

Sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksessa.

Työelämävalmiuksien arvioinnin toteutuminen ja kehittämistarpeet.

Sami Ekholm
Opinnäytetyö, kevät 2012
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Helsinki
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Sosiaalialan koulutusohjelma
Päihteet ja syrjäytyminen
Sosionomi (Ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Sami Ekholm. Sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksessa. Työelämävalmiuksien arvioinnin toteutuminen ja kehittämistarpeet. Helsinki, kevät 2012, 106 s., 6 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, päihteet ja syrjäytyminen koulutusohjelma. Sosionomi (YAMK).

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävää työelämävalmiuksien arviointityötä ja nostaa esiin arviointityön kehittämiskohtia. Huomio kiinnittyi arviointityön menetelmiin. Menetelmien tarkastelu keskittyi sosiaalityön arviointityöhön ja kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuuteen arvioinnissa.

Tutkimusaineisto kerättiin Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta sähköisellä kyselylomakkeella syksyllä 2011. Kyse-lyssä oli määrällisiä ja laadullisia kysymyksiä. Kyselyyn saatiin 26 vastausta.

Tuloksien mukaan työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä arviointi oli asiakkaan koko elämäntilanteen kattavaa arviointia. Työllistämisen orientaatio tuotti arviointiin vertailukohdan, asiakkaan tilannetta arvioitiin suhteessa työelämän vaatimuksiin. Asiakkuuden alussa arvioitiin myös asiakkaan valmiuksia suhteessa työvoiman palvelukeskuksen aktivointipalveluiden vaatimuksiin. Arviointi miellettiin toisinaan asiakkuuden ajankohtaisuuden arviointina. Työllistämistavoitteet ja erityisesti TE-hallinnon työvoimaohjaajien nopea työllistämispalveluiden tarjonta tuottivat haasteita sosiaalityössä tehtävän kokonaisvaltaisen arvioinnin toteutumiselle.

Arviointiprosessi nähtiin kestävän koko asiakkuuden ajan. Alkuarviointi nähtiin merkittävänä osana arvioinnissa, mutta toimisto-olosuhteissa tehtävä työelämävalmiuksien arviointi nähtiin haasteellisena. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen nähtiin tuottavan todellisempaa tietoa asiakkaan valmiuksista. Monista tietolähteistä huolimatta, tietoa ei kuitenkaan ollut aina riittävästi arvion muodostamiseksi. Eri tietolähteistä saatu tieto nähtiin toisinaan ristiriitaisena. Myös kuntouttavan työtoiminnan tuottama tieto asetettiin kyseenalaiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan ei nähty vastaavan työelämän vaatimuksia ja sen myötä saadun arviointitiedon pätevyyttä kyseenalaistettiin.

Arvioinnin kehittämiskohdiksi nousi sosiaalityön vastuualueen selkeyttäminen arviointityössä sekä ajan lisääminen arviointityölle ja verkostoyhteistyölle. Toiminnallinen arviointi, sosiaalityön arviointimenetelmien laajempi hyödyntäminen sekä kuntouttavan työtoiminnan tuottaman arviointitiedon pätevyyden parantaminen nousivat myös kehittämisen kohteiksi. Tuloksien myötä kehittämisen kohteeksi nostettiin myös palveluverkoston eri toimijoiden yhteisemmän arvioinnin parantaminen.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, työvoiman palvelukeskus, työelämävalmiudet, aktiivinen sosiaalipolitiikka, kuntouttava työtoiminta.

ABSTRACT

Ekholm, Sami

Assessment of working life abilities in social work.

106 p., 6 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2012, Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Intoxicants and social exclusion. Degree: Master of Social Services.

The aim of this thesis was to study social workers' assessment of clients' working life abilities in Helsinki employment service centre. Another aim was to seek development suggestions for how to improve the assessment. The study focused on two methods of assessment, traditional social work assessment and assessment carried out using rehabilitating work practice.

The study material was collected by a questionnaire containing qualitative and quantitative questions. It was sent via internet to employment service centre's social workers in autumn 2011. 26 social workers answered the questionnaire.

According to the results, assessment carried out by social workers focuses on the clients' life situation, taking in account the working abilities. The social workers considered the knowledge of current working life qualifications important when assessing working life abilities. The assessment of working life abilities has many challenges, such as fast offering of employment services.

The assessment was seen as a long-term process. Traditional social work assessment was successful, however, assessment carried out in office environment had its challenges. Rehabilitating work practice was considered a more informative method of assessment, however, social workers saw that it does not have the same requirements as in real working life.

Based on the results, the role of social work needs to be more explicit. Social work needs more time for multiprofessional cooperation. The development of rehabilitating work practice is required. The information of clients' working abilities received from rehabilitating work practice requires developing as well. Information should be more reliable.

Key words: social work, the employment services centre, ability to work, employment policy, rehabilitating work.

SISÄLLYS	SIVU
1 JOHDANTO	6
2 AKTIVOINTIPOLITIikka PALVELUKESKUKSEN SOSIAALITYÖN TAUSTAL- LA	9
2.1 Aktivointipolitiikan tausta	9
2.2 Aktivoinnin tehtävä ja velvoittavuus	10
2.3 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta	12
2.4 Aktivoinnin vaikutukset ja kritiikki	14
3 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS	17
3.1 Asiakkuuskriteerit ja asiakassegmentti	18
3.2 Helsingin työvoiman palvelukeskus, Duuri	20
3.3 Duurin asiakasprosessin kuvaus	21
4 SOSIAALITYÖ TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESSA	24
4.1 Työn keskiössä asiakkaan tilanteen selvittely ja verkostotyö	25
4.2 Sosiaalityön tilannearviointi ammattikäytäntönä	27
4.3 Tutkimuksia työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöstä	30
5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	36
5.1 Tutkimuksen toteutus	37
5.2 Kyselylomakkeen muodostaminen	37
5.3 Kyselyn toteutus	39
5.4 Aineisto ja kohderyhmä	40
5.5 Analysointi	42
6 TYÖLLISTÄMISEN NÄKÖKULMA SOSIAALITYÖSSÄ	45
6.1 Sosiaalityön arvioinnin sisällölliset painopisteet	45
6.2 Työllistämisen näkökulma arvioinnin lähtökohtana	47
6.3 Arviointiprosessin ja arviointimenetelmien tarkastelua	49
6.4 Yhteenveto	51
7 ARVIOINNISSA HYÖDYNNETTÄVÄT MENETELMÄT	55
7.1 Sosiaalityön alkuarviointi	55
7.1.1 Tiedon kerääminen ja arvion muodostaminen	56
7.1.2 Haasteet arvioinnissa	58
7.2 Kuntouttava työtoiminta arviointimenetelmänä	60
7.2.1 Tiedon kerääminen	61
7.2.2 Kuntouttavan työtoiminnan tuottama tieto	63
7.3 Yhteenveto	64
8 KEHITTÄMISEN KOHTIA ARVIOINTITYÖLLE	68
8.1 Sosiaalityön roolin kehittäminen arviointityössä	68
8.2 Kuntouttavan työtoiminnan arviointiulottuvuuden kehittämiskohdat	71
8.3 Yhteenveto kehitysehdotuksista	72

9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
9.1 Sosiaalityön arvioinnin painopisteet	75
9.2 Työelämä sosiaalityön arviointityön suhteena ja haasteena	76
9.3 Erilaiset arviot vahvuuksina ja haasteina	79
9.4 Arvion realisoituminen toiminnan kautta	81
9.5 Kehittämisehdotukset arviointiin	83
9.6 Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja tutkimuksen tekemisestä	88
 LÄHTEET:	 92
 LIITTEET:	 96

1 JOHDANTO

Työttömien aktivointityö on kohtalaisen uusi työ-orientaatio sosiaalityössä. Aktivointia toteutetaan erityisesti työvoiman palvelukeskuksissa, jotka ovat olleet osa sosiaalityön työkenttää vuodesta 2004 alkaen. Työvoiman palvelukeskuksen tavoitteena on kuntien sosiaalitoimen ja terveystoimen, kansaneläkelaitoksen sekä TE-hallinnon moniammatillisen yhteistyön keinoin vähentää työttömyyttä ja siten työttömyyden vuoksi maksettuja etuuskustannuksia, lisätä työttömien osallistumista työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin, sekä lisätä asiakkaiden työ- ja toimintakykyä ja aktiivista elämää ja osallisuutta. Työvoiman palvelukeskusten asiakkaat ovat pitkäaikaistyöttömiä, usein työelämästä syrjäytyneitä ja työelämäänsä kuntoutuvia aktivointiehdon omaavia työnhakijoita, joiden kohdalla työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaalitoimen palvelut on nähty riittämättömäksi.

Aktivointipolitiikkaa, erityisesti palvelukeskuksissa tehtävää aktivointia on kritisoitu siihen sisältyvistä velvoittavuuksista, sanktioista ja todellisista työllistämistuloksien uupumisesta. Samaan aikaan palvelukeskusten moniammatillinen on työtapa nähty merkittävänä tekijänä pitkäaikaistyöttömien tilanteen selvittelyssä ja työhön kuntouttamisessa.

Sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksessa on paljolti samanlaista kuin sosiaalityö muissakin toimipisteissä. Työssä korostuu kokonaisvaltainen ote. Sosiaalityön keskeisenä tehtävänä työvoiman palvelukeskuksessa on asiakkaan tilanteen selvittely ja palvelutarpeen arviointi. Toisaalta työllistämisen ja työhön kuntouttava viitekehys ja niihin liittyvä aktivointiorientaatio, luovat työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön arviointityöhön kuitenkin oman erityispiirteen. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan työllistämisen näkökulmasta.

Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa (Duurissa) on jo jonkin aikaa haluttu kuvata ja mallintaa palvelukeskuksen sosiaalityötä, erityisesti asiakkaan työelämävalmiuksien arviointiin liittyvää työtä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävää asiakkaan työelämävalmiuksien arviointityötä työnteki-

jöiden kokemusten kautta. Kiinnostuksen kohteena oli, minkälaista on sosiaalityössä tehtävä arviointityö Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa.

Tutkimus on luonteeltaan kartoittava. Tarkoitus on saada esille palvelukeskuksen sosiaalityöstä uusia näkökulmia ja toisaalta selvittää ennestään vähän tunnettuja ilmiöitä. Tutkimus voi olla, tai se voi muotoutua tutkimuksen aikana samanaikaisesti ilmiöitä selittäväksi, kuvailevaksi ja ennustavaksi (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 138). Kartoittavan luonteen ohessa tämä opinnäytetyön tutkimus sisältää erityisesti arviointityötä kuvailevan ulottuvuuden.

Kiinnostukseni aiheeseen syntyi syksyllä 2010, jolloin kävin YAMK -opintoihin liittyvästä opinnäytetyöstä keskustelua Duurin toimistopäällikön sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Koin mielekkäänä lähteä oman työpaikkani, Duurin sosiaalityön kuvantamista sekä erityispiirteiden esille tuomista. Tuolloin tutkimustehtäväksi asetettiin Duurin sosiaalityön arviointityön tarkastelu ja kuntouttavan työtoiminnan tuottamat mahdollisuudet työelämävalmiuksien arviointityön näkökulmasta. Vaikka kuntouttavaan työtoimintaan on ikään kuin sisään kirjoitettuna arviointiulottuvuus, on arviointi lähtökohtaisesti arviointia suhteessa kuntouttavalle työtoiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Toisin sanoen kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamisen vaiheessa on jo ollut tiedossa tekijät joista ”kuntoudutaan”.

Oman kokemukseni myötä eräänlaisena taustaoletuksena tutkimuksessa oli, että asiakkaan työelämävalmiuksista ei perinteisellä sosiaalityön tilannearvioinnilla saada muodostettua näkemystä, vaan valmiuksien arviointi edellyttää konkreettista toimintaan osallistumista. Toinen oletus koski arvioinnin lähtökoh-
tia. Oletukseni oli, että työllistämiseen liittyvä arviointi on suhteellista, ja että se edellyttää peilauspinnaksi tietämyksen nykyisistä työelämän vaatimuksista.

