2019. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.75681>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.9.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Saikka, P. 2011. Pitkäaikaistyöttömien terveystalvet ja kuntoutus. Tarkastelua siirtymätyömarkkinoiden kehikossa. Yhteiskuntapolitiikka 76, 1, 55-64. Viitattu 29.7.2019. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100619/saikka.pdf?sequence=1>.

Saikka, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Julkaisussa Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen julkaisu. Viitattu 15.7.2019. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf).

Saikka, P. 2018. Hallinnan rajoilla monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämisessä. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 27.1.2019. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233917/HALLINNA.pdf?sequence=1>.

Saikku, P. & Kokko, R-L. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa. Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus 4, 5-16. Viitattu 29.7.2019. [https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden\\_artikkelit/2012/saikku-ja-kokko.pdf](https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/saikku-ja-kokko.pdf).

Saikku, P., Rajavaara, M. & Seppälä, U. 2017. Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7. Viitattu 29.7.2019. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/229018/Raportteja7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sainio, P. 2016. TOIMIA-verkosto kehittää toimintakyvyn mittaamista. Teoksessa Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.

Sainio, P. & Salminen A-L. 2016. Toimintakyvyn arviointi ja menetelmät. Teoksessa Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.

Selkivuori, L. 2015. "Ei näihin vaikeuksiin työelämässä törmää" Oppimisen tuki ja erityiselle tuelle annetut merkitykset ammatillisessa aikuiskoulutuksessa opiskelijan näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, kasvatustieteidenlaitos, erityispedagogiikka. Viitattu 9.7.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6140-4>.

Sosiaalihuolto. 2017. Kuntaliitto. Viitattu 22.8.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto>.

Suomela-Markkanen, T. & Peltonen, R. 2016. Kuntoutussuunnitelma. Teoksessa Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.

Tehtävä ja tavoitteet. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.8.2019. <https://stm.fi/ministerio/tehtavat-ja-tavoitteet>.

TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 21.8.2019. <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut>.

Terapiat. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019. <https://www.kela.fi/terapiat>.

Terveyspalvelut. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 22.8.2019. <https://stm.fi/terveyspalvelut>.

Tilastotieto Jyväskylästä. N.d. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 17.9.2019. <https://www.jyvaskyla.fi/jyvaskyla/tilastot>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3 korj. p. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tule komppaamaan. N.d. Komppaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin –kehittämishanke. Viitattu 7.2.2019. <https://blogit.jamk.fi/komppaa/>.

Tunnisteellisuus ja anonymisointi. 2018. Aineistohallinnan käsikirja. Tietoarkiston internetsivut. Viitattu 14.4.2019. <https://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>.

Työkyvyn tuen palvelupolku. 2019. Työ on tärkeää, siksi myös työkyvystä on pidettävä huolta. Työkyvyn tuen opas päättäjille. Kuva. Osatyökykyisten tie työelämään -hanke. Viitattu 11.7.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161617/STM\\_OTTE\\_opas\\_sivuttain.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161617/STM_OTTE_opas_sivuttain.pdf).

Työllistymissuunnitelma tulee olla tehtynä. 2018. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.7.2019. <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma/aktivointisuunnitelman-laatiminen/tyollistymissuunnitelma-tulee-olla-tehtyna>.

Työllinen. N.d. Käsitteet, määritelmä 2. Tilastokeskus. Viitattu 7.7.2019. <http://www.stat.fi/meta/kas/tyollinen.html#tab2>.

Työllisyys. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 7.7.2019. <https://tem.fi/tyollisyys>.

Työmarkkinatilastot. N.d. Rakenteellinen työttömyys. Tilastokeskus. Viitattu 30.7.2019. [https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu\\_v2.xql?course\\_id=tkoulu\\_tmt&lesson\\_id=5&subject\\_id=6&page\\_type=sisalto](https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=6&page_type=sisalto).

Työnhakijan työttömyysturva. 2018. TE-palveluiden esite. Viitattu 25.8.2019. [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/tyottomyysturva\\_esite.pdf](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/tyottomyysturva_esite.pdf).

Työttömien terveydenhuollon järjestäminen. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut ohjeistuksen yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön, kuntaliiton, Kelan, työterveyslaitoksen ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Viitattu 23.8.2019. <https://stm.fi/documents/1271139/1365032/Ty%C3%B6tt%C3%B6mien+terveydenhuollon+j%C3%A4rjest%C3%A4minen/3b1979ea-c36c-4114-9399-6c45e49b40b1/Ty%C3%B6tt%C3%B6mien+terveydenhuollon+j%C3%A4rjest%C3%A4minen.pdf>.

Työtön. N.d. Käsitteet. Työtön, määritelmä 3. Tilastokeskus. Viitattu 7.7.2019. <http://www.stat.fi/meta/kas/tyoton.html#tab3>.

Työtön vai ei. 31.12.2018. Kansaneläkelaitoksen internetsivut. Viitattu 31.1.2019 <https://www.kela.fi/tyoton-vai-ei->.

Työvoimapalvelut. 2017. Tie työelämään internetsivusto. Viitattu 30.1.2019.  
[https://tietyoelamaan.fi/keinot-tyokyvyn-tueksi/kohti-tyoelamaa/kuntoutus\\_koulutus\\_tyonhaku/tyovoimapalvelut/](https://tietyoelamaan.fi/keinot-tyokyvyn-tueksi/kohti-tyoelamaa/kuntoutus_koulutus_tyonhaku/tyovoimapalvelut/).

Vaativa lääkinällinen kuntoutus. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.8.2019.  
<https://www.kela.fi/vaativa-laakinnallinen-kuntoutus>.

Valtakari, M., Riipinen, T., Nyman, J., Eronen, A. & Karinen, R. 2016. Työllistymissuunnitelmia koskeva selvitys. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 18/2016. Viitattu 17.7.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74930/TEMrap\\_18\\_2016.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74930/TEMrap_18_2016.pdf).

Velvoitetöyllistäminen. N.d. Jyväskylän kaupungin internet-sivusto. Viitattu 1.2.2019.  
<https://www.jyvaskyla.fi/elinkeino-ja-tyollisyys/tyopaikat-ja-tyollisyys/tyollisyyspalvelut/palvelut-tyonhakijoille-0>.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4 uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.


Virtanen, A. 2017. Kuntouttavatyötoiminta 2016. Kuntakyselyn osaraportti. Tilastoraportti 33, 2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 33.8.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135308/Tr33\\_17.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135308/Tr33_17.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Vuokko, A., Juvonen-Posti P. & Kaukiainen, A. 2012. Suositus: Työttömän toiminta- ja työkyvyn hyvä arviointikäytäntö terveydenhuollossa. TOIMIA-tietokanta. Viitattu 22.7.2019. <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/koti>.

Yhteystiedot, N.d. Palvelupolut kuntoon -hanke. Viitattu 7.2.2019  
<https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit/paku/yhteystiedot/>.

# Liitteet

Liite 1. Tutkivan kehittämistyön toteutuksen aikataulu



Vaihe	Kuukausi	Kehittämismenetelmä	Selvitys	Osalliset
TAVOTTEIDEN MÄÄRITTELY	Tammikuu 2019	Sähköposti	Kehittämistyön toimeksianto	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
	Helmikuu 2019	Skype-palaveri	SUUNNITELMA Kehittämistyön tarkoituksen ja tavoitteiden hahmottelua	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
SUUNNITTELU	Huhtikuu 2019	Skype-palaveri	SUUNNITELMA Kehittämistyön toteutuksen suunnittelu	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
	Toukokuu 2019	Sähköposti	SUUNNITELMA Kehittämistyön teemahaastattelurungon suunnittelu	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
TOTEUTUS	Toukokuu 2019	Sähköposti	Kehittämistyön osallistuvien palveluntuottajien harkinnanvarainen otanta (n=5)	Kehittämistyön toimeksiantajat
		Sähköposti	Informointi kehittämistyöstä	
	Kesäkuu 2019	Sähköposti, kirje	Tutkimuslupien hakeminen	Kehittämistyöhön osallistuvat palveluntuottajat (n=3) Kehittämistyöntekijä
	Heinäkuu 2019	Yhteispalaveri ja sähköposti	Kehittämistyön teemahaastattelurungon ja -ohjeistuksen suunnittelu	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
	Elokuu 2019	Teemahaastattelu	Produktioon aineiston kerääminen	Kehittämistyöhön osallistuvat palveluntuottajat (n=4) Kehittämistyöntekijä
		Sähköposti	TUTKIVA KEHITTÄMISTYÖ Produktion suunnittelu tutkimusaineistosta	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
	Syyskuu 2019	Teemahaastattelu-aineiston litterointi	TUTKIVA KEHITTÄMISTYÖ Produktion tekeminen	Kehittämistyöntekijä
		Teemahaastattelu-aineiston tutkimustulokset	TUTKIVA KEHITTÄMISTYÖ Produktion tekeminen	Kehittämistyöntekijä
PÄÄTTÄMINEN JA ARVIOINTI	Lokakuu 2019	Yhteispalaveri	TUTKIVA KEHITTÄMISTYÖ Produktion esittely ja viimeistely	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä
	Marraskuu 2019		TUTKIVA KEHITTÄMISTYÖ VALMIS	Kehittämistyöntekijä
TULOSTEN LEVITTÄMINEN	Joulukuu 2019	Tutkivan kehittämistyön produktion ja tulosten esittely	Komppaa hankkeen loppuseminaari	Kehittämistyön toimeksiantajat Kehittämistyöntekijä

## Liite 2. Teemahaastattelurunko



30.8.2019

**TOIMIJANA KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPOLULLA**

Toimijat: TE-toimisto, Jyväskylän työllisyyspalvelut, Jyväskylän aikuissosiaalityö ja Kuntouttava työtoiminta.

- Millainen on toimijan rooli
- Miten toimija ymmärtää asiakkaan monialaisen palvelutarpeen
- Millaisia käsityksiä asiakastyöstä toimija esittää suhteessa toisiin toimijoihin
- Millaisia yhteistyönäkemyksiä asiakastyöstä toimija esittää suhteessa toisiin toimijoihin
- Millaisia yhteistyöodotuksia asiakastyöstä toimija esittää suhteessa toisiin toimijoihin

**KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPOLKU JYVÄSKYLÄSSÄ -KAAVION KOOSTAMINEN YHDESSÄ**

Palvelupolun vaiheet ovat; 1) palvelutarpeen tunnistaminen, 2) työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen, 3) palveluiden ja toiminnan suunnittelu, 4) palveluiden ja yhteistyön koordinointi 5) työkykyä tukevat keinot ja menetelmät, 6) seuranta ja arviointi.

Jokaisessa palvelupolun vaiheessa pysähdymme tarkastelemaan asiakastiedon tuottamista (työ ja toimintakyvyn mittarit) ja tiedon kulkemista seuraavien kysymysten ohjaamina.