Tutkimuksessa teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan ensin aktivointipoli-
tiikan kehittymistä ja sen käytäntöjä Suomessa. Lisäksi tarkastellaan siihen kohdistunutta kritiikkiä. Seuraavaksi kerrotaan työvoiman palvelukeskuksen toiminta-ajatuksista ja – mallista. Samassa yhteydessä kerrotaan tarkemmin myös tämän tutkimuksen toimintaympäristöstä, Helsingin työvoiman palvelu-

keskuksesta. Tämän jälkeen keskitytään työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöhön sekä sosiaalityön yhteen ydintehtävään, tilannearviointiin joka muodostaa myös työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityölle keskeisen viitekehyksen. Luvussa 5 keskitytään tutkimuksen toteuttamiseen, siinä hyödynnettyihin aineiston keruumenetelmiin ja aineiston analysointiin. Luvuissa 6-8. esitellään tutkimuksen tulokset. Johtopäätökset ja tuloksien pohdinta esitetään luvussa 9. Johtopäätöksien yhteydessä esitetään myös kehittämis ehdotuksia arviointiyön kehittämiseksi.

2 AKTIVOINTIPOLITIikka PALVELUKESKUKSEN SOSIAALITYÖN TAUSTALLA

2.1 Aktivointipolitiikan tausta

Työttömien aktivointi ja siihen sisältyvät työllistämistoimet ovat olleet 1990-luvulta alkaen yleinen toimintamalli Eurooppalaisessa sosiaali- ja työllisyyspolitiikassa. Työttömien aktivointi, ”workfare” on Yhdysvalloista 1970-luvulla alkanut malli, jossa työttömille, viimesijaisten etuuksien varassa eläville ihmisille alettiin tarjota työllistäviä ja niihin velvoittavia työllistämishojelmia. Aktivointia perusteltiin sillä että sosiaalietuudet sinällään ovat ihmisiä passivoivia. Aktivointi nähtiin kansataloudellisestikin perusteltuna, kun toimeentulokustannukset pienenevät. Aktiivisella työvoimapolitiikalla on varsinaista aktivointia pidempi historia. Aktiivinen työvoimanpolitiikka on alkujaan pyrkinyt tasapainottamaan talouden, työvoiman kysynnän, tarjonnan ja liikkuvuuden välisiä suhteita. Keinoina on ollut muun muassa työnvälitys, työvoimakoulutus, ammatinvalinnan ohjaus ja työperäisen muuttamisen avustamisessa. (Karjalainen 2011, 231; Raunio 2004, 223-226; ks. myös Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto & Tuomala 2004, 138-139.)

Myöhemmin aktivointia sovellettiin Euroopassa, ensimmäisenä Iso-Britanniassa jossa ei nykyisellään tarkastella sosiaali- ja työllisyyspolitiikkaa toisistaan erillisinä, vaan puhutaan yhdestä, ”welfare to work” -politiikasta. Euroopan eri valtiot toteuttavat aktivointipolitiikkaa erilaisten toimenpiteiden ja niihin liittyvien tavoitteiden kautta omien hyvinvointitraditioidensa mukaisesti. Suomen aktivointipolitiikka on tullut EU:n työllisyysstrategioista sekä muilta mailta saatujen vaikutteiden kautta. (Karjalainen 2011, 232-233.) Suomen aktivointikäytännöt tulivat laakisääteisiksi, kun laki kuntouttavasta työtoiminnasta vuonna 2001 kirjattiin. Lailla myös selkeytettiin aktiivista sosiaali- ja työvoimapolitiittista linjaa. Lain kirjaamisen taustalla oli myös 1990-luvun laman aiheuttamat pitkittyneet työttömyydet. Vaikka työttömyys alkoi vähentyä 1990-luvun lopulla, ei kysyntä työmarkkinoilla ulottunut lama aikana syntyneeseen niin sanottuun rakennetyöttömien ”kovaan

ytimeen”. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 21, 23; Juhila 2006, 58-59.)

2.2 Aktivoinnin tehtävä ja velvoittavuus

Yksi nykyisen työvoimapolitiikan keskeinen tavoite on tarjota syrjäytymisvaarassa oleville työttömille aiempaa yksilöllisempää ja dynaamisempaa palvelua työllistymisen edistämiseksi. Käytännössä tämä on tarkoittanut välitöntä työllistämistavoitetta. Aktiivinen työvoimapolitiikka on usein nähty erilaisten erityisryhmien, kuten maahanmuuttajien, vajaakuntoisten, pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työllistämisenä suoraan julkiselle sektorille, tai tukityöllistämisen avulla yksityiselle sektorille. Se nähdään myös erilaisten tukitoimien aktiivisena tarjoamisena. Tukityöllistämällä tavoitellaan asiakkaan pitkittyneen työttömyyden katkaisemista ja työmarkkina-aseman parantamista. Tavoite ulottuu myös työnantajapuoleen. Tukityöllistämällä turvataan yritysten työvoiman saantia. Työllistämisen tukitoimien (mm. työvoimakoulutukset) tehtävänä on ylläpitää tehokasta työnhaku ja saattaa työtön työelämään ja samalla poistaa yritysten rekrytointiongelmia. (Heinonen ym. 2004, 138-139.)

Sosiaalipolitiikka kehittyi työvoimapolitiikan kaltaiseksi keskittyessään juuri vaikeasti työllistyviin ihmisiin. Sen tavoitteena on ollut pitkäaikaistyöttömien syrjäytymiskehityksen ja köyhyyden vähentäminen, korostaen kuitenkin yksilön omaa yritteliäisyyttä ja vastuullisuutta. Aktivoinnilla on siis tarkoitus luoda polkuja työttömien ihmisten työllistymiseksi ja työllistymisen kautta palkkatyöelämään liittyviin elämänhallintaan. Toisaalta sen on tarkoitus vähentää työttömyyden aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia. Keskeinen ajatus on, että työ ja osallistuminen kohentavat ihmisen tilannetta luodessaan ihmiselle sosiaalista osallisuutta ja hyvinvointia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 26-27; Juhila 2006, 58-59; Julkunen 2006, 206-208; Karjalainen 2011, 228-230.)

Työttömien aktivoinnissa ja laajemmin elämänhallinnan ongelmassa on nykyisellään keskeisenä käytössä kuntoutus -käsite. Käsitteen käyttö on laajentunut niin, että työttömyys ja siihen liittyvät haasteet nähdään helposti vajaakuntoi-

suuden tilana, josta aktivoinnilla kuntoutetaan. Liukon (2006, 21) mukaan sosiaalityön näkökulmasta työttömyys voidaan nähdä kuntoutumisen tarpeena silloin, mikäli se nähdään laajemmin yksilön ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutushaasteena. Tällöin myös sosiaalityöstä voidaan puhua kuntouttavana sosiaalityönä, jonka keskiössä on asiakkaan subjektiivinen kokemus ja osallisuus mutta myös hänen valinta- ja vaikutusmahdollisuutensa. Myös Kotiranta (2008, 23) kritisoi kuntoutus termin käyttöä työttömyyskysymyksissä, mikäli sillä määritellään vain yksilön ominaisuuksia. Kuntoutuksesta voidaan puhua, mikäli se määrittyy työelämässä olevien ehtojen ja asiakkaan sosiaalisen elämän välisen suhteen kautta, eikä pelkästään yksilön terveys-sairaus-vajaakuntoisuus näkökulmasta.

Aktivointiin liittyy asiakkaan toimeentuloturvan ehdollisuus. Käytännössä ehdollisuus on velvoittavuutta osallistua aktivointitoimenpiteisiin. Samalla kun aktivointi nähdään toimenpiteisiin velvoittavana, se nähdään myös asiakkaan oikeutena (Raunio 2004, 223). Toisaalta viranomaisilla on velvollisuus tarjota asiakkaalle aktivointitoimenpiteitä (ks. esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta). Karjalainen (2011, 233) toteaa, että eri etuuksien velvoittavuuksiin tehdyt tiukennukset 1990 luvulta alkaen ovat esimerkkejä siitä että aktivointi on aktiivisen sosiaalipolitiikan ja työvoimapolitiikan summana myös laajemmin talouspolitiikkaa, jossa korostuu ihmisen omaa vastuuta omasta toimeentulostaan (esimerkiksi työmarkkinatukea 500 päivää saaneiden aktivointivelvollisuus v. 2006 alkaen, kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuus yli 25-vuotiaille v. 2010 alkaen). Hän näkeekin perusteltuna puhua yleisemmin aktivointipolitiikasta, joka on sekoitus sosiaalipolitiikkaan ja työvoimapolitiikkaa.

Aktivoinnin velvollisuuksien ja niihin liittyvien sanktiomahdollisuuksien vuoksi eri toimenpiteisiin osallistumista ei voida aina nähdä täysin vapaaehtoisena. Kotiranta (2008) näkee aktivoinnin ja aktivoitumisen olevan lähtökohtaisesti sosiaalityön ydinprosesseja. Sosiaalityössä tehtävään aktivointiin ja lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta liittyy hänen mielestään myös monin tavoin taloudellisten sanktiouhan tuomaa pakkoa asiakkaita kohtaan. Hän kuitenkin näkee pakon olevan kuitenkin enemmän uhkailua, kuin todellisia sanktiota (Kotiranta 2008, 24-25, 92).

2.3 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Aktivointipolitiikan ehkä merkittävin uudistus Suomessa, on ollut vuonna 2001 kirjattu laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Laissa on säädetty kunnan vastuusta järjestää kuntouttavaa työtoimintaa, sekä kuntien ja TE-toimiston yhdessä asiakkaan kanssa laadittavasta aktivointisuunnitelmasta. Aktivointisuunnitelma on edellytys kuntouttavan työtoiminnan järjestämiselle. Lain yksi lähtökohta oli viranomaisyhteistyön edistäminen. Yhteistyöllä tavoitellaan asiakkaiden työllistymismahdollisuuksien edistämistä ja toisaalta pitkäaikaistyöttömien syrjäytymisen ehkäisemistä. Laissa määritellään erikseen asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet osallistua tarjottuihin toimenpiteisiin ja aktivointisuunnitteluun. Laissa määritellään myös viranomaisten velvollisuuksista tarjota toimenpiteitä ja aloittaa aktivointisuunnittelu. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001).

TE-toimisto ja kunnat ovat velvoitettuja aloittamaan aktivointisuunnittelun, kun asiakkaan ehdot kuntouttavalle työtoiminnalle täyttyvät. Kuntouttava työtoiminta on sisällytettävä aktivointisuunnitelmaan, jos TE-toimiston arvion mukaan asiakkaalle ei ole tarjottavissa TE-toimiston ensisijaisia työllistäviä tai työllistymistä edistäviä palveluita 3 kuukauden sisällä aktivointisuunnitelman laatimisesta. Suhteessa TE-toimiston työllistämispalveluihin kuntouttava työtoiminta on toissijainen. Mikäli sosiaalityöntekijä arvioi, että asiakas ei työ- ja toimintakykynsä vuoksi ole kyvykäs osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, tulee aktivointisuunnitelmaan sisällyttää palveluita, jotka parantavat asiakkaan mahdollisuutta osallistua siihen jatkossa. Päätöksen kuntouttavan työtoiminnan sisällyttämisestä aktivointisuunnitelmaan tekee viime kädessä sosiaalityöntekijä. (Lindqvist ym. 2001, 17-19, 24-25.) Oleellista aktivointisuunnitelman laatimisessa on kuitenkin viranomaisten yhteinen arvio ja näkemys sen sisällöstä.

Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan työmarkkina-asemaan välittömästi vaikuttavia seikkoja koulutus- ja työura, muut työllistymisen ja kuntoutumisen edistämiseksi tarjotut palvelut ja arvio niiden vaikutuksesta sekä aiempien suunnitelmien toteutumisesta. Suunnitelmaa laatiessa tulee arvioida ensisijais-

ten TE-toimiston työllistymistä edistävien palveluiden sisällyttäminen suunnitelmaan. Lisäksi suunnitelmaan voidaan kirjata muiden työllistymistä edistävien palveluiden tarjoamisesta. Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta on korosti lausunnossaan kuntouttavan työtoiminnan 1.1.2010 voimaan tulleen lain ehdotuksesta, että asiakkaan palvelutarve pitää kartoittaa huolellisesti aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja työllistymisen edistäminen tulisi olla suunnittelun ja palvelutarvearvioinnin keskiössä (Työelämä ja tasa-arvovaliokunta 2009).