**1) ASIAKASTIETO (TYÖ- JA TOIMINTAKYVYN MITTARIT)**

- Mitä mittareita ja työmenetelmiä toimijalla on käytössä
- Miten mittarit voitaisiin luokitella ICF-viitekehyksessä
- Miten mittarit ja työmenetelmät valikoidaan vai ovatko ne käytössä kaikkien asiakkaiden kohdalla
- Miten mittareista ja työmenetelmistä saatu asiakastieto vaikuttaa asiakkaan ohjautumiseen palvelupolulla
- Miten asiakkaita osallistetaan
- Miten mittareilla voidaan tunnistaa asiakkaan monialainen palveluntarve ja/tai oppimisen vaikeudet
  - Millä mittareilla

**2) TIEDON KULKU**

- Keneltä toimijalle tulee asiakastietoa
  - Miten tieto tulee toimijalle
  - Saako toimija riittävästi asiakastietoa, mistä kaipaisi erityisesti tietoa
- Miten asiakastietoa hyödynnetään asiakkaan ohjaamisessa
- Mihin toimija merkitsee tuottamansa asiakastiedon
  - Mitä asiakastietoa merkitään
- Millaisia on asiakkaan lupakäytännöt asiakastiedon kulussa
- Kenelle toimija lähettää asiakastietoa
  - Miten toimija lähettää asiakastietoa

*Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä -kaavio muodostuu näin osallistavana yhteiskehittämisenä teemahaastatteluiden ja haastatteluiden tukimateriaalin (työ- ja toimintakyvyn mittarit) pohjalta.*

## **TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ**

### **Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä; mittarit, työmenetelmät ja tiedonkulku**

Olen kuntoutuksen ohjaaja -opiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulusta (JAMK). Tutkintooni kuuluu opinnäytetyön tekeminen, jonka teen tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tilaajina kehittämistyössä toimivat Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamat Palvelupolut kuntoon ja Komppaa! Kompensaatiokeinoista apuaskelmia työtehtäviin –kehittämishankkeet.

#### **Tarkoitus, tavoite ja tuotos**

Kehittämistyön tarkoituksena on monialaisen tuen tarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistäminen sekä ohjauksen ja tiedon kulun avaaminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla Jyväskylässä. Kehittämistyön tavoitteena on kuvailla, miten monialaisen tuen tarpeen ja oppimisen vaikeuksien tunnistaminen toteutuu ja miten asiakastieto kulkee palveluntuottajien välillä.

Lopputuotoksena (produktiona) kehittämistyössä muodostuu kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä -kaavio. Kaavio sisältää tutkimukseen osallistuvien palveluntuottajien käytössä olevat mittarit ja työmenetelmät, joilla kuvataan ja arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä (ml. monialainen tuki, oppimisen vaikeudet). Kaavio sisältää myös palveluntuottajien avamat suhteet toisiinsa nähden ja asiakastiedon kulkuun liittyen. Kaaviossa ei keskitytä yhteen palveluntuottajaan laaja-alaisesti, vaan pyritään saamaan kokonaiskuva kuntouttavan työtoiminnan palvelupolusta Jyväskylässä. Kaaviolla tuetaan hankkeiden tavoitteita työelämän ulkopuolella olevien monialaisen tuen tarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistämisessä ja palveluohjauksen kehittämisessä.

#### **Kehittämistyön tekeminen ja aineistonkeruumentelmät**

Kehittämistyö on osallistavaa yhteiskehittämistä. Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä -kaavio muodostuu vuorovaikutuksessa ja vaihteittain tutkimukseen osallistuvien palveluntuottajien asiantuntijoiden, kehittämistyöntekijän sekä Palvelupolut kuntoon ja Komppaa -kehittämishankkeiden projektipäälliköiden kanssa.

Kehittämistyössä käytetään laadullista tutkimusotetta ja tutkimuksen metodiksi on valittu teemahaastattelu. Alustavan suunnitelman mukaan haastattelut toteutettaisiin elokuussa 2019. Kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja siitä voi jättäytyä pois, missä vaiheessa tahansa ilmoittamalla siitä kehittämistyöntekijälle.

#### Teemahaastattelu

Teemahaastatteluja tehdään viisi, joista jokainen toteutetaan eri palveluntuottajien yhdelle asiantuntijalle. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluna haastateltavan työpaikalla ja haastattelu nauhoitetaan sanelukoneilla. Teemahaastattelun aihealueet lähetetään haastatteluun osallistuville ennen haastattelua.

Teemahaastatteluiden yhteydessä kootaan tutkimukseen osallistuvien käytössä olevat asiakkaasta työ- ja toimintakyvystä arviointi- tai havainnointitietoa tuottavat mittari-, kysely-, haastat-

telulomakkeet tai asiakastyötä ohjaavat työmenetelmät (myöhemmin työ- ja toimintakyvyn mittarit). Työ- ja toimintakyvyn mittarit ovat tyhjiä kysymyspohjia, jotka eivät sisällä henkilötietoja. Työ- ja toimintakyky mittarit ovat teemahaastattelun tukimateriaalia, jotka täydentävät teemahaastatteluista saatua tietoa.

### **Aineistonhallinta**

Aineistonhallinnasta on laadittu erillinen aineistonhallintasuunnitelma ja tietosuojaseloste, jotka ovat teidän luettavissanne.

Tutkimuksen aikana saatu aineisto anonymisoidaan niin, ettei henkilötietoja voida tunnistaa. Kehittämistyön raportissa ja tuotoksessa kuitenkin mainitaan palveluntuottajat (organisaatiot) nimeltä, jotta tutkimuksessa saatua tietoa voidaan käyttää kehittämistyön tuotoksen kehittämiseen. Organisaatioiden nimien maininta katsotaan epäsuoraksi tunnistetiedoiksi. Epäsuorat tunnisteet eivät yksin riitä henkilön tunnistamiseen, mutta yhdistettynä muihin tietoihin ne voivat sen mahdollistaa.

Kehittämistyöhön liittyvässä loppuraportissa (opinnäytetyö) pääpaino on kehittämistyön, tietoperustan ja kehittämisprosessin tarkassa kuvaamisessa sekä tuotoksen (kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä -kaavio) avaamisessa ja arvioinnissa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Kehittämistyön toteuttamisen ja raportoinnin jälkeen kehittämistyöntekijä poistaa omalta tietokoneeltaan kaikki tutkimuksessa kerätyn aineiston. Tutkimuksen yhteydessä kerätyt paperiset työ- ja toimintakyvyn mittarit tuhotaan. Tutkimuksen yhteydessä tuotetut teemahaastattelu tallenteet ja skannatut työ- ja toimintakyvyn mittarit tallennetaan Palvelupolut kuntoon -hankkeen toimesta Jyväskylän ammattikorkeakoulun suojatulle M-asemalle. Materiaalia on hankkeiden toimesta mahdollista jatkokäyttää tutkittavien suostumuksella.

### **Vastaamme mielellämme lisäkysymyksiinne koskien kehittämistyötämme;**

Kuntoutuksen ohjaaja opiskelija (JAMK): Katja Huttula, puhelinnumero, [sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)

#### Lisätietoja hankkeista:

Paku-hanke: Tuija Ketola, projektipäällikkö, puhelinnumero, [sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)

Komppaa-hanke: Aino Alaverdyan, projektipäällikkö, puhelinnumero, [sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)  
<http://blogit.jamk.fi/komppaa/>

#### Lisätietoja opinnäytetyöstä:

Opinnäytetyön ohjaaja (JAMK): Katja Hämäläinen, puhelinnumero, [sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)

Opinnäytetyön ohjaaja (JAMK): Kaisa Lällä, puhelinnumero, [sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)

## Liite 4. Ohjeistus teemahaastatteluun osallistumisesta



30.8.2019

Hei tutkimuksen osallistuvan nimi,

Kiitokset vielä mielenkiinnostanne ja mahdollisuudestanne osallistua kehittämistyön "Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä; mittarit, työmenetelmät ja tiedonkulku" teemahaastattelututkimukseen.

Olemme sopineet haastattelun teidän *työpaikallanne alustavasti vko:n pvä pvä.kk.vuosi*. Haastattelu nauhoitetaan ja siihen on hyvä varata aikaa noin 1 tunti 30 minuuttia.

Ennen haastattelua täytämme, sähköpostin liitteenä olevan, tutkimukseen osallistumisen suostumuslomakkeen. Suostumuslomakkeessa mainitaan mahdollisuudesta tutustua kehittämistyön suunnitelmaan, aineistohallintasuunnitelmaan ja tietosuojaselosteeseen. Jos haluatte tutustua niihin vielä ennen haastattelua, voitte olla yhteydessä asiasta (sähköposti@osoite).

Tämän tiedotteen toisella sivulla on *teemahaastattelurunko*. Käytämme teemahaastattelurunkoa pohjana haastattelututkimuksessa.

Lisäksi haastattelututkimuksen yhteydessä käytämme tukimateriaalina käytössänne olevia *asiakkaasta tietoa tuottavia lomakkeita*. Käsittelemme näitä lomakkeita jo haastattelututkimuksen yhteydessä, joten olisi hyvä jos voitte tulostaa ne jo etukäteen valmiiksi. Kehittämistyön yhteydessä lomakkeella tarkoitamme asiakkaasta tietoa tuottavia arviointi-, havainnointi-, suunnitelma-, mittari-, kysely- ja haastattelulomakkeita sekä asiakastyötä ohjaavia työmenetelmiä. Käytämme kehittämistyön yhteydessä näistä kaikista termiä työ- ja toimintakyvyn mittarit. Tulostettujen lomakkeiden tulisi olla tyhjiä pohjia, jotka sisältävät kysymykset asiakastiedon tuottamiseksi. Lomakkeiden ei tule sisältää henkilötietoa asiakkaasta. Kokoamme nämä tulostetut lomakkeet haastattelun lopuksi. Lomakkeiden tieto täydentää teemahaastatteluista saatua tietoa ja ohjaa kehittämistyön tuotoksen Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä -kaavion muodostamista.

*Mikäli teille tulee kysymyksiä haastattelututkimuksesta tai kehittämistyöstä kerromme teille mielellämme lisää.*

Ystävällisin terveisin,

**Katja Huttula,**  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu,  
Kuntoutuksen ohjaaja -opiskelija

## Liite 5. Kehittämistyön suostumuslomake

**KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPOLKU JYVÄSKYLÄSSÄ; MITTARIT, TYÖMENETELMÄT JA TIEDONKULKU**

Kehittämistyön tarkoituksena on monialaisen tuen tarpeen ja oppimisen vaikeuksien varhaisen tunnistamisen edistäminen sekä ohjauksen ja tiedon kulun avaaminen kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla Jyväskylässä. Kehittämistyön tavoitteena on kuvailla, miten monialaisen tuen tarpeet ja oppimisen vaikeuksien tunnistaminen toteutuu ja kuinka asiakastieto kulkee palveluntuottajien välillä.

Kehittämistyönä syntyvä tuotos on palvelupolku kuntouttavaan työtoimintaan Jyväskylässä -kaavio.

Kaavio sisältää tutkimukseen osallistuvien palveluntuottajien käytössä olevat mittarit ja työmenetelmät, joilla kuvataan ja arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä (ml. monialainen tuki, oppimisen vaikeudet). Kaavio sisältää myös palveluntuottajien avaamat suhteet toisiinsa nähden ja asiakastiedon kulkuun liittyen.