Kuntouttava työtoiminta on yksilöllistä palvelua, jolla on lähtökohtaisesti kaksi tarkoitusta: tarjota pitkään työttömänä olleelle väyliä työhön tai TE-hallinnon ensisijaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin ja sen jälkeen työhön. Toiseksi se voi parantaa tai ylläpitää siihen osallistuvan ihmisen elämänhallinta- ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan työ- ja toimintakykyä tulee myös arvioida. Laki antaa mahdollisuuden räätälöidä kuntouttavaa työtoimintaa asiakkaan kykyä vastaavaksi viikoittaisten työtoimintapäivien sekä työtoimintapäivien keston osalta. Työtoiminnan räätälöintimahdollisuuden myötä asiakkaalla on mahdollisuus osallistua muihin kuntouttaviin, osallisuutta lisääviin ja syrjäytymistä ehkäiseviin palveluihin, tai hyödyntää muita palveluita asiakkaan kyvykkyyden arvioimiseksi. (Lindqvist ym. 2001, 13; Kirje kunnille ja TE-toimistoille 2010; STM Kuntainfo 2009.)

Kuntouttava työtoiminta on velvoittavaa alle 25-vuotiaille työttömille, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea vähintään 180 päivänä edellisen 12 kuukauden aikana, tai saaneet 500 päivän työttömyyspäivärahakauden ajan työttömyyspäivärahaa. Velvoittavuus koskee myös niitä työnhakijoita, joille on tehty työvoimapalvelulain mukainen työnhakuhaastattelu, ja joiden pääasiallinen toimeentulo on työttömyydestä johtuen koostunut toimeentulotuesta viimeisen neljän kuukauden ajan. Vuodesta 2010 alkaen lain velvoittavuus muuttui yli 25-vuotiaille. Yli 25-vuotiaalle tulee laatia aktivointisuunnitelma, kun hän on saanut työmarkkinatukea 500 päivältä, tai saanut 500 työttömyyspäivärahakauden jälkeen 180 päivältä työmarkkinatukea, tai saanut työttömyyden vuoksi ensisijaisena etuutena toimeentulotukea 12 kuukauden ajan (Lindqvist 2001, 15; STM Kuntainfo 2009.)

Käytännössä lain velvoittavuus on työttömyyden perustella asiakkaalle maksettujen etuuksien velvoittavuutta. Mikäli asiakas kieltäytyy aktivointisuunnittelusta, ei saavu aktivointisuunnitteluun, kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta tai keskeyttää sen, liittyvät velvoittavuuden seuraukset käytännössä toimeentuloon. Asiakkaan oikeus työmarkkinatukeen voi katketa määräajaksi tai se voidaan asettaa ehdolliseksi. Toimeentulotuen määrää voidaan alentaa 20-40 prosenttia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001; Lindqvist ym. 2001, 28-29.)

2.4 Aktivoinnin vaikutukset ja kritiikki

Aktivoinnin työllistämisvaikutukset ovat olleet vähäisiä niin Suomessa, kuin kansainvälisestikin. Kuitenkin asiakkaat ovat nähneet aktivointiin liittyvän aktivointisuunnitelman lisäävään uskoa tulevaisuuteen. Asiakkaat ovat myös nähneet lisäarvona aktivointisuunnitteluun liittyvän henkilökohtaisen palvelun. Aktivointityössä käytettävillä menetelmillä, kuten kuntouttavalla työtoiminnalla, on ollut vähäisestä työllistämisvaikutuksesta huolimatta positiivisia vaikutuksia. Se on esimerkiksi edistänyt hyvinvointia ja ylläpitänyt työkykyä. (Karjalainen 2011, 239-241.) Laajemmin kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia asiakasnäkökulmasta ovat tutkineet mm. Leena Luhtasela (2009) sekä Robert Arnkil, Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Timo Sprangar ja Sari Pitkänen (2008).

Luhtaselan (2009) mukaan asiakkaat kertoivat kuntouttavan työtoiminnan tuottavan rytmiä arkeen, tarjoavan mielekästä työtä, tarjoavan tukea (työyhteisö) ja kohentava hieman taloudellista tilannetta. Kuntouttavan työtoiminnan koettiin tuottavan hieman aktivoitumista suhteessa omaan elämään. Suurempia ongelmia, kuten velkakierre, riippuvuus sosiaalietuuksista ja ennen kaikkea työttömyys, kuntouttava työtoiminta ei kuitenkaan välittömästi poista. Yleisesti ottaen vastaajat kokivat tilanteensa turvattomana ja jatkosuunnitelmansa kuntouttavan työtoiminnan suhteen epävarmana.

Myös Arnkil ym. (2008) kertovat haastattelemiensa asiakkaiden kokeneen kuntouttavan työtoiminnan hyödylliseksi. Se on kasvattanut itseluottamusta, edistä-

nyt työhön kuntoutumista ja tuottanut työkokemusta. Asiakkaat näkevät kuntouttavan työtoiminnan usein mielekkäämpänä vaihtoehtona kuin TE-hallinnon ensisijaiset palvelut, koska kuntouttavasta työtoiminnasta saa parempia taloudellisia korvauksia. Asiakkaat kokivat kuntouttavan työtoiminnan myös hyödyttömäksi, koska siitä ei saa palkkaa, koska se ei johtanut palkkatyöhön, tai se hidastaa työllistymistä palkkatyöhön. Kuntouttava työtoiminta koettiin hyvänä toimintana lyhytaikaisena toimenpiteenä. Ongelma muodostuu siirtymävaiheessa, kun väyliä työelämään ei juuri ole tarjolla.

Arnkil ym. (2008, 26-28) toteavat myös että asiakkaiden yksilöllisyys vaatii erilaisia ja eritahdissa tarjottuja työllistäviä palveluita. Motivaatio aktivointipalveluihin voi kadota, mikäli asiakas joutuu jatkuvasti vastikkeellisiin työllistämispalveluihin. Aktivoitunut asiakas haluaa päästä palkkatyöhön, saada oikeaa palkkaa. Suurena haasteena he näkevätkin kuntouttavan työtoiminnan jälkeisen jatkosuunnittelun ja laajemmin siirtymävaiheet työllistämistoimenpiteistä kohti työelämää.

Sosiaali- ja terveysministerin ja työministerin kunnille ja TE-toimistoille lähettämässä kirjeessä (2010) todettiin, että kuntouttavaa työtoimintaa ei ole voitu liian pienen paikkatarjonnan vuoksi tarjota kaikille sitä tarvitseville, tai sitä on tarjottu liian myöhään. Myös kuntouttavan työtoiminnan ohessa tarjottavien muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden nähtiin olevan syrjäytymisvaarassa olevien tavoittamattomissa. Kirjeessä todettiin myös että kuntouttava työtoiminta ei riittävässä määrin johda työllistymiseen jos siihen osallistuvan henkilön toimintakyky on heikko, ja jos kuntouttavan työtoiminnan ohessa ei ole käytettävissä muita tarvittavia sosiaali- ja terveyspalveluita.

Yleisemmin ottaen aktivointipolitiikka on myös kritisoitu paljon. Esimerkiksi Julkunen (2006, 209-210) kritisoi aktivointipolitiikkaa siitä, että se on keino yksilöllistää yhteiskunnan rakenteissa olevia ongelmia. Hän näkee, että politiikka on muuttanut tulonjaon inkluusiopolitiikaksi velvoittaessaan sosiaalietuuksien ehdollisuudella työttömiä työntekoa jäljitteleviin korviketoimintoihin. Hän myös näkee että aktivointipolitiikkaan liittyvät aktivointitoimenpiteet eivät tavoita työttö-

män omaa maailmaa, vaan yksilön on pikemminkin sopeuduttava niihin toimenpiteisiin joita on tarjolla.

Aktivointia on kritisoitu myös siitä, että se voi pahimmillaan heikentää kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asemaa. Esimerkiksi etuuksien sanktiomahdollisuudet voivat heikentää kaikkein pienituloisimpien taloudellista asemaa. Työttömyyden perusteella maksettavat etuudet ja viimesijainen toimeentulotuki voivat olla sanktioitavissa. Raunion (2004, 227-229) mielestä sosiaalityön näkökulmasta on huomattava että aktivointityö voi joidenkin asiakkaiden kohdalla johtaa syvempään syrjäytymiseen. Kaikki ihmiset eivät välttämättä ole ominaisuuksiensa vuoksi aktivoitavissa tämän päivän palkkatyöelämään ja sosiaalityö voi pahimmillaan olla valikoimassa aktivoitavaksi niitä asiakkaita jotka ovat palautettavissa työelämään niistä jotka eivät ole sinne palautettavissa. Pahimmillaan tämä pahentaa heikommalla olevien syrjäytymistä syrjäyttämällä hänet palveluista. Osa työelämästä uloslyödyistä ovat tosiasiallisesti työkyvyttömiä joiden integroiminen yhteiskuntaan toteutuisi Raunion mukaan parhaiten eläkejärjestelyillä.

Pitkittyneisiin työttömyyksiin vaikuttaa myös nykyinen kilpailuyhteiskunta. Tehokkuutta ja tuloksellisuutta tavoitteleva työelämä valikoi helpommin kvalifikaatioiltaan päteviä ja nuoria työntekijöitä. Kapea ammatillinen tausta, pitkittynyt työttömyys, sekä taloudellinen ahdinko ja huono-osaisuus ovat omiaan lisäämään syrjäytymisvaaraa ja työelämästä sivuun jäämistä. Aktivointia on myös kritisoitu siitä, että se ei itsessään luo työpaikkoja. Aktivointi nähdään tehottona kun työtä ei yksinkertaisesti riitä kaikille. Aktivointipolitiikan tulisi myös ulottua laajemmin työpaikkojen luomiseen, jotta olisi työtä johon kansalaisia voidaan saattaa. (Karjalainen & Lahti 2001, 22; Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 21, 28.)

3 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

Pitkäaikaistyöttömät ovat usein sekä TE-toimistojen että sosiaalitoimistojen asiakkaita. Pitkittyneiden työttömyydet sekä ihmisten työelämävalmiuksien ja työmarkkinoiden vaatimusten epäsuhta ovat olleet tuottamassa tarvetta suuremmalle määrälle hyvinvointipalveluilta. Samalla nykyiset elämän epävarmuustekijät, yksilöllisyyden korostuminen sekä asiakkaiden monimutkaiset ongelmat ovat luoneet tarvetta verkostomaisille ja yksilölliselle palvelulle, jotka vastaisivat asiakkaiden monimutkaisempiin, pitkittyviin ja usein syrjäyttäviin ongelmiin. (Karjalainen & Lahti 2001, 22-23.)

Aktivointiin liittyvien kehitystoimien yhteydessä asiakkaiden palveluja yhdistettiin kehittämällä TE-toimiston, kuntien sosiaalitoimen ja terveyskeskusten ja Kelan yhteispalvelupisteitä vuonna 2002. Yhteispalvelukokeilun jatkeeksi vakiinnutettiin Matti Vanhasen 1 -hallituksen työllisyyden politiikkaohjelman mukaisesti moniammatillinen yhteistoiminta työvoiman palvelukeskuksissa. Palvelukeskuksen tehtävänä oli erityisesti rakennetyöttömyyden ongelmien selvittäminen (ks. Liukko 2006, 24-25.)

Nykyisellään työvoiman palvelukeskuskonseptia voidaan pitää aktiivisen työvoimapolitiikan ja aktiivisen sosiaalipolitiikan yhdistyneenä ilmentymänä. Työvoiman palvelukeskuksessa asiakkaalle pyritään löytämään uusia mahdollisuuksia ja väyliä työelämään, koulutukseen tai muuhun pitkäkestoiseen ratkaisuun. Palvelukeskuksen asiakaspalvelun lähtökohtana ovat moniammatillisuus ja yksilölliset palvelut. Työministeriön asettama ohjausryhmä on asettanut Työvoiman palvelukeskus -toiminnan valtakunnallisiksi periaatteelliseksi tavoitteiksi 1) rakenteellisen työttömyyden vähentäminen, 2) työttömyyden perusteella maksettujen toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatukien vähentäminen, 3) lisätä työttömien osallistumista työvoimapolitiisiin ja työhön kuntouttaviin toimenpiteisiin 4) asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääminen. (Arnkil ym. 2008, 184-186.)