**SUOSTUMUSLOMAKE**

Olen saanut riittävästi suullista ja kirjallista tietoa ”Kuntouttavan työtoiminnan palvelupolku Jyväskylässä; mittarit, työmenetelmät ja tiedonkulku -kehittämistyöstä”, joka toteutuu Jyväskylän ammattikorkeakoulun Kuntoutuksen ohjaaja -opiskelijan opinnäytetyönä. Olen saanut mahdollisuuden tutustua kehittämistyön suunnitelmaan, aineistohallintasuunnitelmaan ja tietosuojaselosteeseen. Tiedän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta ulkopuolisten käsiin.

Olen tietoinen, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin missä tahansa tutkimuksen vaiheessa keskeyttää kehittämistyöhön osallistumisen. Jos peruutan antamani suostumuksen, tietojani ei enää käytetä kehittämistyössä ja ne tullaan poistamaan tutkimusaineistosta. Voin kieltää tutkimuksesta kerättyjen tietojeni käytön lähettämällä siitä kirjallisen ilmoituksen sähköpostitse kehittämistyön tekijälle ([sähköposti@osoite](mailto:sähköposti@osoite)).

- 1) Suostun osallistumaan teemahaastatteluun ja tietojani saa käyttää kehittämistyön tekemiseen. Tiedän, että tutkimuksen aikana saatu aineisto anonymisoidaan niin, ettei henkilötietoja voida tunnistaa. Kehittämistyön (opinnäytetyö) raportissa ja tuotoksessa kuitenkin mainitaan palveluntuottajat (organisaatiot) nimeltä, jotta tutkimuksessa saatua tietoa voidaan käyttää kehittämistyön tuotoksen kehittämiseen.

( ) Kyllä                      ( ) Ei

- 2) Teemahaastattelun yhteydessä luovuttamiani käytössäni olevia asiakkaasta tietoa tuottavia arviointi-, havainnointi-, mittari-, kysely- ja haastattelulomakkeita sekä asiakastyötä ohjaavia työmenetelmiä saa käyttää kehittämistyössä.

( ) Kyllä                      ( ) Ei

- 3) Annan suostumukseni, että minun voidaan olla myöhemmin uudelleen yhteydessä antamani sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron kautta, erillisen luvan vaativan tutkimuksen suorittamiseksi.

( ) Kyllä                      ( ) Ei                      Yhteystiedot \_\_\_\_\_

- 4) Haluan saada tiedon kehittämistyön valmistumisesta antamani sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron kautta.

( ) Kyllä                      ( ) Ei                      Yhteystiedot \_\_\_\_\_

Aika ja paikka:

Allekirjoitus ja nimenselvennys:                      Tutkimukseen osallistuja \_\_\_\_\_

Tutkimuksen tekijä \_\_\_\_\_

**Suostumuslomakkeita on täytetty kaksi (2) kappaletta, molemmille osapuolille omansa.**

## Liite 6. Alateemojen muodostaminen

HAASTATTELUUN AINEISTO	<p>"Sitten jos sitä <u>monialaista palveluntarvetta</u> on, niin usein miten sille ihmisellä on muutama muukin mutka kuin pelkästään se, että hän ei oo jostain syystä sinne työelämään päässy. Eliikä aattelis in että, ehkä tyypillisimmillään silloin toki voi olla sitä <u>terveyden kanssa erilaisia pulmia</u> tai tarvii niitä <u>sosiaalityönpalveluita</u> syystä, toisesta tai kolmannesta." H1</p>	<p>"No <u>monialainen palvelutarve</u>. Tuossa äsken sanoin, mikäli selkeesti syntyy semmoinen näkymä, että <b>henkilö ei tule autetuksi yksittäin TE-toimiston valikoimalla</b>, siihen tarvitaan <b>Kelan</b> kuntoutusnäkökulmaa tai näitä muita hienoja mahdollisuuksii. Ja sitten tosissaan siellä on yleensä <b>se kunnan tai sosiaali- ja terveyspalveluiden tarve</b> jostain näkökulmasta, tällöinen syvempi ohjaus sieltä kunnasta. Tulee se sitten sieltä <b>aktiivointiehdon näkökulmasta</b> tai <b>Typ-kriteereistä</b>, että siellä on ne tietyt maksupäivät työmarkkinatuesta tai näin päin pois, mutta että se on ehkä se selkein. H2</p>	<p>"se on (<u>monialainen palveluntarve</u>), kun tuntuu että kaikki asiat, kaikki elämän osa-alueet ja osatekijät on solmussa, yleensä. No se on vielä sosiaalityön, ei sosiaaliohjauksen, vaan sosiaalityön asiakkaista, kun puhutaan, se on <b>sosiaalihuoltolain mukaan erityisen tuen tarpeessa</b> olevat asiakkaat. Niin yleensä siellä on kaikki, siellä on <b>päihdeongelmaa</b>, siellä on <b>mielenterveysongelmaa</b>, jotain somaattisia <b>terveysongelmia</b>, siellä on sitä pitkään jatkunutta <b>työttömyyttä</b>, sit siellä on <b>asunnottomuus yleensä, sosiaalisuhteet</b>, perhesuhteet katkenneet solmussa, <b>lapset huostaan otettu</b>, niin kuin aivan kaikki on ihan solmussa." H3</p>	<p>"Mää näkisin sen (<u>monialaisen palvelutarpeen</u>) sillä tavalla, että meillä täällä pystytään sitä meidän <b>monialaistatiimiä</b> hyödyntämään sitten aina ja ottamaan se asiakas sillä tavalla oman henkilökohtaisen tilanteen mukaan voidaan täällä omassa talossa jo tarjota ne. Ja toki sitten myöskin se, että kun se tulee sieltä yhdessä sen laaditun suunnitelman perusteella sitten sieltä lähettävältä taholta, siellähän on se <b>monialainen suunnitelma</b> kuitenkin tehty jo aina kun meille tulee ne asiakkaat." H4</p>
MITEN NÄYTTÄYTYVY MONIALAINEN PALVELUNTARVE?	<p>Asiakkaalla on terveyden kanssa pulmia ja/tai sosiaalityön palveluntarve työttömyyden lisäksi.</p>	<p>Asiakas ei tule autetuksi yksin TE-toimiston palveluilla.</p> <p>Asiakas tarvitsee Kelan kuntoutuspalveluita ja kunnan sosiaali- ja terveyspalveluita.</p> <p>Aktiivointiehto ja TYP-kriteerit täyttyvät</p>	<p>Asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen erityisestuen tarve.</p> <p>Asiakkaalla voi olla päihde-, mielenterveys- tai terveydellisiä ongelmia. Taustalla voi olla työttömyyttä, asunnottomuutta, sosiaalisten suhteiden haasteita ja lasten huostaanottamista.</p>	<p>Asiakkaalla taustalla monialainen työllistymissuunnitelma, palveluntuottaja voi hyödyntää palvelun toteuttamisessa omassa talossansa monialaista tiimiä asiakkaan tilanteen mukaan.</p>
ALATEEMA	<p><b>MONIALAINEN PALVELUNTARVE</b>  <u>Kehittämistyön tuloksissa aukaistu:</u>  Aikuissosiaalityö ja työllisyyspalvelut katsoivat monialainen palveluntarpeen tarkoittavan sitä, että asiakkaalla oli työttömyyden lisäksi elämässä myös terveydellisiä ja sosiaalisia haasteita. Aikuissosiaalityö toi lisäksi esille asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisen erityisestuen tarpeen. TE-toimistossa monialainen palvelutarve nähtiin työttömyyden viitekehuksesta, aktiivointiehdon ja monialaisen palvelutarpeen näkökulmasta. Kun TE-palvelut eivät yksin riitä vaan tarvittiin verkostokumppanuutta Kelan kuntoutusnäkökulmasta tai kunnan syvempänä ohjauksena sosiaali- ja terveyspalveluihin. Sovatek säätiö näki monialaisen palvelutarpeen asiakkaan taustalla olevan monialainen työllistymissuunnitelman toteuttamisena, jossa he voivat hyödyntää omassa talossansa monialaista tiimiä asiakkaan tilanteen mukaan.</p>			
PÄÄTEEMA	<p><b>ASIAKASTIETO</b></p>			

## Liite 7. Palveluntuottajien tulkintamatriisi

Tulkittava Tulkitsija	TE-TOIMISTO	JYVÄSKYLÄN TYÖLLISYYSPALVELUT	JYVÄSKYLÄN AIKUISSOSIAALITYÖ	KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA
TE-TOIMISTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tehtävänä on tiiviisti seurata asiakkaan palveluprosessin etenemistä ja aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman toteutumista</li> <li>Tekevät harkintaa muista TE-palveluista ja niiden ajankohtaisuudesta</li> <li>TE-palveluiden toimeenpaneva taho</li> <li>Ehtojen täytyttyä tekevät työvoimalausunto maksajalle (yleensä Kela, mutta voi olla myös työttömyyskassa)</li> <li>Pyrkimyksenä tukea asiakkaita kohti työelämää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteistyö on merkittävää</li> <li>Paljon yhteisiä asiakkaita</li> <li>Eteläisen TYP-verkoston pääpaikka sijaitsee työllisyyspalveluissa</li> <li>TYP-tyon koordinoiti</li> <li>Rooli näyttäytyy haasteellisenä olla mukana TYP-verkostossa, kun pitäisi kohdentaa palveluita elinkeinoelämänkin puolelle</li> <li>Kunnan toimija kuntouttavaa työtointaa sisältävissä suunnitelmissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toivotaan suurempaa roolia asiakkaan palveluiden käynnistämässä ja palveluprosesseissa</li> <li>Saatu mukaan sopimiseen</li> <li>Toiveissa olisi saada kuntouttavan prosesseihin lisää tekijöitä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei ole suoraa yhteistyökontaktia</li> <li>Tieto ei aina kulkeudu, kuinka asiakkaalla on kuntouttavassa työtoiminnassa mennyt</li> <li>Ottavat yhteyttä asiakkaan palvelun keskeytyessä tai ristiriitai tilanteissa</li> <li>Toivottaisiin tavoitteellisuutta toimintaan</li> <li>Parhaimmillaan väylä kohti työelämää, tällä hetkellä palvelun painopiste näyttäytyy enemmän asiakkaan arjen hallinnan tukemisena</li> </ul>
JYVÄSKYLÄN TYÖLLISYYSPALVELUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakassuunnitelmia tehdään yhdessä <ul style="list-style-type: none"> <li>aktivointi- ja monialainen työllistymissuunnitelma</li> </ul> </li> <li>Rooli kartoittaa, tunnistaa ja miettii asiakkaan palveluntarvetta</li> <li>Rooli tunnistaa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan palveluntarve</li> <li>Mahdollisuus suositella esim. kuntouttavan työtoiminnan palvelua asiakkaalle</li> <li>Keskeisin ohjaavataho työllisyyspalveluihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Käytännössä ainut toimija kaupungissa, joka kuntouttavaa työtointaa järjestää</b></li> <li><b>Kokonaisuudessaan järjestämisvastuu konkreettisesta kuntouttavasta työtoiminnasta</b></li> <li><b>Järjestävät, miettivät paikan ja ihan sen koko kokonaisuuden mitä siihen kuuluu</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkailla taustalla usein pitkä palvelupolku monenlaisineen monialaisineen palvelutarpeineen</li> <li>Ohjaavataho työllisyyspalveluihin, kun asiakkaan asiat on saatu aikuissosiaalityössä kuntoon ja aletaan miettimään kuntouttavan työtoiminnan palvelua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palvelun toteuttaja</li> <li>Keskeinen toimija palvelupolulla</li> <li>Roolina työskennellä asiakkaan kanssa määrätietoisesti kohti tavoitetta, joka on työllisyyspalveluissa, aktivointi- tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa asetettu</li> <li>Vastaavat kuntouttavan työtoiminnan käytännön toiminnasta ja toteutuksesta</li> </ul>
KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA SOVATEK-SÄÄTTÖ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tärkeä yhteistyötaho</li> <li>Suora yhteydenpito TE-toimistoon on vähäistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tärkeä yhteistyötaho</li> <li>Yhteistyö on tiivistä</li> <li>Asiakkaan lähettävä taho kuntouttavaan työtoimintaan</li> <li>Työtoimintasopimus tehdään yhdessä kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tärkeä yhteistyötaho</li> <li>Tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalaveria asiakkaiden asioissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Yksi palvelun tuottaja Jyväskylän kaupungin kanssa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jyväskylän kaupunki ostaa kuntouttavan työtoiminnan palvelun</li> <li>Taustalla sopimus</li> </ul> </li> <li>Tuottavat kuntouttavaa työtointaa kolmessa palvelukokonaisuudessa <ol style="list-style-type: none"> <li>Starttivalmennus,</li> <li>Työ- ja toimintakykyä ylläpitävä ja vahvistava palvelu,</li> <li>Koulutus ja työhön tähtäävä palvelu</li> </ol> </li> <li>Toteuttavat eri alojen yksiköissä työtoimintana</li> </ul>
JYVÄSKYLÄN AIKUISSOSIAALITYÖ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rooli tunnetaan huonosti</li> <li>Rooli näyttäytyy vähäisenä palvelupolulla</li> <li>Ohjaavat asiakkaat monialaiseen yhteispalveluun</li> <li>Allekirjoittavat asiakkaan aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman, mutta eivät puutu siihen juuri muuten</li> <li>Jättäytyvät taka-alalle kuntouttavan työtoiminnan aikana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rooli on iso palvelupolulla</li> <li>Työnkuvaan kuuluu konkreettinen yksittäisen asiakkaan ohjaaminen</li> <li>Hoitavat ja etsivät kuntouttavan työtoimintapaikat asiakkaille</li> <li>Kuntouttavan työtoiminnan; <ul style="list-style-type: none"> <li>paikkarekisterin ylläpitäminen</li> <li>ostopalveluiden kilpailutukset</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Asiakkaan lähettävä ja ohjaava taho työllisyyspalveluille kuntouttavaan työtoiminnan järjestämiseksi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakasprosessi alkaa olemaan loppuillaan siinä kohdin aikuissosiaalityössä</li> <li>Yleensä asiakas siirtyy monialaiseen yhteispalveluun</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rooli tunnetaan huonosti</li> <li>Ei ole yhteistyö kontaktia tällä hetkellä</li> <li>Kuntouttava työtoiminta nähdään myös sosiaalityön tärkeänä työvälineenä</li> </ul>

## Liite 8. Tiedonkulku kaavio

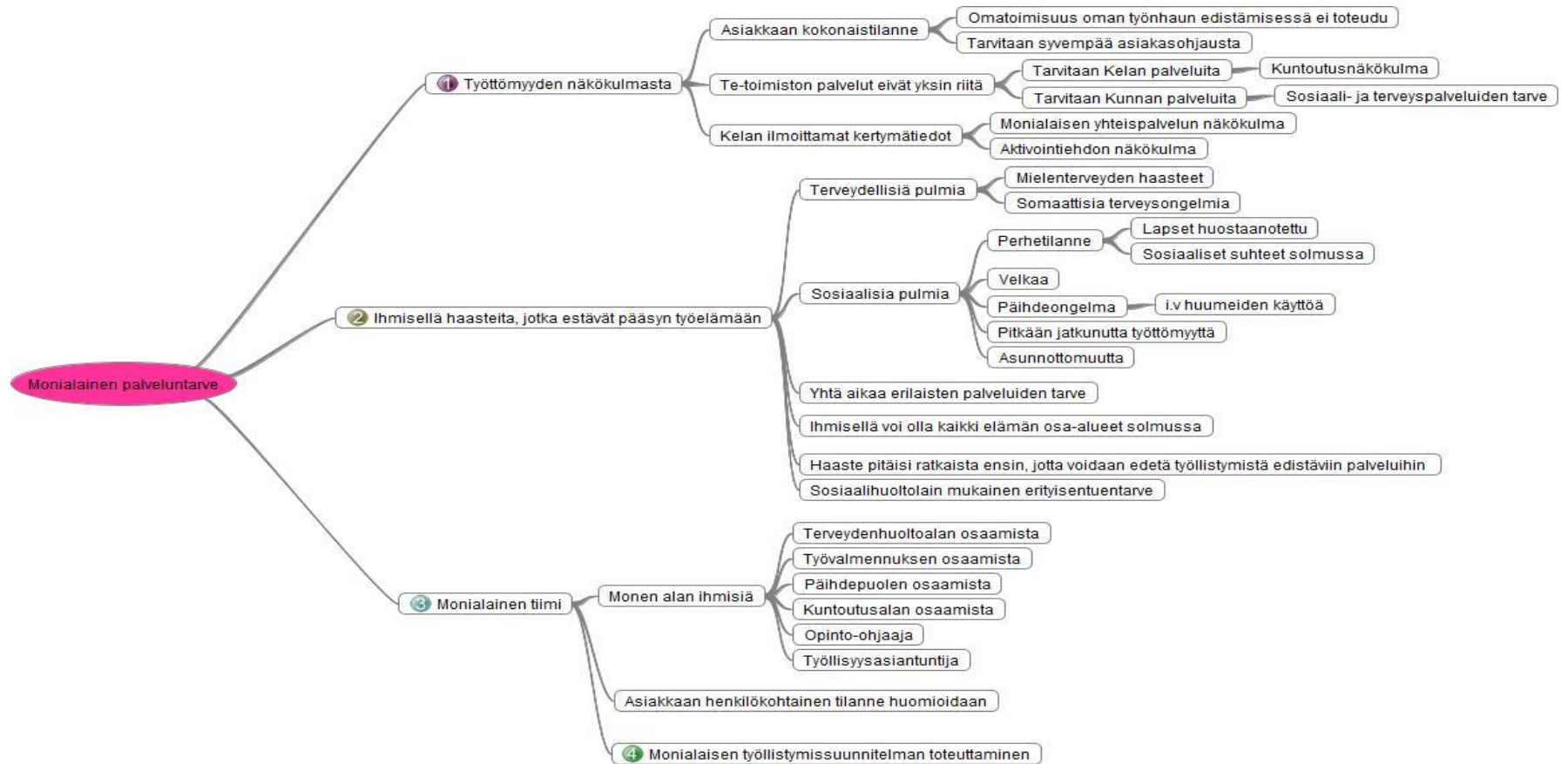
TOIMIJA	MISTÄ TULEE TIETOA	MIHIN TALLENNETAAN TIETOA	KENELLE SIIRRETÄÄN TIETOA
TYÖLLISYSPALVELUT	<p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>TE-toimisto</b> asiakastietoa, mikäli kyseessä on monialaisen yhteispalvelun asiakas. Tieto ei ole kuitenkaan yhtenevää TE-toimiston Ura-asiakastietojärjestelmän kanssa.  → Perustietoja; työ- ja koulutushistoria, työkokeilut, kuntouttavan työtoiminnan jaksot sekä vanhat monialaiset työllistymissuunnitelmat  → Uudet monialaisen työllistymissuunnitelmat</p> <p><b>TYP-viestinä</b> tietoa mm. uusista asiakkaista, joita tulisi kutsua Työllisyyspalveluihin tai kutsu asiakkaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisesta tai päivittämisestä</p> <p><b>Aikuisosiaalityöstä</b> asiakastietoa mikäli yhteinen asiakas, kuka monialaisessa yhteispalvelussa.  → Käytetään enemmän viestinnän välineen asiantuntijoiden kesken asioista sopimiseen</p> <p><b>PUHELU JA SALATTU SÄHKÖPOSTI</b>  Mikäli kyseessä ei ole monialaisen yhteispalvelun asiakas <b>TE-toimisto</b> soittaa puhelimitse Työllisyyspalveluille mm. kutsun tulla mukaan aktiivisuussuunnitelman laatimiseen asiakkaalle ja voi laittaa salatulla sähköpostilla ennakkotietoa asiakkaasta.</p> <p><b>ASIAKASTAPAAMINEN</b>  <b>Asiakas</b> siirtää halutessaan tietoa Työllisyyspalveluiden tiimien välillä, esim. terveydenhoitajan luona käynnistänsä kertoo palveluohjaustiimin ohjaajalle.</p> <p>Aktiivisuussuunnitelman teon yhteydessä esille tulleet asiakastiedot. Asiakas voi lisäksi tuoda aktiivisuussuunnitelman Työllisyyspalveluille.</p> <p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>kuntouttava työtoiminnan palveluntuottaja (Sovatek-säätiö)</b> toimittavat  → Kuntouttava työtoimintasopimus  → Kuntouttavan työtoiminnan väliarviointit  → Kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenveto  → Asiakaspalautteet</p>	<p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>Palveluohjaustiimi ja Opastintiimi</b> mikäli kyseessä on monialaisen yhteispalvelun asiakas, kirjataan  → Asiakkaan tavoite  → Tilannekartoituslomake  → Asiakaskäynnit</p> <p>Lisäksi Työllisyyspalvelut siirtävät Wilma-asiakastietojärjestelmästä asiakastietoa TYP-asiakastietojärjestelmään  → Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintasopimus  → Kuntouttavan työtoiminnan väliarviointit  → Kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenvetot</p> <p><b>Terveydenhoitaja</b> saattaa laittaa lyhyen viestin tiedoksi palveluohjaajille asiakkaan tilanteesta, tarkempi lausunto TERVEYS Effikassa.</p> <p><b>TERVEYS EFFIKA</b>  <b>Psykologi</b> kirjaa asiakaskäynnit</p> <p><b>Terveydenhoitaja</b> kirjaa asiakaskäynnit  → Työttömän terveystarkastuksen esitietolomake</p> <p><b>Työkyvyn arviointi tiimi</b> pääsee lukemaan asiakastietoa</p> <p><b>SOSIAALI EFFIKA</b>  <b>Palveluohjaustiimi</b> tekee kuntouttavan työtoiminnan matkakorvaukset</p> <p>Sosiaali Effika ei ole kaikilla työntekijöillä käytössä tai käyttö on rajattua.</p> <p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>Palveluohjaustiimi ja Opastintiimi</b> mikäli kyseessä ei ole monialaisen yhteispalvelun asiakas, kirjataan  → Asiakkaan tavoite  → Tilannekartoituslomake  → Asiakaskäynnit</p> <p>Oma erillinen ikkuna ja Kuntouttava työtoiminnan palveluntuottajat eivät näe WILMA-asiakastietojärjestelmän tietoja.</p> <p><b>Uraohjaustiimi</b> kirjaa yleensä asiakaskäynnit Wilmaan</p>	<p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>TE-toimistolle</b>, mikäli kyseessä on monialaisen yhteispalveluna asiakas.  → Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintasopimus  → Kuntouttavan työtoiminnan väliarviointit  → Kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenvetot</p> <p><b>TYP-viestinä</b> tietoa mm.  → Kuntouttavan työtoiminnan keskeytymisestä asiakkaalla  → Työllisyyspalveluiden tekemät alustavat monialaisen työllistymissuunnitelman pohjat, joihin TE-toimisto ottaa kantaa</p> <p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja (Sovatek-säätiö)</b>  Oma erillinen ikkuna yhteistyöhön työllisyyspalveluiden kanssa. Kuntouttava työtoiminnan palveluntuottaja ei näe kaikkia työllisyyspalveluiden Wilmaan kirjaamia tietoja.  → Kuntouttavan työtoiminnan sopimus pohjan  → Saate, jossa voi olla liitteenä asiakkaan suositumuksella monialainen työllistymissuunnitelma ja tietoa terveydentilasta. Usein kuitenkin on asiakas itse toimittava suunnitelman kuntouttavaan työtoimintaan.</p> <p><b>PUHELU</b>  Tarvittaessa yhteys asiakkaan <b>terveyspalveluiden</b> tuottajiin mm. tilanteissa, joissa asiakkaan tulisi käydä terapiassa, mutta hän ei käy.</p> <p><b>ASIAKASPALAVERIT</b>  järjestetään tarvittaessa mm. asiakkaan siirtyessä työllisyyspalveluista järeämpiin palveluihin.</p>