Työvoiman palvelukeskusten verkostomainen ja moniammatillinen työote on jo nyt nähty sen suurena vahvuutena. Arnkil ym. (2008, 304) toteavat tutkimuksensa johtopäätöksissä että palvelukeskuksissa on hyvin toimivat asiakkaiden selvitys- ja kuntoutumisvaiheet ja niihin liittyvä asiantuntijuus. Myös asiakkaiden omat kokemukset palvelukeskuksesta ovat olleet hyviä. Asiakkaat ovat kokeneet palvelun yksilöllisyyden, saatavuuden, nopeuden, joustavuuden ja tulokselisuuden hyvinä. Todellisten työllistymismahdollisuuksien, työllistymispolkujen vähäisyys jättää toivomisen ja jatkokehittämisen varaa (Karjalainen 2011, 240-241; Arnkil ym. 2008, 304-205).

3.1 Asiakkuuskriteerit ja asiakassegmentti

Työvoiman palvelukeskuksen toimintaa koskevassa linjauksessa, joka lähetettiin kunnille ja TE-toimistoille 2010, tarkennettiin työvoiman palvelukeskusten asiakkuuskriteereitä. Lähtökohtana, ja palvelukeskuksen asiakkuuden edellytyksenä on, että työvoiman palvelukeskukseen ohjattavan asiakkaan tulee työmarkkinoille kuntoutuakseen hyötyä työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisesta palvelusta. Ohjaaminen TE-toimistosta palvelukeskukseen voi perustua siihen, että asiakas tarvitsee työhön kuntoutuakseen kunnan sosiaali- ja terveyspalveluita TE-hallinnon palveluiden rinnalla. Sosiaalitoimesta ohjaus voi perustua siihen, että asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi TE-hallinnon palveluita. (Kirje kunnille, TE-toimistoille, Ely-keskukselle ja Kelalle 2010).

Ohjeistuksen mukaan palvelukeskuksen asiakkaista vähintään puolet tulee olla yli 500 päivää työttömyyden perusteella työmarkkinatukea saaneita, moniammatillista palvelua tarvitsevia asiakkaita. Asiakkaiksi voidaan ohjata myös muita työttömiä asiakkaita, joiden arvioidaan hyötyvän palvelukeskuksen asiakkuudesta työttömyyden pitkittymisen sekä työmarkkinoilta syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Ohjaus palvelukeskukseen tulee aina perustua palvelukeskukseen ohjaavan tahon tai palvelukeskuksen omaan palvelutarvearvioon. Edellytys asiakkuudelle on, että hänen toimintakyvyn tulisi riittää osallistua kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun. Lisäksi asiakkaan

tulisi hyötyä palvelusta. Niitä asiakkaita, joiden ei nähdä hyötyvän esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta, ja joiden nähdään hyötyvän ensisijaisesti sosiaali- ja terveystalvveluista, ei tulisi ohjata palvelukeskukseen (mt. 2010).

Työvoiman palvelukeskuksen asiakasohjauksien perusteista saa myös kuvan tarkastelemalla sitä TE-toimiston asiakassegmentoinnin kautta. Segmentointi on TE-toimiston oma sisäinen työkalu asiakkaiden palvelutarpeen ja palvelumallin selkeyttämiseksi (Työ- ja elinkeinoministeriö. Työnhakijan palveluprosessi 2010). Asiakassegmentti määritellään asiakkuuden alkuarviossa. Sillä tavoitellaan kohdennetumpaan palvelutarjontaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Segmentin määrittäminen perustuu viimekädessä TE-toimiston virkailijan asiantuntija-arvioon. Segmenttiä tarkistetaan säännöllisesti ja muutetaan tarvittaessa. Työttömyyden kesto ei voi olla peruste segmentin uudelleen määrittelylle. (mt.)

Asiakassegmenttejä on kolme: *Suoraan työmarkkinoille suuntaavat, Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat ja Työmarkkinoille kuntoutuvat*. Lisäksi omana asiakasryhmänä ovat *Etuusasiakkaat*, niin sanotut ”neljännen segmentin” asiakkaat. Heidän kohdallaan on arvioitu, että TE-toimiston avuin ei heidän työllistymistä voida auttaa (esimerkiksi terveydelliset rajoitteiden vuoksi). Suoraan ja osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden työnhakuasiakkuus on paikallisissa TE-toimistoissa. Heidän työnhakupalveluikseen on arvioitu riittävän TE-toimiston palvelut (mt. 2010).

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat ovat työmarkkinoille kuntoutuvia, kolmannen segmentin asiakkaita. Heidän kohdallaan ensisijaisena palvelutarpeena on työllistymiseen liittyvien esteiden poistaminen, työelämä- ja markkina-avalmiuksien parantaminen, sekä elämäntilanteen selkeyttäminen. TE-toimiston ohjeen mukaan, kolmannen segmentin asiakkaiden tilanne ja suunnitelman laatiminen edellyttää usein seikkaperäistä paneutumista. Ohjeen mukaan heidän kohdalla tarvitaan yleensä myös motivointia ja laajempaa arviointia moniammatillisissa palveluissa. Asiakkuus nähdään useimmiten pitkäkestoisena ja useita tapaamisia kestäväenä palveluprosessina (mt. 2010.)

Helsingissä, paikallisten asiakasohjauskriteereiden myötä, palvelukeskuksen asiakkuuden lähtökohtana on, että peruspalvelut on arvioitu asiakkaalle riittämättömiksi. Palvelukeskuksen lähettäviä tahoja on pyydetty asiakasohjauksen yhteydessä selvittämään että asiakas: on helsinkiläinen, on työtön työnhakija TE-toimistossa, on työelämävalmiuksien ja työmarkkina- ja työelämävalmiuksien selvittämisen ja ratkaisemisen suhteen moniammatillisen palvelun tarpeessa, ei ole parhaillaan aktiivitoimenpiteessä, suomenkielen taitotaso vähintään 2, selviää asioiden omatoimisesti, on kiinnostunut oman elämänsä ja kuntoutumisen suunnittelusta, haluaa työhön kuntouttaviin palveluihin ja on halukas aloittamaan asiakkuuden palvelukeskuksessa ja on halukas allekirjoittamaan tietojenvaihtosuostumuksen moniammatillisen palvelun mahdollistamiseksi. (Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin asiakasohjausohje 2009.)

3.2 Helsingin työvoiman palvelukeskus, Duuri

Helsingissä työvoiman palvelukeskus (Duuri) aloitti pysyväluontoisesti toimintansa vuonna 2004, joskin se on sittemmin läpi erilaisia rakenteellisia muutoksia. Vuoteen 2008 asti Helsingin työvoiman palvelukeskus oli jaettuna kolmeen maantieteellisesti jaettuun toimipisteeseen. Vuoden 2008 alusta toimipistek rakenne muuttui siten, että aiemmista toimipisteistä muodostettiin viisi tiimiä, neljä maantieteellisesti rajattua ja yksi tiimi erityisesti nuorille asiakkaille (alle 30-vuotiaille). Vuoden 2011 alusta Nuorten tiimin ikäraja muuttui niin, (alle 25-vuotiaille). Kesällä 2011 alueelliset tiimit määriteltiin uudestaan A-, B- ja C-tiimeiksi. Jokaisella tiimillä on oma johtava sosiaalityöntekijä sekä oma TE-hallinnon tiimivetäjä. Samassa yhteydessä kesällä 2011 kaikki tiimit muuttivat yhteisiin toimitiloihin.

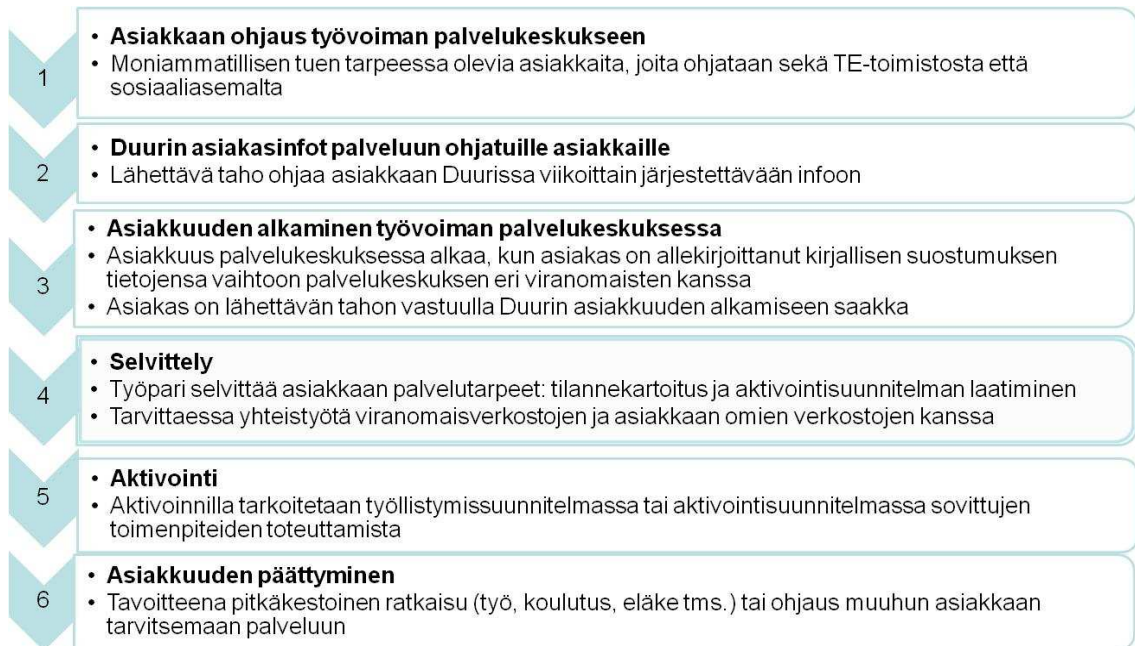
Helsingin työvoiman palvelukeskuksen koostuu Helsingin sosiaaliviraston ja terveystieteiden keskuksen, TE-toimiston ja Kelan työntekijöistä. Palvelukeskuksessa työskentelee kaiken kaikkiaan n. 100 työntekijää. Asiakastyössä sosiaaliviraston puolelta on 37, TE-toimiston puolelta 45, sisältäen 3 ammatinvalinnan psykologia. Terveystieteiden keskuksen terveydenhoitajia on 6. Kelan virkailijoita on kaksi, jotka

vuorottelevat palvelukeskuksessa tiettyinä päivinä kuukaudessa. Vuonna 2011 Helsingin työvoiman palvelukeskuksen asiakastavoitemäärä on 4000.

Asiakkaat ohjautuvat Helsingin työvoiman palvelukeskukseen TE-toimistoista. Asiakkaista n. 75 prosenttia ohjautuu TE-toimistoista ja 25 sosiaaliasemilta. Suurella osalla asiakkaista on taustalla asiakkuus sekä TE-toimistossa että sosiaaliasemalla. Asiakkuuden alkaessa, asiakas saa oma sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja ja työvoimaohjaaja – työparin, jonka lisäksi asiakkaalla on tarvittaessa käytössään myös muiden palvelukeskuksen asiantuntijoiden palvelut. (ks. Työllistä ja työhön kuntouta 2009, 24-25).

3.3 Duurin asiakasprosessin kuvaus

Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa (Duurissa) asiakkuusprosessi on jaettu kahteen päävaiheeseen, selvittely- ja aktivointivaiheeseen. Käytännössä nämä vaiheet menevät suurelta osin päällekkäin ja sekaisin ja usein esimerkiksi asiakkaalle tarjottu kuntouttava työtoiminta on osa asiakkaan työelämävalmiuksien selvittämistä. Lähtökohta on, että asiakkuusprosessi muotoutuu asiakaslähtöisesti, yksilöllisesti. Palvelukeskuksen asiakkuusprosessissa yhdistyvät palveluohjaus, eri ammattilaisten tuki asiakkaalle, aktivointi- ja kuntoutuspalvelut, sekä asiakkaan oma toiminta tilanteensa edistämiseksi. Asiakkuusprosessin hallintaan on Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa laadittu ohjeistus Duurin ABC-Kirja (2009), jonka pohjalta esittelen seuraavassa Duurin asiakkuusprosessia. Asiakkuuden prosessia on myös kuvattu kuviossa 1.