	<p><b>Wilma-viestillä</b> voidaan olla yhteydessä asiakkaan asioista jakson aikana.</p> <p><b>ASIAKASPALAUVERIT</b> järjestetään tarvittaessa mm. <b>kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajan kanssa</b> tai <b>aikuissosiaalityön</b> kanssa siirtopalavereita asiakkaan siirtyessä työllisyyspalveluiden asiakkaaksi kuntouttavan työtoiminnan aloittamisen yhteydessä.</p> <p><b>POSTITSE KIRJEENÄ</b> <b>Kela</b> lähettää → Kuntalaisten työmarkkinatuen kuntaosuudesta tietoa (300pvä/1000pvä)</p>		
<b>TOIMIJA</b>	<b>MISTÄ TULEE TIETOA</b>	<b>MIHIN TALLENNETAAN TIETOA</b>	<b>KENELLE SIIRRETÄÄN TIETOA</b>
<b>AIKUISSOSIAALITYÖ</b>	<p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b> <b>Työllisyyspalveluiden ja TE-toimiston</b> kirjaamat asiakastiedot asiakkaan siirtyessä monialaisesta yhteispalvelusta aikuissosiaalityölle tai yhteisen asiakkuuden ollessa kyseessä.</p> <p><b>PUHELU</b> Puhelimitse tapahtuu myös osittain kutsu tulla mukaan kunnanedustajana aktivointisuunnitelman laatimiseen</p> <p><b>ASIAKASPALAUVEREITA</b> järjestetään tarvittaessa mm. <b>terveydenhuollon</b> kanssa.</p> <p><b>ASIAKASTAPAAMINEN</b> <b>Asiakas</b> voi halutessaan antaa terveystietoja tai niitä voidaan asiakkaan luvalla pyytää mm. terveydenhuollosta ja erikoissairaanhoidosta.</p> <p>Aktivointisuunnitelman teon yhteydessä esille tulleet asiakastiedot.</p>	<p><b>SOSIAALI EFFIKA</b> <b>Aikuissosiaalityö</b> kirjaa asiakaskäynnit → Palvelutarpeen arviointilomake → Asiakassuunnitelma → Marak työmalli → Audit-testi Myös TE-toimiston kanssa yhteiset aktivointisuunnitelma asiakkaiden tiedot kirjataan.</p> <p><b>TERVEYS EFFIKA</b> <b>Sosiaaliohjaajat ja -työntekijät</b>, jotka toimivat (JYTE) terveysasemilla tehden sosiaaliohjausta.</p> <p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b> Lisäksi <b>Aikuissosiaalityö</b> siirtävät Sosiaali Effika-asiakastietojärjestelmästä asiakastietoa TYP-asiakastietojärjestelmään, kun kyseessä on monialaisen yhteispalvelun asiakas. Kirjaukset eivät sisällä asiakastyön sisältöä.</p>	<p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b> <b>TE-toimistolle ja Työllisyyspalveluille</b> asiakastietoa → Käytetään kuitenkin enemmän viestinnän välineen asiantuntijoiden kesken asioista sopimiseen mm. palaverin aikataulun sopimiseksi.</p> <p><b>VIRKA-AVUN SAAMINEN</b> Salassapito säännösten estämättä asiakastiedon siirtäminen äärimmäisissä tilanteissa, mm. ihminen on hengenvaarassa.</p> <p><b>ASIAKASPALAUVEREITA</b> järjestetään tarvittaessa mm. <b>työllisyyspalveluiden</b> kanssa siirtopalavereita asiakkaan siirtyessä työllisyyspalveluiden asiakkaaksi kuntouttavan työtoiminnan aloittamisen yhteydessä. → Joissain tilanteissa asiakas voi olla myös <b>TYP-asiakastietojärjestelmässä</b>, jolloin sitä voidaan hyödyntää.</p>

TOIMIJA	MISTÄ TULEE TIETOA	MIHIN TALLENNETAAN TIETOA	KENELLE SIIRRETÄÄN TIETOA
<b>TE-TOIMISTO</b>	<p><b>URA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>Asiakkaan</b> verkkopalvelun oma-asiointipalvelussa täyttämät  → Ilmoittautuminen työnhakijaksi  → Palvelutarve arvio  → työllistymissuunnitelman luonnos</p> <p><b>ASIAKASTAPAAMINEN</b>  Suunnitelman teon yhteydessä esille tulleet asiakastiedot.</p> <p><b>URA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ Kelalta</b>  → Asiakkaiden työmarkkinatuen kertymätiedot</p> <p>Oma erillinen ikkuna yhteistyöhön Kelan kanssa. Kela ei näe kaikkia TE-toimiston Uraan kirjattua tietoa.</p> <p><b>PALAUTELOMAKE</b>  <b>Asiakas</b> toimittaa työttömien terveystarkastuksesta (Jyte) TE-toimiston antaman palautelomakkeen.</p> <p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>Työllisyyspalvelut</b> lähettävät  → Työtoimintasopimus  → Kuntouttavan työtoiminnan väli arvioinnit  → Kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenveto</p> <p><b>TYP-viestinä tietoa mm.</b>  → Kuntouttavan työtoiminnan keskeytymisestä asiakkaalla  → Työllisyyspalveluiden tekemä alustava monialaisen työllistymissuunnitelman pohja, joihin TE-toimisto ottaa kantaa</p>	<p><b>URA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  <b>TE-toimiston asiantuntija</b> kirjaa asiakaskäynnit  → Aktivointisuunnitelmat</p> <p><b>Ammativalintapsykologi</b> kirjaa asiakaskäynnit.  Oma erillinen ikkuna, jota muut TE-toimiston asiantuntijat eivät näe</p> <p><b>Työkykykoordinaattori</b> kirjaa asiakaskäynnit.  Oma erillinen ikkuna, jota muut TE-toimiston asiantuntijat eivät näe</p> <p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b>  Lisäksi <b>TE-toimiston asiantuntijat</b> siirtävät URA-asiakastietojärjestelmästä asiakastietoa TYP-asiakastietojärjestelmään, kun kyseessä on monialaisen yhteispalvelun asiakas.  → Monialainen työllistymissuunnitelma</p>	<p><b>URA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ Kelalle (tai työttömyyskassaan)</b>  → Työvoimapoliittinen lausunto</p> <p>Oma erillinen ikkuna yhteistyöhön Kelan kanssa. Kela ei näe kaikkia TE-toimiston Ura-asiakastietojärjestelmään kirjaamia tietoja.</p> <p><b>TYP-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ Työllisyyspalveluille</b> asiakastietoa mikäli kyseessä on monialaisen yhteispalvelun asiakas. Tieto ei ole kuitenkaan yhtenevää TE-toimiston Ura-asiakastietojärjestelmän kanssa.  → Perustietoja; työ- ja koulutushistoria, työkokeilut, kuntouttavan työtoiminnan jaksot sekä vanhat monialaiset työllistymissuunnitelmat  → Uudet monialaisen työllistymissuunnitelmat</p> <p><b>Typ-viestinä</b> tietoa mm.  → Tiedot uusista asiakkaista, joita tulisi kutsua Työllisyyspalveluihin  → Kutsu asiakkaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen tai päivittämiseen</p> <p><b>PUHELU JA SALATTU SÄHKÖPOSTI</b>  Mikäli kyseessä ei ole monialaisen yhteispalvelun asiakas <b>TE-toimisto</b> soittaa puhelimitse työllisyyspalveluille mm. kutsun tulla mukaan aktivointisuunnitelman laatimiseen asiakkaalle ja voi laittaa salatulla sähköpostilla ennakkotietoa asiakkaasta.</p> <p><b>LÄHETE</b>  asiakkaille mm. <b>työttömien terveystarkastukseen (JYTE)</b> ja <b>työkyvyn arvioinnit</b></p>