KUVIO 1. Duurin asiakkuusprosessi.

Asiakkuus Duurissa alkaa pääsääntöisesti asiakasinfon kautta. Infoon ohjaaminen tehdään sosiaaliasemalta tai TE-toimistosta, jossa asiakkaan on arvioitu hyötyvän Duurin asiakkuudesta. Infossa asiakkaalla on mahdollisuus allekirjoittaa Duurin moniammatillisen työskentelyn edellyttämä tietojenvaihto suostumus. Käytännössä vasta tietojenvaihtosuostumuksen saamisen jälkeen, asiakkuuden alettua, tiedetään keitä Duurin asiakkaaksi on tullut ja vasta tällöin voidaan perehtyä asiakkaan taustatietoihin ja aloittaa selvittelyvaihe.

Selvittelyllä on tavoitteena luoda moniammatillinen näkemys asiakkaan tilanteesta ja työelämävalmiuksista, joka toimii pohjana asiakkaan suunnitelman laatimiselle. Oleellista on asiakkaan olemassa olevien palveluverkostojen selvittäminen ja niiden hyödyntäminen suunnitelman laatimisessa. Keskeistä on myös tarvittaviin palveluihin ohjaaminen, joita voidaan tarpeen tullen täydentää ulkopuolisella palvelun tarjoajalla. Usein tilanteen selvittely sisältää palvelukeskuksen terveydenhoitajan tekemän terveydentilan kartoituksen. Jo selvittelyvaiheessa voi olla perusteltua tarjota TE-hallinnon palveluita asiakkaan tilanteen selvittämiseksi.

Aktivointivaiheessa laaditaan moniammatillisen arvion perustella, yhteistyössä asiakkaan kanssa, asiakkaalle suunnitelma. Aktivointivaiheessa asiakkaalla on

käytettävissä kaikki palvelukeskuksen työllistävät ja työhön kuntouttavat palvelut. Käytännössä nämä palvelut koostuvat TE-toimiston tarjoamista palveluista, kuntouttavasta työtoiminnasta ja palvelukeskuksen omista matalan kynnyksen ryhmätoiminnoista. Ammatinvalinnallisissa sekä elämänhallinnallisissa kysymyksissä voidaan aktivointivaiheessa hyödyntää palvelukeskuksen ammatinvalinnan psykologin palveluita.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden tavoitteena on pitkäkestoisen ratkaisun löytyminen (työ, ammatillinen koulutus, vanhempainvapaa, eläke, armeija, pitkä kuntoutus tai sairausloma). Asiakkuus voi myös päättyä, mikäli todetaan että asiakas ei hyödy palvelukeskuksen palveluista tai ei sitoudu ja kiinnity palvelukeskuksen asiakkuuteen tai palveluihin. Asiakkuus voi alkaa uudestaan uuden asiakkuus ohjauksen kautta.

4 SOSIAALITYÖ TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESSA

Sosiaalityö on lakisääteistä. Sosiaalihuoltolaissa säädetään että jokaisessa kunnassa tulee olla asiakastyössä sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä (Sosiaalihuoltolaki 1982.) Sosiaalityö on kokonaisvaltaista muutostyötä, jolla tuetaan ihmisen selviytymistä. Sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan tilanteen arviointi ja sen perusteella tehtävät ratkaisuprosessit (Sosweb 2012).

Liukko (2006) on jäsentänyt kunnallisen aikuissosiaalityön keskeisiksi ammattikäytännöiksi huollollisen sosiaalityön ja muutossosiaalityön niiden kokonaisvaltaisuuden vuoksi. Käytännöt pitävät sisältävät erilaisia *työorientaatioita* (byrokratiatyö, kriisityö, professiotyö ja aktivointityö), *työmenetelmiä* (palveluohjaus, psykososiaalinen työ, verkostotyö), *työvälineitä* (kontrollityö, asiakasohjaus) ja *työtaitoja* (*tunnetyö*, metodinen työote, reflektiivinen työote). Sille, miten mikin orientaatio, menetelmä, väline tai taito näyttäytyy ammattikäytännössä, on vaikeaa tehdä selkeää rajausta. Määrittävä tekijä on työskentelyn lähtökohta, tavoite ja tarkoitus. Toisaalta kaikki orientaatiot, menetelmät, välineet ja taidot voivat olla samassa asiakastilanteessa käytössä yhtäaikaaisesti. Olennaista onkin havainnoida ja huomioida työskentelyn moninaisuus ja muuttuvuus. (Liukko 2006, 16-17.)

Suurin osa sosiaalityöstä tehdään kuntien sosiaalihuollossa. Sosiaalityö jakautuu kuitenkin kuntien sisällä myös muihin, sosiaalihuollon ulkopuolisiin, erityispalveluihin, joissa keskitytään tietynlaisiin ongelmiin. Tämänlainen erikoistuminen on nähty olevan Suomessa ominainen tapa organisoida sosiaalityötä. (Raunio 2004, 39.)

Raunio (2004, 47-48) kertoo myös erityispalveluissa tehtävän sosiaalityön haasteeksi sen, että se nähdään usein vähemmän tärkeänä muiden erityispalveluiden ammattikuntien työhön verrattuna. Sosiaalityön merkitys yhteispalvelupis-

teessä voi jäädä epäselväksi ja sosiaalityön asiantuntijuutta voidaan pitää jopa toissijaisena. Raunio näkeekin että sosiaalityön tulisi kyetä osoittamaan oman ammatillisen osaamisen merkitys organisaationsa tavoitteille, jotta se saisi moniammatillisissa organisaatioissa tasavertaisen aseman.

Arnkil ym. (2008) kertovat että sosiaalityöllä työvoiman palvelukeskuksissa on lähtökohtaisesti kaksi eri tehtävää: kuntien taloudellisen edun mukainen työllistäminen ja vastuu niistä, jotka eivät kuntoutus ja työllistämispalveluista huolimatta pääse työelämään (Arnkil ym. 2008, 284-285).

Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä sosiaalityö poikkeaa alueellisissa sosiaaliasemilla tehtävästä sosiaalityössä. Sen lähtökohtaisena näkökulmana on työhön kuntoutuminen ja aktivointi, asiakkaan tilannetta tarkastellaan työllistymisen näkökulmasta. Asiakasprosessi jakautuu selvittelyyn ja aktivointiin. Konkreettiset erot sosiaaliasemilla tehtävään sosiaalityöhön liittyvät päätöksien tekemiseen. Toimeentulotukipäätökset, lastensuojeluun liittyviä päätökset ja asunnottomuuteen liittyvät päätökset eivät ole osa palvelukeskuksen sosiaalityötä. (ks. Työllistä ja työhön kuntouta 2009, 26).

4.1 Työn keskiössä asiakkaan tilanteen selvittely ja verkostotyö

Juhilan (2008, 27-28) mukaan sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksessa on sisällöltään hyvin samankaltaista kuin muissakin aikuissosiaalityön pisteissä. Esimerkiksi tilannearviointi, palvelutarpeen kartoitus ja asiakkaiden suunnitelmien laatiminen on yhtälailla keskeinen osa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityötä. Myös Raunio (2004, 49) kertoo erityistoimipisteissä tehtävän sosiaalityön roolin olevan erityisesti asiakkaiden sosiaalisen elämäntilanteen selvittämistä sekä arjen hallintaan, toimeentuloon ja palveluohjaukseen liittyvää asiantuntijuutta. Palveluohjauksellinen ote korostuu, sillä erityispalveluissa ei tavallisesti etuuksia myönnetä eikä palveluita toteuteta tai tuoteta. Raunio (2004, 49) ja Karjalainen (2008, 47) näkevät työvoiman palvelukeskuksessa sosiaalityön lisäarvona taidon toimia viranomais- ja palveluverkostoissa. He näkevät keskei-

seksi sosiaalityön taidon palvelujärjestelmän hallintaan sekä kyky tehdä oikeanlaisia asiakasohjauksia oikeisiin palveluihin.

Sosiaalityö Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa on tiivistä parityötä TE-toimiston työvoimaohjaajien kanssa. Sosiaalityön rooli korostuu asiakkuuden alun selvittelyvaiheessa. Asiakkuuden alun alkuarviointi on käytännössä asiakashaastatteluita ja palvelukeskuksen eri hallintokuntien käytössä oleviin taustatietoihin perehtymistä. Alkuarvioinnin perusteella määritellään asiakkaan palvelutarve, josta riippuen asiakasprosessin vetovastuu ja palveluohjaus voi painottua työvoimaohjaajalle tai sosiaalityölle. Verkostotyön, verkostojen selvittelyn ja verkostojen luomisen vastuu on selkeästi sosiaalityöllä. Työvoimaohjaajien lisäksi verkostotyötä tehdään myös palvelukeskuksen muiden toimijoiden, sekä hyvin usein palvelukeskuksen ulkopuolisten tahojen, kuten kunnan terveys- ja päihdepalvelun kanssa.

Selvittelyvaiheen lisäksi selkeästi sosiaalityön tehtävänä on kuntouttavan työtoiminnan tarjoaminen, ja sen aikana tehtävä yhteistyö työtoimintapaikan ohjaajan ja asiakkaan kanssa. Työtoiminnan tavoitteet, käytännöt, sekä sopimus asiakkaalle annettavasta perehdytyksestä ja tuesta, sovitaan yhdessä asiakkaan sekä työnjohdon kesken. Keskeistä on sopia menetelmistä, joiden avulla asiakkaan tilanteesta ja edistymisestä saadaan arviota (mm. yhteistapaamiset työtoimintapaikalla, puhelut, poissaolo- ja läsnäoloseuranta lomakkeet sekä väliarviolomakkeet.). Yhteistyö jatkuu työtoimintajakson loppuun asti, jolloin sovitaan yhteinen loppukeskustelu. Loppukeskustelun pohjalta valmistellaan siirtymää seuraavaan, asiakkaalle soveltuvaan palveluun.

4.2 Sosiaalityön tilannearviointi ammattikäytäntönä

Kuten edellisissä alaluvuissa todettiin, työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön rooli korostuu asiakkuuden alun arviointi- ja selvittelyvaiheessa. Sosiaalityössä tehtävä asiakkaan tilanteen arviointi on yksi sosiaalityön ydintehtävistä, sillä sosiaalityön asiakkuuden lähtökohta on pääsääntöisesti asiakkaan elämässä oleva ongelma tai muutosta vaativa tilanne. Tilannearviointi liittyy keskeisesti suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ja se on myös perusta asiakas-työntekijä – suhteelle. Jo yhteisen tiedon kerääminen asiakkaan tilanteesta edellyttää toimivaa suhdetta (ks. Ojaniemi ja Rantajärvi 2010, 219–226.)

Tuusa (2005, 81–82) on jäsentänyt sosiaalityön tilannearvion yhdeksi sosiaalityön ammattikäytäntöjen kolmesta pääpainopisteestä. Kaksi muuta painopistettä ovat palveluprosessin ohjaus ja rakenteellinen sosiaalityö. Tilannearvioon sisältyy hänen jäsennyksessään asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen ja realistinen kartoittaminen. Tilanteen arvioinnissa on huomioitava asiakkaan oikeuksien turvaaminen, asiakkaan äänen kuuleminen ja koko elämäntilanne, kun suunnitelmia aletaan laatia. Tilanteen arviointiin kuuluu myös arvio niistä asiakkaan arvoista, elämäntilanteista ja asenteista jotka voivat olla asiakkaan motivoitumattomuuden perusta.