TOIMIJA	MISTÄ TULEE TIETOA	MIHIN TALLENNETAAN TIETOA	KENELLE SIIRRETÄÄN TIETOA
<b>KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUNTUOTTAJA (SOVATEK- SÄÄTIÖ)</b>	<p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b> Oma erillinen ikkuna yhteistyöhön työllisyyspalveluiden kanssa. Kuntouttava työtoiminnan palveluntuottaja ei näe kaikkia työllisyyspalveluiden Wilmaan kirjaimia tietoja.</p> <p><b>Työllisyyspalvelut</b> lähettävät asiakastietoa kuntouttavan työtoiminnan alussa palveluntuottajalle → Kuntouttavan työtoiminnan sopimus pohja → Saate, jossa voi olla liitteenä asiakkaan suostumuksella monialainen työllistymissuunnitelma</p> <p><b>Wilma-viestillä</b> voidaan olla yhteydessä mm. uuden asiakkaan kutsumisesta tutustumiskäynnille.</p> <p><b>ASIAKASPALAVERIT</b> järjestetään tarvittaessa mm. <b>työllisyyspalveluiden, lastensuojelun jälkihuollon, aikuisosiaalityön, asumispalveluiden</b> kanssa.</p> <p><b>PUHELU</b> <b>Työllisyyspalvelut</b> voivat olla yhteydessä mm. uudesta asiakkaasta.</p> <p>Myös <b>Kela</b> voi olla yhteydessä asiakkaan täyttämän työttömyysajan ilmoituksen ja Kuntouttavan työtoiminnan täyttämän läsnä- ja poissaoloilmoitusten eroavaisuuksissa.</p>	<p><b>VAT-ASIAKASTIETO JÄRJESTELMÄ</b> Yksilövalmentajat näkevät kakkien asiakkaiden tiedot ja työvalmentajat vain oman ryhmänsä asiakkaiden tiedot.</p> <p><b>Yksilövalmentajat</b> merkitsevät asiakkaan kanssa tehdyt → Alkuhaastattelulomake → AUDIT-testi → BDI21-kysely → VAT-kysely → Yksilövalmentaja keskustelut → Moniammatillisentiimin keskustelut</p> <p><b>Työvalmentajat</b> merkitsevät päivittäiset havaintonsa asiakkaan osallistumisesta työtoimintaan → Työmaapäiväkirja</p> <p><b>Työ- ja yksilövalmentajat</b> käyvät asiakkaan kanssa yhdessä ja merkitsevät → Väliarviointi → Loppuyhteenvedo → Asiakaspalaverit</p> <p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ</b> <b>Työ- ja yksilövalmentajat</b> tekevät → Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen He kopioivat myös osan VAT- asiakastietojärjestelmään tekemistään kirjauksista.</p>	<p><b>POSTITSE LOMAKKEELLA</b> <b>Kelalle</b> lähetetään 2 viikon välein → Asiakkaiden läsnä- ja poissaolopäivät</p> <p><b>WILMA-ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ Työllisyyspalveluille</b> → Kuntouttava työtoimintasopimus → Kuntouttavan työtoiminnan väliarviointit → Kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenvedo</p> <p><b>Wilma-viestillä</b> voidaan olla yhteydessä työllisyyspalveluihin asiakkaan asioista jakson aikana mm. pidemmät poissaolot, asiakaspalaverin järjestäminen.</p> <p><b>PUHELU</b> Voidaan olla yhteydessä asiakkaan luvalla mm. <b>aikuisosiaalityöhön, velkaneuvontaan, työllisyyspalveluihin, depressiohoitajaan</b></p> <p><b>ASIAKASPALAVERIT</b> järjestetään tarvittaessa mm. <b>Työllisyyspalveluiden, lastensuojelun jälkihuollon, aikuisosiaalityön, asumispalveluiden</b> kanssa.</p>

## Liite 9. Monialainen palveluntarve käsitteenä



# KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPOLKU JYVÄSKYLÄSSÄ KAAVIO 2019

## KAAVION SISÄLTÄMÄT KUVIOT

	Palvelupolku		Asiakas
	Palvelupolku, joka on molemmin suuntainen		Palveluntuottaja
	Palveluvaihe		Asiakkaan ohjautumisen estyminen
	Tietojärjestelmä tai tapa, jolla asiakastieto kulkeutuu		Toimeentuloturvan kertymä tieto
	Asiakastiedon kulku		Palveluntuottajan ohjaus



### Asiakastietoa tuottava lomake (palveluntuottaja)

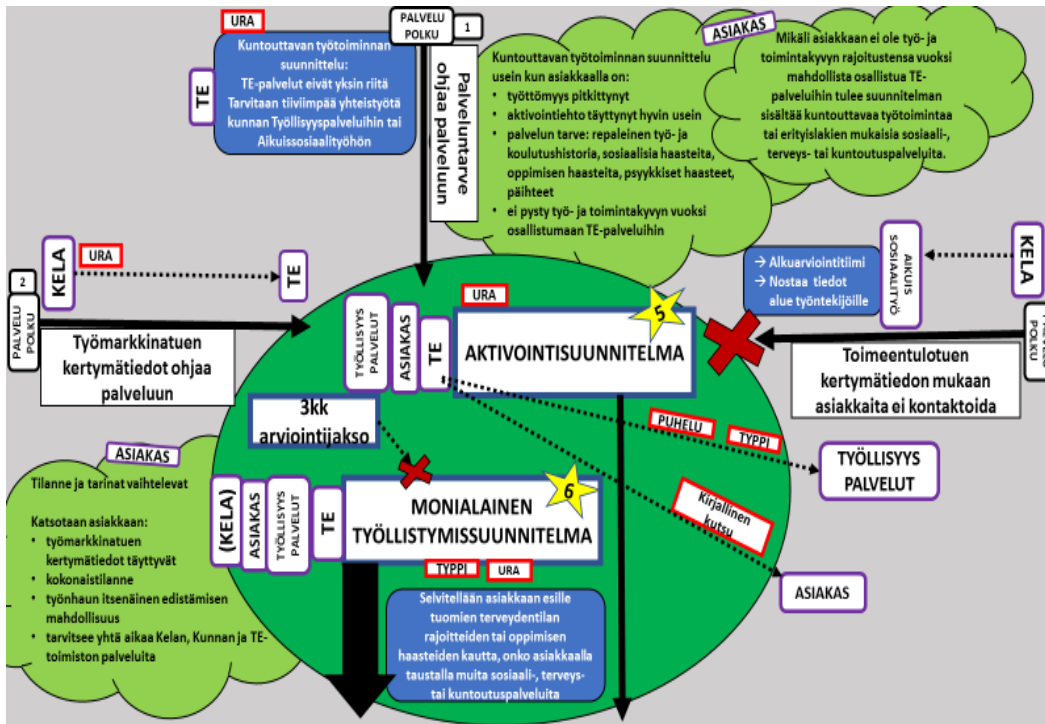
1. Ilmoittautuminen työnhakijaksi (TE-toimisto)
2. Palvelutarve arvio (TE-toimisto)
3. Työllistymissuunnitelma (TE-toimisto)
4. Työttömien terveystarkastuksen esitietolomake asiakkaalle (Työllisyyspalvelut & JYTE)
5. Aktivointisuunnitelma (TE-toimisto + Työllisyyspalvelut)
6. Monialainen työllistymissuunnitelma (TE-toimisto + Työllisyyspalvelut)
7. Tilannekartoituslomake (Työllisyyspalvelut)
8. Työtoimintasopimus (Työllisyyspalvelut & Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja)
9. Saate (Työllisyyspalvelut)
10. Alkuhaastattelu (Sovatek-säätiö)
11. Väliarviointi (Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja)
12. Loppuyhteenvedo (Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja)
13. VAT-kysely (Sovatek-säätiö)
14. BDI21-kysely (Sovatek-säätiö)
15. Audit-testi (Sovatek-säätiö & Aikuissosiaalityö)
16. Palvelutarpeen arviointilomake (Aikuissosiaalityö)
17. Asiakassuunnitelma (Aikuissosiaalityö)
18. Marak työmalli (Aikuissosiaalityö)



### Työmenetelmä (palveluntuottaja)

1. Motivointi (Aikuissosiaalityö, TE-toimisto)
2. Velvoittaminen (TE-toimisto)
3. Motivoiva haastattelu (Aikuissosiaalityö, Sovatek-säätiö)
4. Havainnointi (Sovatek-säätiö)
5. Rakenteinen kirjaaminen (Aikuissosiaalityö & TE-toimisto)





## JYVÄSKYLÄN TE-TOIMISTO JA TYÖLLISYYSPALVELUT

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen voi lähteä liikkeelle; **1)** Asiakkaan palvelutarpeesta, kun TE-palvelut eivät yksin riitä tukemaan asiakasta kohti työelämää. **2)** Lisäksi ohjautumista palveluun voi tapahtua Kelan ilmoittaman asiakaiden saamien työmarkkinatuen kertymätiedon perusteella TE-toimistolle, koskien aktivointisuunnitelman laatimista tai monialaisen yhteispalvelun arviointia. Kela ilmoittaa aikuissosiaalityölle asiakkaiden toimeentulotuen kertymätiedot. Tällä hetkellä aikuissosiaalityössä ei kontaktoida asiakkaita toimeentulotuen kertymätiedon perusteella ja ohjautumista ei näin ollen tapahdu aikuissosiaalityöstä kuntouttavaan työtoimintaan toimeentulotuen kertymätiedon perusteella.

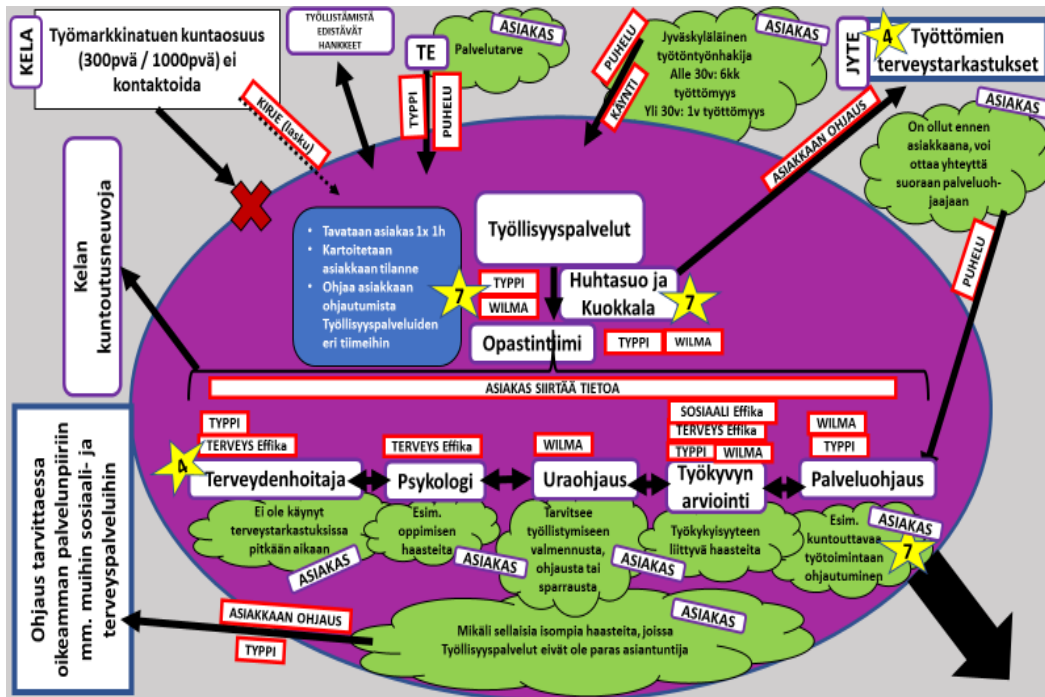
Mikäli TE-toimiston asiantuntija suunnittelee asiakkaan kanssa palveluna kuntouttavaa työtoimintaa, on sovittu työllisyyspalveluiden toimivan näissä tilanteissa kunnan edustajana. Kuntouttava työtoiminta on kuntien palvelu ja kokonaissuudessaan sen järjestämisvastuu on sovittu Jyväskylässä työllisyyspalveluille. Kuntouttavan työtoiminnan taustalla on aktivointi- tai monialainen työllistymissuunnitelma, käytännössä suurimmalla osalla asiakkaista se on monialainen työllistymissuunnitelma. Ennen monialaisen työllistymissuunnitelman laatimista tulisi olla 3kk kartoitusjakso, jossa eri toimijat kartoittavat asiakkaan kokonaistilanteen ja määrittelevät asiakkaan kanssa palvelut. Tämä ei kuitenkaan toteudu Jyväskylässä.