Rostila (2001) puhuu sosiaalisesta diagnosoinnista, joka on asioiden, tilanteiden, tapahtumien ja ihmisten ymmärtämistä suhteissaan. Sosiaalinen diagnoosi on läpikotainen ja rikas ymmärrys ja ymmärryksen jäsenitys asiakkaan kokonaistilanteesta. Rostila puhuu myös yksilöjärjestelmän analyysistä, joka pitää sisällään asiakkaan tarpeiden, selviytymiskyvyn, mahdollisten rajoitteiden ja vahvuuksien sekä työskentelyhalukkuuden (motivaation) arvioinnin. Yksilöä arvioitaessa on kuitenkin tarkasteltava myös asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia ympäristön eri järjestelmiä. Rostilan mukaan yksilön ongelmat johtuvat usein järjestelmien (esim. perhe, kulttuuri) ongelmista. Keskeistä on tietää mitkä nämä asiakkaan järjestelmät ovat ja miten ne liittyvä asiakkaan tarpeen täyttämisen ongelmiin. On myös huomattava että, yksilöä arvioitaessa, yksilön valmiudet ja ominaisuudet eivät ole muuttumattomia tai ehdottoman pysyviä. (Rostila 2001, 69-71)

Kuvaja, Luhtasela, Mustonen, Borg ja Liukkonen (2007) ovat laatineen Helsingin sosiaaliviraston aikuisten vastuualueelle tilannearvio-oppaan. Oppaassa tilannearviointi nähdään asiakkaan kanssa yhdessä jäsennettäväksi kuvaukseksi asiakkaan elämäntilanteesta ja -olosuhteista, vahvuuksista, ongelmista ja toimintaympäristöstä. Arvion pohjalta muodostetaan yhteinen näkemys asiakkaan voimavaroista, kyvyistä ja taidoista. Yhteinen näkemys on pohja asiakkaan tulevaisuuden rakentamiselle. Tilannearvio on perusta asiakkaan tavoitteiden, suunnitelman ja palveluiden tarjoamiselle. Keskeistä palvelutarpeen määrittelyssä ovat asiakkaan oma ääni ja keskittyminen asiakkaan nykypäivään ja tulevaisuuteen. Tilannearviossa huomioidaan myös asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja toimintaympäristön voimavaroja ja haasteita. Oleellista on myös selvittää asiakkaan aiemmat yritykset tilanteen korjaamiseksi. Mitä palveluita ja toimenpiteitä on hyödynnetty ja miten yritykset ovat onnistuneet. Arvion perustella luodaan arvio siitä miten asiakas, asiakkaan sosiaalinen verkosto ja sosiaalityö voivat asiakasta tukea asiakkaan asiassa. (Kuvaja ym. 2007, 3-5).

Tilannearvio-oppaaseen on arvion laatimiseksi jäsentämiseksi eriteltynä eri elämäalueita joiden avulla asiakkaan kokonaistilannetta voidaan arvioida ja jäsentää. Otsikot ovat: *johdanto, perhe- ja ihmissuhteet, asuminen, koulutus, työ, talous, terveys, päihteiden käyttö, arkielämä ja vapaa-aika, muut tiedot ja yhteenveto*. (Kuvaja ym. 2007, 12–24).

Ojaniemi ja Rantajärvi (2010) näkevät että asiakkuuden alussa on olennaista kerätä tietoa ja muodostaa arvio, jonka jälkeen on ajankohtaista miettiä keinoja tilanteen muuttamiseksi. Arvioinnissa on kuitenkin tärkeää rajata sitä, mikä on tärkeää tietoa ja mikä tieto on riittävä. Koska arviointityössä tuotettu tieto on ohjaamassa tulevia ratkaisuja ja suunnitelmia, on tärkeää huomioida kenen tiedon varassa arviota tehdään. Asiakkaan tilanne voidaan myös arvioida eri palveluissa hyvinkin erilaisena. Erilaiset toimipisteet muodostavat samasta tiedosta helposti erilaisia arvioita. Eri toimijat tuottavat myös erilaista tietoa siitä mikä asiakkaan tilanteessa koetaan ongelmalliseksi ja miten siihen tulisi reagoida. Viime kädessä arvio tilanteesta määrittyy asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa ja siinä rakentuvista identiteeteistä. (Ojaniemi ja Rantajärvi 2010, 219–226.)

Ammattilaisen näkökulmasta on tärkeää huomata että tiedon muodostaminen voidaan jakaa kahteen tietämisen näkökulmaan, asiakasta tukevaan ei-tietämiseen sekä hallinnolliseen tietämiseen. Asiakasta tukevaan ei-tietäminen on tilan antamista ja tilanteen arvion muodostamista yhdessä asiakkaan kanssa ilman tarkkaan rajattuja kysymysten asettelua. Hallinnollinen, tietämisen näkökulma on jossakin määrin edellisen vastakohta, tieto tuotetaan sosiaalityöntekijälähtöisesti asiantuntijuutta ja erilaisia lomakkeita hyödyntäen. Pelkän asiantuntija- ja lomaketiedon varassa tehtävä arviointityö on kuitenkin omiaan estämään uuden tiedon muodostamista. Yhtä lailla erilaisten erityispalveluiden käyttäminen osana tilanteen arviointia voi jättää asiakkaan äänen huomiotta. Oleellista onkin pohtia sitä, mikä on eri tietolähteiden merkitys kun asiakkaan tilannetta arvioidaan – mikä on kokemustiedon ja teorian tiedon suhde (mt.225-228.)

Rostila (2001, 67-68) näkee tilanteen arvioinnin keskeisimpänä lähtökohtana asiakasnäkökulman. Hän näkee keskeisenä erona perinteiseen diagnosointiin sen että asiakas tulee saada mukaan arvioinnin muodostamiseen. Oleellista on, että asiakkaan omat halut, toiveet ja hankaluudet ovat arvioinnissa jopa tärkeintä tietoa. Asiakkaan oman kertoman lisäksi sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin käyttää hyväkseen arvioinnissa omaa teoreettista ja muuta asiantuntijatietämystään, toisin sanoen sosiaalityöntekijän tulisi tuoda arviointiin asiakkaan yksilöllisen sekä sosiaalisen järjestyksen näkökulmat. Asiantuntijatiedon korostaminen ja asiakkaan yksilöllisyyden ensisijaisuus ovat Rostilan mukaan ristiriitaisia vaatimuksia, jonka ratkaisemisessa vaaditaan sosiaalityön ammattitaitoa.

Tilanteen arvioinnissa tulisi ottaa siis huomioon mahdollisimman monet eri näkökulmat, mutta ei tarkastella niitä toisistaan erillisinä. Kerätyn tiedon yhdistäminen ja niiden tulkinta suhteessa johonkin on keskeistä. Yksi arvioinnin lähestymistapa voi myös olla asiakkaan tilanteen, pulmien ja huolien arvioiminen suhteessa organisaation tavoitteisiin, mahdollisuuksiin ja resursseihin. Toisin sanoen arvioidaan missä määrin asiakkaan tarpeet kuuluvat organisaation toimintalaan (mt. 70).

Yksi keskeinen rajanveto arvion tekemiselle onkin, nähdäänkö arviointi asiakkuuden ajan jatkuvana prosessina vai yksittäisenä omana tapahtumanaan. Jatkuvan tilannearvion etuna nähdään se, että jatkuvuudessa huomioidaan elämän ennakoimattomuus. Jatkuva, yhdessä asiakkaan kanssa tehty tilannearvio ei jätä arvion tekemistä kokonaan sosiaalityön perinteisen asiantuntijuusroolin varaan. Tilannearvion laatiminen yksittäisenä tapahtumana nähdään enemmän systemaattisena ja sosiaalityöntekijän tietoa korostavana. Yksittäisenä prosessina toteutettu arvio on hankala kun tilanteet muuttuvat. Tilannearviolle voi myös antaa merkityksen sen perustella, määrittääkö se sosiaalityön etenemistä ja palveluiden tarjoamista vai onko se edellytys sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden tarjoamiselle. (Sosweb 2012.)

4.4 Tutkimuksia työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöstä

Erilaisissa työllistämispalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työn sisältöä, työskentelyprosessia ja työllistämiseen liittyviä sosiaalipalveluita on jonkin verran tutkittu ja aiemmin. Varsinkin viime vuosina eri kuntien työvoiman palvelukeskuksien sosiaalityötä on tutkittu erilaisista näkökulmista. Tässä luvussa esitellään joidenkin tutkimusten keskeisiä tuloksia. Esiteltävät tutkimustulokset edustavat työntekijöiden omaa, verkostokumppaneiden sekä asiakkaiden näkökulmaa. Lisäksi esittelen Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa toteutettuja työelämävalmiuksien arviointityön kehittämistutkimuksen tuloksia.

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalipalveluiden toimivuutta on kysytty työvoiman palvelukeskuksien työntekijöiltä sekä palvelukeskuksen eri toimijoiden emoyksiköiden edustajilta (Kela, kunta ja TE-toimisto). Sosiaalipalvelut arvioivat hyvin toimivaksi palvelukeskusten työntekijöistä 45 %. Myös emoyksiköiden edustajista 45 % arvioi sosiaalipalvelut toimivaksi. Kohtuullisen hyvin toimivaksi ne kokivat palvelukeskuksen työntekijäistä 45 % ja emoyksiköistä 48 %. 10 % palvelukeskuksien työntekijöistä ja 7 % emoyksiköiden työntekijöistä arvioi sosiaalipalvelut työvoiman palvelukeskuksessa huonosti toimivaksi. (Arnkil ym. 2008, 260.)

Tuusa (2005) tutki lisensiaattityössään aktivointiin ja työllistymisen tukemiseen erikoistuneiden sosiaalityöntekijöiden ammattikäytäntöjä, työn sisältöjä, menetelmiä sekä yhteistyökäytäntöjä. Tuloksien mukaan sosiaalityön roolin korostuu työllistämispalveluissa silloin kun asiakkaan tilanne on vaikeutumassa tai se on jo vaikeutunut. Sosiaalityö tuo tuloksien mukaan asiakkaan tilanearviointiin sosiaalipoliittisen, rakenteellisen ja yhteiskunnallisen näkökulman (Tuusa 2005, 77, 82)

Roolinsa sosiaalityöntekijät näkivät vastapainona työhallinnon työllistymiseen painottuvalle näkökulmalle. Työssä korostuu asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltaisuus sekä asiakkaan arjen ymmärtäminen. Sosiaalityöntekijät näkivät että juuri asiakkaan kuuleminen asiakkaan tilanteen arvioimisessa on oleellinen osa sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä. Työn keskiössä on myös asiakkaan oikeuksista huolehtiminen ja suunnitelman realistisuuden turvaaminen. Arvion keskiössä on työllistymistä haittaavien ja estäviä tekijöiden selvittäminen ja niiden ratkaisemisen suunnittelu. Lisäksi arvioidaan asiakkaan motivoitumattomuuden taustalla olevia tekijöitä. Yleisesti ottaen aktivointisuunnitelma nähtiin sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sopimuksena yhteisistä tavoitteista, ei niinkään asiakkaan tilanearviona. Tärkeänä asiakkaan tilanearviossa koettiin väliarviot asiakkuuden aikana. Suunnitelma nähtiin olevan jo itsessään interventio asiakkaan tilanteessa. Myös asiakkaan suunnitelman pitkäjänteisyyttä turvataan vastapainona työhallinnon paineille edetä nopeasti ja suoraviivaisesti. Sosiaalityön perusmenetelmien lisäksi työssä korostuva menetelmät joita hyödynnetään kuntoutuspalveluissa, ratkaisukeskeisessä asiakastyössä ja palveluohjauksessa. (mt. 46-48, 82.)

Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöiden roolia, työn sisältöä ja työhön liittyviä haasteita on tutkinut haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä Janne Telèn (2007) pro-gradu tutkimuksessaan. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan sosiaalityössä korostuvan asiakaslähtöisyys ja sosiaalityön roolin olevan vahvimmillaan asiakkuuden alun tilanteen selvittämisvaiheessa ja palveluihin ohjaamisessa. Sosiaalityön rooli nähtiin kuitenkin epäselväksi ja kesken-eräiseksi, erityisesti sosiaalityön tavoite koettiin epäselväksi. Perimmäisenä ongelmana palvelukeskuksen sosiaalityössä nähdään palvelukeskuksille asetetut

työllistämistavoitteet. Sosiaalityöntekijöiden asiakkaat eivät työllistymisen tukitoimiin osallistumisesta huolimatta löydä paikkaa avoimilta työmarkkinoilta. Telèn toteaa johtopäätöksissään että sosiaalityö kaipaa konkreettisia välineitä ja palveluketjuja jotta asiakkaiden elämäntilanteisiin päästäisiin kiinni. Asiakkaiden elämänlaadun edistämisen kannalta sosiaalityö palvelukeskuksessa nähdään kuitenkin tärkeänä (Telèn 2007, 76-79.)