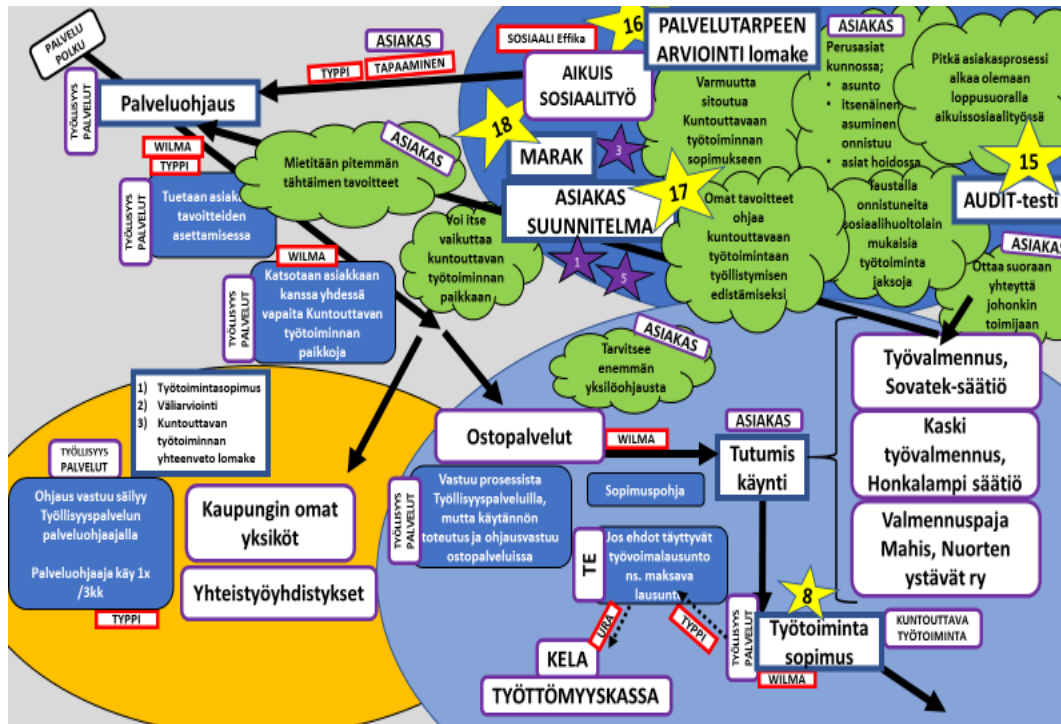
TE-toimisto on suunnitelman laatimisesta yhteydessä työllisyyspalveluiden palveluohjaustiimiin ja asiakkaaseen. Työllisyyspalveluiden palveluohjaajan ensi kontakti asiakkaaseen voi tapahtua suunnitelman laatimisen yhteydessä TE-toimistolla. Suunnitelman teon yhteydessä TE-toimisto selvittää työllisyyspalveluiden palveluohjaajan kanssa, asiakkaan esille tuomien terveydentilan rajoitteiden tai oppimisen haasteiden kautta, onko asiakkaalla taustalla muita sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluita. Jos asiakkaalla on palveluita menneillä, pyritään tukemaan niiden jatkumisen myös kuntouttavan työtoiminnan aikana. Harvoin aloitellaan sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita suunnitelman teon yhteydessä. Monialaisen työllistymissuunnitelman tekemisen yhteydessä Kela ei ole mukana, kun suunnitellaan palveluna kuntouttavaa työtoimintaa. Kelan rooli tulee usein myöhemmässä vaiheessa, kun asiakkaan työ- ja toimintakyky on kohentunut. Työllisyyspalveluiden rooli on suunnitelman teon yhteydessä määrittellä kuntouttavan työtoiminnan palvelua ja lähteä viemään käytännön prosessia eteenpäin.

## JYVÄSKYLÄN TYÖLLISYYSPALVELU

TE-toimisto voi ohjata asiakkaan myös monialaiseen yhteispalveluun, joka toimii työllisyyspalveluiden alla. Usein tällaisissa tilanteissa asiakkaan ensikontakti tapahtuu Opastintiimissä n. 1kk sisällä yhteydenotosta. Opastintiimi on myös ensimmäinen piste mihin ohjaututaan asiakkaan ollessa yhteydessä suoraan työllisyyspalveluihin. Työllisyyspalveluilla on ohjaavat asiakasmäärittelyt, mutta ne eivät ole niin tiukat, etteikö asiakkaaksi voisi tulla. Ohjautumista työllisyyspalveluihin tapahtuu hieman myös työllistymistä edistävästä hankkeista.

Opastintiimissä on käytössä tilannekartoituslomake, jonka pohjalta asiakkaan tilannetta kartoitetaan ja asetetaan mahdolliset ensimmäiset tavoitteet. Opastintiimissä tunnistetaan valtavirtaisesti asiakkaan tarve kuntouttavan työtoiminnan palvelulle tai asiakas tuo sen selkeästi itse esille. Opastintiimistä asiakas ohjataan näissä tilanteissa palveluohjaustiimiin. Mikäli asiakas käy työllisyyspalveluiden sivutoimipisteissä Kuokkalassa tai Huhtasuolla tilannekartoituslomakkeen tekee palveluohjaaja. Palveluohjaaja myös suunnittelee kuntouttavan työtoiminnan toteutuksen asiakkaan kanssa. Asiakas on voinut ohjautua opastintiimistä myös esim. uraohjaukseen, mutta siellä suunnitellut toimet eivät asiakkaalla etene tai tunnu oikea-aikaisilta, jolloin asiakas ohjautuu työllisyyspalveluiden sisällä eri tiimiltä toiselle palvelutarpeen mukaan. Lisäksi asiakas saattaa käydä työllisyyspalveluiden terveydenhoitajalla tai psykologilla. Sivutoimipisteistä ohjaututaan yleensä JYTEN:n työttömien terveystarkastukseen. Kelan kuntoutusneuvoja käy työllisyyspalveluissa, joka toinen viikko, kenelle työllisyyspalveluiden tiimit voivat tarvittaessa ohjata asiakkaan. Jos asiakas on ollut aiemmin palveluohjauksessa hän saattaa ottaa myös suoraan yhteyttä palveluohjaajaan. Tällöin palveluohjaaja käyttää arvionsa mukaan tilannekartoituslomaketta asiakkaan kanssa. Työmarkkinatuen kuntaosuus tulee Kelalta laskun liitteenä työllisyyspalveluille, mutta näitä ihmisiä ei tällä hetkellä kontaktoida työmarkkinatuen kuntaosuuden perusteella. Mikäli työllisyyspalveluissa havaitaan asiakkaalla sellaisia isompia haasteita, joissa he eivät ole paras asiantuntija ohjataan asiakas tarvittaessa oikeamman palvelupiiriin mm. sosiaali- tai terveyspalveluihin.





## JYVÄSKYLÄN AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityölle voi asiakasohjautua TE-toimistosta tai työllisyyspalveluista, kun asiakkaan palvelutarpeena on ensisijaisesti sosiaali- tai terveyspalvelut. Aikuissosiaalityö toimii tällöin asiakkaiden palveluissa koordinoijana. Kun aikuissosiaalityössä havaitaan asiakkaan palvelutarpeena kuntouttava työtoiminta, ohjataan asiakas yleensä työllisyyspalveluiden monialaiseen yhteispalveluun ja puhutaankin suoraan kuntouttavan työtoiminnan käynnistämisestä. Aikuissosiaalityö, työllisyyspalvelut ja asiakas tapaavat tarvittaessa siirtopalaverin yhteydessä. Asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan palvelun ajankohtaisuus lähtee asiakkaan omista tavoitteista työelämän suuntaan, joiden realistisuutta sitten pohditaan asiantuntijan kanssa yhdessä ja rakennetaan palvelupolkua tavoitetta kohti. Aikuissosiaalityössä alkaa yleensä pitkä asiakasprosessi olemaan loppusuoralla ja rakennetaan palvelupolkua tavoitetta kohti. Aikuissosiaalityössä alkaa yleensä pitkä asiakasprosessi olemaan loppusuoralla ja asiakkaan perusasiat ovat saatu kuntoon tai hoitosuhteeseen. Asiakkaan kanssa on tehty alussa palveluarviointilomake, jonka pohjalta on laadittu asiakassuunnitelma. Asiantuntijan arvion mukaan voidaan käyttää mm. Audit-lomaketta tai Marak-työmallia asiakkaan tilanteen kartoittamisessa. Aikuissosiaalityössä on työvälineenä asiakkaan kanssa voinut olla mm. sosiaalihuoltolain mukaista työtoimintaa. Se nähdään matalan kynnyksen palveluna tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole varmuutta sitoutumisesta ja omasta jaksamisesta. Kuntouttava työtoimintaan sovelletaan työttömyysuutta koskevia säännöksiä, tarkoittaen esim. poissaolojen aiheuttavan taloudellisia sanktioita asiakkaalle. Sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta ei ole sidottu tähän.

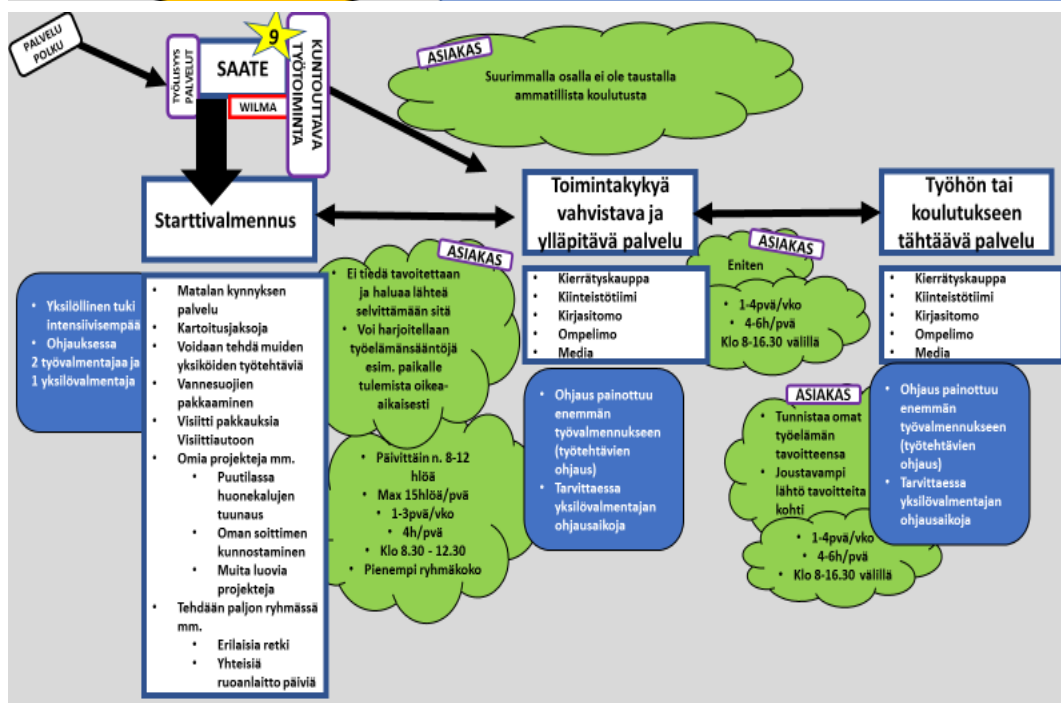
## JYVÄSKYLÄN TYÖLLISYYSPALVELUT JA KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA (SOVATEK-SÄÄTIÖ)

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautetaan työllisyyspalveluista ja suurimmalta osin palveluohjaustiimin kautta. Taus-talla on usein tehdyn aktiivointi- tai monialainen työllistymissuunnitelman tai opastintiimissä asiakkaan asettama tavoite, jota palveluohjaaja lähtee asiakkaan kanssa tarkentamaan ja viemään eteenpäin. Joissain tilanteissa asiakas saattaa ot-taa yhteyttä suoraan kuntouttavaan työtoimintapaikkaan, mutta näissä tilanteissa asiakas ohjataan työllisyyspalveluihin.