Susanna Heinonen (2010, 63) tutki pro gradu - tutkimuksessaan Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijän ja työhallinto-taustaisen virkailijan parityötä. Tutkimuksen tuloksissa kahden eri hallinnon alan ammattitaidon yhdistyminen, parityö nähtiin hyvänä asiana. Lisäksi kummankin hallinnon alan tietojärjestelmistä saadulla tiedolla koettiin saatavan laajasti tietoa asiakkaan tilanteesta. Sosiaalityöntekijät kokivat että sosiaalityön näkyväksi tekeminen on vaikeaa koska sosiaalityön vaikutukset eivät näy lyhyellä aikajänteellä. Sosiaalityöntekijät olivat työvoimaohjaajia useammin epävarmoja omasta ammatti-identiteetistään ja pohtivat useammin omaa rooliaan palvelukeskuksessa. Tutkimuksen mukaan palvelukeskuksen sosiaalityön tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan ja siten elämänlaadun parantaminen, sosiaalisen tilanteen arvioiminen, verkostojen kartoittaminen, terveydellisten seikkojen huomioiminen sekä palveluohjaus. (Heinonen 2010, 64-66).

Kouhi ja Skaffari-Koivistalho (2011) tutkivat Tampereen työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön merkitystä moniammatillisessa työskentelymallissa haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä ja ura-suunnittelijoita. Yleisemmin moniammatillisen työskentelymallin nähtiin mahdollistavan kokonaisvaltaisen tilanne- ja palvelutarvearvion. Sosiaalityön etuna nähtiin juuri kokonaisvaltaisuus tilanteen huomioimisessa ja palveluohjauksessa. Lisäksi verkostojen tuntemus, asiakkaan motivointi ja asiakkaan etujen valvominen nähtiin sosiaalityön lisäarvona. Urasuunnittelijat näkivät että moniammatillinen ote vaatii toisinaan kuitenkin työntekijöiden välisten näkökulmien sovittelua. Yleisemmin palvelukeskuksessa haasteena nähtiin yhteistyö, erityisesti emo-organisaatioiden kanssa. Yhteistyötä emo-organisaatioiden kanssa pitäisi kehittää asiakasohjaustensuhteen, jotta palvelukeskukseen ohjautuisi asiakkaita jotka hyötyvät sen palveluista eniten (Kouhi & Skaffari-Koivistalho 2011, 90-93.)

Rovaniemen ja Kainuun työvoiman palvelukeskuksien sosiaalityön palveluiden prosessien kartoitus tehtiin asiakkaiden sekä sosiaalityöntekijöiden kesken. Kartoituksen seurauksena malliintui seikkaperäisesti kuntoutukseen tähtäävä kuntouttavan sosiaalityön asiakaspalvelun prosessi joka sisältää asiakkuuden alkamisen, kartoitus- ja tutkimusvaiheen, kuntoutus- ja ohjaamisvaiheen, valmennus- ja työllistymisvaiheen sekä asiakkuuden päättymisen. Sosiaalipalvelut osana palvelukeskusten toimintaa ovat tuloksien mukaan tuottaneet asiakkaille hyvinvointivaikutuksia, vaikkakin niiden kuvantaminen sekä tutkiminen on ollut haasteellista. Haasteena on nähty työn tuloksellisuuden näkyväksi saaminen. Haasteita sosiaalityölle palvelukeskuksessa tuottaa aktivointihenkeen liittyvä asiakkaan kontrolli ja etuuksien vastikkeellisuus, mutta myös vaikeimmin työllistytävien asiakkaiden muutoksen tukeminen sekä motivointi (Karjalainen 2008, 47-48).

Leena Luhtasela (2009) tutkimuksessa tuodaan esiin kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden näkökulmaa Helsingin työvoiman palvelukeskuksen aktivointityöstä. Työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden aktivointityössä näkyy tutkimuksen mukaan ylivallan käyttöä ja se ilmenee erityisesti kuntouttavaan työtoimintaa ohjaamisen ja sen päättämisen vaiheissa. Tuloksissa esiintyi etuuksien velvoittavuudella painostaminen kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseksi. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät käyttävät asiakkaan valtaistamisessa itse viranomaisvaltaa ja näin jopa ylläpitävät asiakasviranomaisvaltasuhteita. Asiakkaat eivät erottaneet aktivointityöstä sosiaalityötä, eikä sillä nähty olevan merkitystä, onko virkailijana sosiaalityöntekijä tai työvoimaohjaaja. Sosiaalityön rooli työvoiman palvelukeskuksessa on tutkimuksen mukaan näkymätöntä eivätkä asiakkaat nähneet sillä olleen juuri merkitystä elämäntilanteelleen (Luhtasela 2009, 89, 93-95, 112, 127-130.)

Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa on tehty kehittämistutkimuksia joilla on pyritty muodostamaan sosiaalityöhön mallia asiakkaiden työelämävalmiuksien arvioimiseksi. Duurin toimistopäällikön johdolla tehtiin vuonna 2006 asiakastapaustutkimuksia, jolla pyrittiin selvittämään voidaanko asiakkaan työelämävalmiuksien arvioimiseksi ja työllistettävyyden ennakoimiseksi kehittää mallinnus.

Kehitystä varten määriteltiin arvioitaviksi muuttujiksi asiakkaan aiempi työkokemus, ammatilliset kyvyt ja taidot, fyysiset ja psyykkiset kyvyt työnteolle, arjen hallinta, henkinen voimavarat. Työssä arvioitiin myös miten arviointia tehneet työntekijät arvioivat asiakkaan työllistymisen mahdollisuuden seuraavan 6 kk:n aikana ja ennen eläkeikää.

Tutkimusraportin johtopäätöksissä todetaan että jokainen asiakastapaus ja asiakasprosessi ovat yksilöllisiä, eikä asiakkaiden tilanteiden parantamiseksi ole olemassa yleistettäviä menetelmiä. Arvioinnin lähtökohtana on yhteistyö asiakkaan kanssa, yksilön vahvuudet ja haasteet huomioiden. Asiakkaan valmiuksia keskeisempää on palveluiden tarjoamisen oikea-aikaisuus ja voimaantumisen kokemus. Asiakkaiden motivaatiokaan ei itsessään ole keskeinen tekijä, sillä nähtiin riippuvaiseksi asiakkaan mahdollisuuksista, kyvyistä ja henkisistä vahvuuksista. Huomion arvoista johtopäätöksissä oli että työnantajien lisäksi palvelujärjestelmä joka asiakkaan valmiuksia arvioi, saattaa suhtautua asiakkaiden ongelmien kautta ennakkoluuloisesti ja saattaa pahimmillaan itse syrjäyttää asiakkaan palveluista. (Toiviainen 2006, 155-156)

Pertti Peltovaara (2009) jatkoi pro gradu -tutkielmassa Duurin työelämävalmiuksien arviointityön kehittämistyötä hieman eri näkökulmasta. Tutkimuksessa tutkittiin Duurin asiakkaiden (yli 55-vuotiaat) elämäntilanteeseen liittyvää huono-osaisuuden kasautumista sekä sisäisiä tarinoita työttömyydestä ja työstä syrjäytymisestä. Tutkimuksen yhtenä osa-alueena Peltovaara muodosti palvelukeskuksen sosiaalityölle työn vaikuttavuusmittaria, jota voitaisiin hyödyntää asiakastyön yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa. Mittarissa oli viisi taustakysymystä asiakkaasta (ikä, sukupuoli, perhesuhteet, koulutustaso ja työttömyyden kesto) ja 17 vaikuttavuuskysymystä. Vaikuttavuuskysymyksistä viisi koski arjen hallintaa ja muut koskivat sosiaalisia ja henkisiä voimavaroja. Esitetyn kysymyksen yhteydessä arvioitiin yhdessä asiakkaan kanssa miten kysymyksen muuttuja/aihe on muuttunut Duurin asiakkuuden alusta. (Peltovaara 2009, 36-37.)

Vaikuttavuusmittaria kokeiltiin Duurin sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät antoivat mittarista pääosin hyvää palautetta, se oli sopivan laajuinen ja mittasi oikeita

asioita ja vaikuttavuuden mittaaminen koettiin muutenkin tärkeänä. Kuitenkin vain pieni osa vastaajista koki että aikoo hyödyntää sitä jatkossa työssään. Mittarin käyttö koettiin haastavaksi asiakkaiden prosessien hitauden vuoksi ja vaikuttavuus koettiin vaikeaksi arvioida. Mittarin kehittelyn koettiin tarvitsevan jatkokehittelyä. (Peltovaara 2009, 39-41.) Kehittämistyötä ei toistaiseksi tämän jälkeen ole alettu uudestaan.

Yhteenvetona aiemmista tutkimuksista voidaan todeta, että työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön tehtävä korostuu asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisessa arvioinnissa ja työllistymisen esteiden selvittelyssä. Työmenetelminä palvelukeskuksen sosiaalityössä korostuu erityisesti verkostotyö ja palveluohjaus. Työntekijät itse ovat kuitenkin nähneet roolinsa jokseenkin epäselvänä. Yleisemminkin sosiaalityön vaikuttavuuden esille saaminen on nähty vaikeana lyhyellä aikavälillä. Asiakkaat ovat nähneet sosiaalityön jossakin määrin näkymättömänä ja merkityksettömänä. Tuloksien mukaan näyttää siltä että työllistämiseen liittyvä tavoitteet ja aktivoinnin velvoitteet tuottavat sosiaalityön toteutumiselle haasteita.

Aiemmissa tutkimuksissa ei ole juuri keskitytty palvelukeskuksen sosiaalityön arviointityön menetelmiin ja sisältöön, eikä tuloksissa ei ole tullut esille työllistämisen näkökulman ja yleisemmin aktivoinnin vaikutus arviointityön toteutumiseen ja asiakkaan tilanteen arvioimiseen. Esimerkiksi se, miten työllistämisen orientaatio ja aktivoinnin orientaatio näkyvät asiakkaan tilanteen arvioinnissa, ei juuri näyttäydy aiempien tutkimusten tuloksissa.

Myöskään sitä, minkälaisin työmenetelmin asiakkaan työelämävalmiuksia sosiaalityössä arvioidaan, ei juuri ole aiemmissa tutkimuksissa noussut esille. Erityisesti toiminnallisten palveluiden hyödyntäminen asiakkaan lähtötilanteen arvioimiseksi, on jäänyt taka-alalle. Arnkil ym. (2008, 250) ovat tosin havainneet että työvoiman palvelukeskuksissa on alettu näkemään niin, että perinteisin toimistossa tehtävin arviointimenetelmin asiakkaan valmiuksista ja motivaatiosta ei saada tietoa. Konkreettisempaa tietoa asiakkaan valmiuksista on pyritty saamaan asiakkaan toimintaan osallistumisen avulla.

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Sosiaalityötä työvoiman palvelukeskuksessa tehdään työllistämisen viitekehyyksessä. Sosiaalityön keskeinen tehtävä Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa on asiakkuuden alussa, asiakkaan tilanteen selvittelyssä. Tilanteen selvittäminen on luo lähtökohdan asiakkaalle laadittavalle työllistymis- tai aktivointisuunnitelmalle ja siihen sisältyvälle palvelutarjonnalle. Tämän tutkielman tarkoituksena on kartoittaa Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävää asiakkaan tilanteen selvittelytyötä. Tavoitteena on kartoittaa arviointiprosessia ja arvioinnissa hyödynnettäviä menetelmiä, sekä niihin liittyviä haasteita, jotta arviointityötä voitaisiin mallintaa ja kehittää. Arviointimenetelmistä tarkempaan tarkasteluun tutkimuksessa otettiin sosiaalityössä tehtävän alkuarviointi sekä kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuudet työelämävalmiuksien arviointityössä. Opinnäytetyön tutkimukselle asetin kolme tutkimuskysymystä:

- 1) Mtkä osa-alueet ovat keskeisiä sosiaalityön arvioinnissa työvoiman palvelukeskuksessa ja miten arviointi toteutuu?**
- 2) Mitä menetelmiä arvioinnissa käytetään ja miten ne toimivat?**
- 3) Miten sosiaalityön arviointia tulisi kehittää?**

5.1 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella Helsingin työvoimaan palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta (Liite 4). Päädyin kyselytutkimukseen aineistonkeruumenetelmänä koska se soveltuu hyvin tosiasioiden, käyttäytymisen, toimintojen, tietojen, arvojen, asenteiden, uskomuksien, käsityksien ja mielipiteiden keruuseen. Menetelmän valintaan vaikutti myös kyselylomakkeiden käytännöllisyys ja edullisuus, varsinkin sähköisesti toimitettu kyselylomake vastausohjeineen tekee aineiston keruusta nopeaa ja vaivatonta. Kyselyllä aineisto saadaan helposti, lomakkeella voidaan kysyä monia asioita kerrallaan. Lisäksi lomaketutkimuksessa aikataulu ja kustannukset voidaan arvioida etukäteen suhteellisen tarkasti. Lomaketutkimuksen kaikille vastaajille esitetään kysymykset samanlaisessa muodossa, joka lisää sen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2004, 184-186; Valli 2001, 101.)