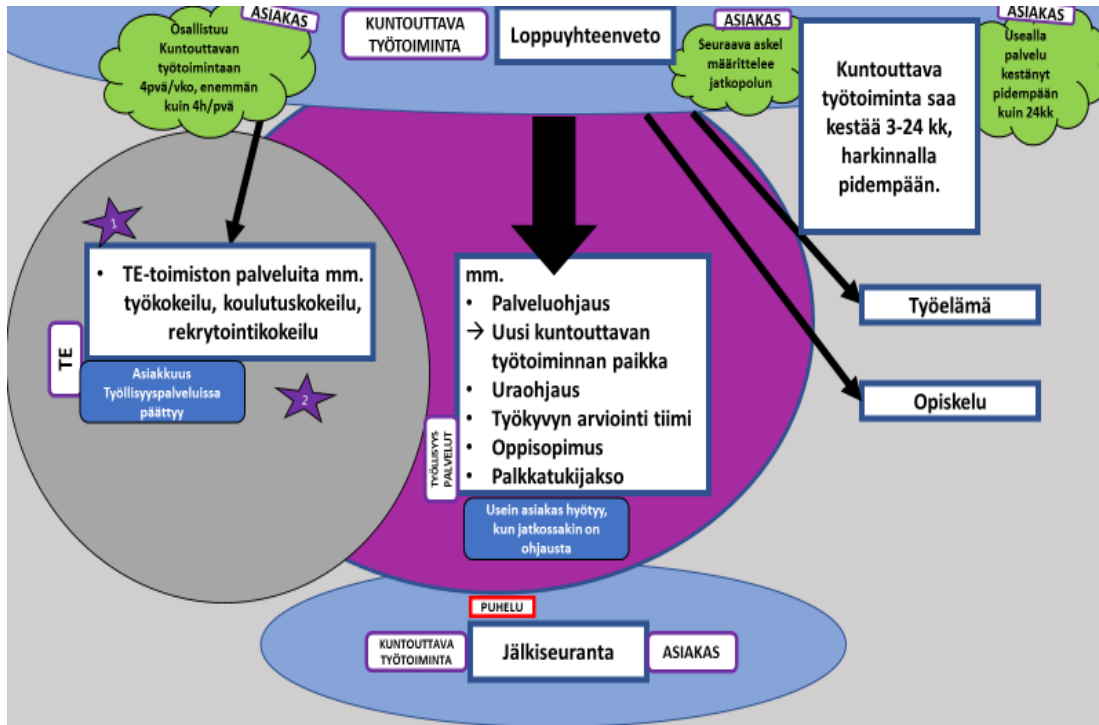
Jyväskylässä kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kaupungin omissa yksiköissä ja yhteistyöyhdistyksissä. Näissä toi-mipaikoissa asiakkaan ohjausvastuu säilyy työllisyyspalveluilla ja he tekevät toimipaikan sekä asiakkaan kanssa sopimuk-set ja arvioinnit. Lisäksi kuntouttavaa työtoimintaa ostetaan ostopalveluina kolmelta palveluntuottajalta, joissa on erilai-set toimintaympäristöt. Ostopalveluissa kuntouttavan työtoiminnan prosessi vastuu säilyy työllisyyspalveluilla, mutta käytännön toteutus ja asiakkaan ohjausvastuu siirtyy kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajille. Työllisyyspalvelui-den palveluohjaaja kertoo asiakkaille mahdollisista kuntouttavan työtoiminnan paikoista ja vapaita paikkoja työtehtävi-neen voidaan katsoa yhdessä asiakastietojärjestelmästä. Asiakkaan tilanne ja tavoitteet ohjaavat paikan valintaa osto-palveluiden ja kaupungin omien sekä yhteistyöyhdistyksien välillä. Ostopalveluissa on tarjolla asiakkaalle enemmän yksi-löllistä ohjausta.

Usein sovitaan ensimmäiseksi asiakkaan tutustumiskäynti kuntouttavaan työtoiminnan paikkaan tai asiakas voi tutustua useampaan työtoimintapaikkaan. Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajan ollessa ostopalvelut työllisyyspalvelut avaavat asiakastietojärjestelmään työtoimintasopimusohjan valmiiksi ja mikäli kuntouttava työtoiminta päädytään aloittamaan, viimeistelee palvelusopimuksen kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja. Palveluntuottaja lähettää so-pimuksen asiakastietojärjestelmän kautta työllisyyspalveluille, joka lähettää sen edelleen TE-toimistolle. TE-toimisto lau-suu työvoimapolitiittisenlausunnon Kelalle tai Työttömyyskassaan. Työtoimintasopimuksen perusteella Jyväskylän kau-punki maksaa lisäksi asiakkaalle kuukausittain matkakavouksen kuntouttavan työtoiminnan ajalta.

Kun kuntouttavan työtoiminnan palvelusopimus tehdään työllisyyspalvelut lähettävät kuntouttavaan työtoiminnan pal-veluntuottajalle saattien asiakkaasta. Palveluntuottajan ja Jyväskylän kaupungin yhteisensopimuksen mukaan ostopal-veluissa järjestetään kuntouttavaa työtoimintaa kolmessa palvelukokonaisuudessa; 1) Starttivalmennus, 2) Toimintaky-kyä ylläpitävä ja vahvistava palvelu, 3) Koulutus ja työhön tähtäävä palvelu. Palveluntuottajalla on eri alojen yksiköitä, joissa työtoimintaa tehdään. Asiakkaalla oma tavoite tai mielenkiinto ohjaa yksikön valintaa. Kuntouttava työtoiminta aloitetaan, joko ensimmäisessä tai toisessa palvelukokonaisuudessa 3 kuukauden jaksolla, jonka jälkeen jaksota sovitaa yleensä kolmeksi tai kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan. Työllisyyspalvelut ovat voineet hahmotella asiakkaan kanssa pal-velukokonaisuuden, mutta sopimuksen teon yhteydessä on kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja voinut harkin-tansa mukaan vaihtaa asiakkaan palvelukokonaisuutta.







Laki (2.3.2001/189) ohjeistaa, että kuntouttava työtoiminta voi kestää 3-24kk

ja harkinnalla pidempään. Joillakin asiakkailta se on kestänyt pidempään kuin 24kk.

### KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA (SOVATEK-SÄÄTIÖ)

Jatkopolon ajankohta kuntouttavasta työtoiminnasta toisiin palveluihin vaihtelee todella paljon asiakkailta. Joillain asiakkailta on todella pitkiä prosessit kuntouttavassa työtoiminnassa, kun taas osa asiakkaista etenee nopeallakin aikataululla eteenpäin.

Ajoittain kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat huomaavat asiakkaiden helposti jäävän tuttuun yksikköön ja siirtymisen pelottavan heitä, vaikka siirtyminen tapahtuisi vain heidän yksikkönsä sisällä palvelulinjalta toiselle. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat pyrkivät nopeasti tukemaan asiakkaita eteenpäin palvelupolulla. Polku voi muodostua siirtymällä saman palveluntuottajan eri palvelulinjalle. Lisäksi polku voi muodostua, vaikka suoraan starttivalmennuksesta työ- tai opiskeluelämään.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat tekevät lisäksi asiakkaiden jälkiseurantaa tilastointia varten. He ovat asiakkaan luvalla kolmen vuoden sisällä kuntouttavan työtoiminnan jakson loppumisesta yhteydessä heihin.

### JYVÄSKYLÄN TYÖLLISYYPALVELUT

Työllisyyspalvelut siirtävät tiedon asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenvedosta TE-toimistolle asiakastietojärjestelmän kautta. Mikäli asiakkaan ei ole työ- ja toimintakykynsä vuoksi mahdollista siirtyä kuntouttavan työtoimintajakson loputtua TE-toimiston tarjoamiin palveluihin tai suoraan opiskelu- tai työelämään, asiakas palaa yleensä takaisin työllisyyspalveluille. Näin tapahtuu käytännössä hyvin usein. Asiakkaalle on tehty kuntouttavan työtoiminnan lopussa palveluntuottajan toimesta loppuyhteenveto, jossa on hieman avattu jatkosuunnitelmaa. Jatkopolku voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen. Asiakkaalle on kuntouttavan työtoiminnan aikana selkiytynyt halu työskennellä lastenohjaajana, joka tulee loppuyhteenvedossa tietona työllisyyspalveluiden palveluohjaajille. Työllisyyspalveluissa asiakkaan kanssa lähdetään rakentamaan tätä polkua kohti lastenohjaajana toimimista. Asiakas voi lähteä ensin kuntouttavaan työtoimintaan Jyväskylän kaupungin päiväkotiin, jolla voidaan varmistaa alan sopivuus asiakkaalle. Kuntouttavan työtoiminnan jälkeen voidaan miettiä palkkatukijaksoa tai oppisopimusta, joka vie edelleen kohti työuraa lastenohjaajana.

Asiakas voi siirtyä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen loppuyhteenvedon ohjaamana Työllisyyspalveluiden sisällä toiselle tiimille, ura- tai työkyvyn arviointitiimin ohjaukseen. Työkyvyn arviointi tiimiin tapahtuu erityisesti ohjausta silloin, kun kuntouttavalla työtoiminnan jaksolla on selvinnyt osatyökykyisyyteen liittyviä asioita.

Usein asiakkaat hyötyvät kuntouttavan työtoiminnan jälkeenkin siitä, että jatkossakin on tiiviisti ohjausta. Asiakkaan siirtyessä työllisyyspalveluista esim. sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluihin on työllisyyspalvelut usein mukana vielä asiakkaan siirtymävaiheessa.

### JYVÄSKYLÄN TE-TOIMISTO

TE-toimisto saa tiedon asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan loppuyhteenvedosta työllisyyspalveluilta asiakastietojärjestelmän kautta. Kun asiakas on ollut pidemmän aikaa 4pvä/vko ja enemmän kuin 4h/pvä kuntouttavassa työtoiminnassa tekee TE-toimisto harkintaa jatkokojujen muodostamisesta muualle kuin kuntouttavaan työtoimintaan. TE-toimisto miettii näissä tilanteissa tarkkaan mitkä ovat ne syyt, että vielä jatkettaisiin kuntouttavaa työtoimintaa. Mikäli asiakas pärjää TE-toimiston palveluissa voi asiakkuus päättyä työllisyyspalveluissa. Jatkokojuna TE-toimistossa voidaan miettiä asiakkaan kanssa esim. työkokeilua, koulutuskokeilua tai rekrytointikokeilua.