Lomaketutkimuksessa on kuitenkin omat riskinsä. Vastaajan rehellisyys ja huolellisuus ja se onko vastaaja ymmärtänyt kysymykset, eivät ilmene vastauksissa. Riskinä on myös mahdollinen kyselyyn vastamaattomuus, kato. (Hirsjärvi ym. 2004, 184; Tuomi & Sarajärvi 2003, 75-76; Valli 2001, 101-102.). Seuraavissa alaluvuissa kerron tutkimuksen toteuttamisesta ja sen aikana tekemistäni valinnoista. Tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista tarkastelen johtopäätösosiossa luvussa 9.5.

5.2 Kyselylomakkeen muodostaminen

Koska vastaavaa tutkimusta sosiaalityössä tehtävästä arviointityön menetelmästä ja se sisällöstä ei ole aiemmin tehty, valmiita menetelmiä ja mittareita aiheen tutkimiselle ei ollut olemassa. Sain siten vapauden kehittää kyselylomakkeeseen mittareita. Huomattava onkin että tutkimuksessa kysyttyjä asioita olisi voitu kysyä muilla tavoin, siten tekemiäni valintoja voidaan kyseenalaistaa. Rajauksia otannan suhteen en tehnyt, sillä potentiaalinen vastaajaryhmä olisi rajojien myötä kaventunut hyvin pieneksi.

Kiinnitin paljon huomiota kyselylomakkeen muodostamiseen. Hyvin muotoilluilla, yksiselitteisillä kysymyksillä sekä selkeällä, loogisella ja sopivan pituisella lomakkeella voidaan parantaa tutkimuksen onnistumista. Tutkimuksen onnistumisen parantamiseksi esitetasin kyselylomakkeen neljään otteeseen ennen varsinaista aineistonkeruuta. (Ks. Hirsjärvi ym. 2004, 187; Valli 2001, 100, 102.) Esitestauksen sekä opinnäytetyön ohjauksesta saamani palautteen myötä tein korjauksia kysymysten asetteluun. Muodostin lomakkeeseen suljettuja ja avokysymyksiä.

Suljetut kysymykset olivat väittämiä sekä järjestysasteikkokysymyksiä. Osa suljetuista kysymyksistä oli Likertin – asteikkomallin mukaan joilla oli tarkoitus saada tietoa vastaajien mielipiteistä. Osa kysymyksistä kahden vaihtoehdon, dikotomisia kysymyksiä jotka soveltuvat hyvin eri asioiden tuntemisen ja käytön selvittämiseen. Määrälliset monivalintakysymykset antaa avoimia kysymyksiä selkeämmän vastauksen esitettyyn kysymykseen, joten aineistoa on helpompi vertailla ja käsitellä.

Määrällisten kysymysten käyttämisellä tavoittelin kyselyyn myös vastaajaystävällisyyttä. Hyödynsin kyselyn määrällisten kysymysten muodostamisessa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaan (ks. Luhtasela ym. 2009) ja Sosweb – verkkosivuston keskeisiä tilannearviointiin liittyviä teorioita sekä soveltuvin osin Duurin ABC-käsikirjan ja Duurin sosiaalityön kuntouttava työtoiminta – oppaan materiaalia. Osan vastausvaihtoehdoista muodostin oman työkokemustani pohjalta.

Joihinkin määrällisiin kysymyksiin jätettiin avoin tekstikenttä, johon vastaajalla oli mahdollisuus lisätä vastausvaihtoehtojen lisäksi jokin muu vaihtoehto ja antaa tälle vaihtoehdolle asteikon mukaisesti arvo. Digium- ohjelmistossa tämä puoliavoin kysymys oli mahdollista toteuttaa. Näin asteikkokysymysten tuottaman määrällisen tiedon lisäksi aihealueesta oli mahdollisuus saada myös tietoa johon suljettu kysymys ei antanut mahdollisuutta. Laajemmilla avoimilla kysymyksillä tavoittelin tietoa, joita määrälliset kysymykset eivät tavoita. Yleisesti ottaen avokysymysten etuna nähdään että etukäteen annettuja vastausvaihto-

ehdot eivät ohjaa vastauksia vaan vastaajalla on mahdollisuus sanoa omin sanoin se minkä näkee tärkeäksi. Avointen kysymysten etuna nähdään myös se että vastaukset saavat tuottaa hyvää ideointia jatkotyöstämiseen. (Hirsjärvi ym. 2004, 186-190; Valli 2001, 111.)

Kysymykset esitettiin pääosin aihealueittain tutkimuskysymysten mukaisesti, jotta kyselyyn olisi helpompi vastata. Ensin kysyttiin työelämävalmiuksien arviointityön lähtökohtia, toiseksi arviointityössä hyödynnettävistä työmenetelmistä (alkuarvio ja kuntouttava työtoiminta omina osinaan), niiden merkityksestä arvioinnissa sekä niihin liittyviä kehittämis ehdotuksia. Lopuksi esitettiin väittämiä kaikkiin aihealueisiin liittyen ja taustoittava kysymys.

5.3 Kyselyn toteutus

Pyrin välttämään kyselyn katoa tiedottamalla tulevasta tutkimuskyselystä. Tavoitin yhtä työntekijää lukuun ottamatta kaikki potentiaaliset vastaajat (31) ennen kyselyn lähettämistä. Koska työvoiman sosiaalityö palvelukeskuksessa on paljolti parityötä TE-hallinnon työvoimaohjaajien kanssa, painotin kyselyn koskevan nimenomaan palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävää arviointityötä. Kaikki lupasivat yrittää löytää aikaa vastaamiseen. Toistin toiveen vastaamisesta vielä kyselylomakkeen yhteydessä olevassa saatekirjeessä (Liite3).

Kyselylomake oli sähköisessä muodossa, Digium-kyselynä. Duurissa Digium-ohjelmistoa on käytetty aiemminkin palvelukeskuksessa henkilöstökyselyiden tekemiseen, joten kyselyohjelmisto oli kaikille entuudestaan tuttu. Ohjelmisto on suoraan Internet-selaimessa toimiva ohjelmisto. Ohjelmiston avulla kerätty aineisto saadaan suoraan helposti hyödynnettävään muotoon. Ohjelmiston avulla saadaan aineistosta suoraan esimerkiksi taulukkoraportteja ja koosteita (ks. Digium Enterprise). Teknistä tukea sovelluksen käytössä sain toimistomme erityissuunnittelijalta. Hänellä on toimistomme Digium-ohjelmiston käyttöoikeudet. Ilman hänen avustustaan en kyselyä olisi kyennyt Digium-versioksi laatimaan

Lähetin kyselylomakkeen saatteineen sähköpostitse kaikille 31 palvelukeskuk-
sen sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajille syyskuussa 2011. Vastauksia sain
kyselyn määräaikaan mennessä 20. Lähetin kyselyn saatekirjeineen uudestaan
niille joilta en vielä vastausta määräaikaan mennessä saanut. Karhukierroksen
myötä sain yhteensä 26 vastausta, vastausprosentiksi muodostui n. 84 %, jota
voidaan pitää yleisesti ottaen hyvänä (ks. Hirsjärvi ym. 2004, 185). Digium-
ohjelmiston avulla sain vastauslomakkeet sähköisessä muodossa.

5.4 Aineisto ja kohderyhmä

Kyselyssä kysyttiin taustakysymyksenä vastaajan työkokemusta työvoiman pal-
velukeskuksessa tai muussa vastaavassa työssä. Vastaajien työkokemukset
taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden työkokemus

Työkokemus	Vastaajaa
alle vuosi	2
1-2 vuotta	4
2-3 vuotta	-
yli 3 vuotta	20
Yhteensä	26

Tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista valtaosa
oli työskennellyt Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa tai vastaavassa työs-
sä yli 3 vuotta. Ottaen huomioon Helsingin työvoiman palvelukeskuksen nuoren
iän, on valtaosalla tutkimukseen vastanneista varsin pitkä työkokemus alan työ-
tehtävistä. Sähköisesti palautetuista lomakkeista saatiin myös tiedon vastaajien
sukupuolijakaumasta. Valtaosa (25/26) vastaajista oli naisia.

Vastaajat vastasivat hyvin kyselyssä olleisiin vakioituihin asteikko- ja väittämä-
kysymyksiin. Vain neljä vastaajaa oli jättänyt johonkin yksittäiseen taulukko- ja
väittämäkysymykseen vastaamatta. Sen sijaan vakioitujen kysymysten yhtey-
dessä olleet strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuodot (jokin muu, mi-
kä?) tuottivat heikosti aineistoa. Tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa tuotti

kysymyksen 6 avokenttä. Kysymyksessä kysyttiin arviointityössä hyödynnettävistä tietolähteistä ja työmenetelmistä. Avokentän myötä saatiin 15 uutta vastausvaihtoehtoa. Kysymyksessä 7, jossa kysyttiin tietolähteiden ja työmenetelmien merkityksestä, avokenttä tuotti 12 uutta vastausvaihtoehtoa. Muissa samantyyppisissä puoliavoimissa kysymyksissä vastausten määrä vaihteli yhdeksän ja kahden vastauksen välillä. Nämä vastaukset ne olivat pääsääntöisesti yksittäisiä mainintoja. Ne eivät tuottaneet tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa, eikä niitä hyödynnetty tutkimuksen tuloksien esittelyssä.

Kysymyksissä 3, 8, 9, 13 ja 14 vastaajilta pyydettiin kysymyksen avoimiin tekstikenttiin maksimissaan viisi vastausta. Tämä kysymystyyppi osoittautui varsin hyväksi tavaksi saada informaatiota, vaikka kaikki vastaajat eivät vastanneet näihinkään kysymyksiin (ks. taulukko 2).

TAULUKKO 2. Avokysymysten vastaukset, max. viisi vastausta

Kysymys	Vastaajien määrä	Vastausten määrä
3) Tilannearvion elämänalueiden lisäksi työelämävalmiuksien arviointityössä huomioitavia asioita	17	55
8) Arviointityöhön liittyviä haasteita	23	82
9) Arviointimenetelmiä, joita voidaan hyödyntää alkuarviointin jälkeen	22	73
13) Mitä työelämävalmiuksia kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan arvioida	24	100
14) Kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävän arviointiyön haasteita	22	62

Kyselyn laajoihin avokysymyksiin (kysymykset 5, 10, 11, 12, 16) vastattiin myös hyvin. Vastausmäärä vaihteli 19–26 välillä. Poikkeuksena oli lomakkeen viimeinen avoin tekstikenttä (kysymys 22) johon vastaaja sai vapaasti kirjoittaa kyselyn aihealueeseen liittyviä muita tärkeitä asioita, siihen kirjoitti 9 vastaajaa. Osa avovastauksista oli hyvin seikkaperäisiä ja piti sisällään useita asiakokonaisuuksia ja esimerkkejä käytännön kokemuksista. Osa vastaajista oli vastannut kysyttävään asiaan hyvin lyhyesti muutamalla sanalla. Kaikkiaan avovastaukset kuvasivat kysyttävää asiaa hyvin eri tavalla. Tämä tuotti haasteen aineiston analysointiin ja vastakategorioiden muodostamiselle.

5.5 Analysointi

Koska kyselylomakkeessa oli sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä, hyödynnettiin tulosten analysoinnissakin laadullisen sekä määrällisen aineiston analyysimenetelmiä. Määrällisten vastausten käsittelyn osalta Digium – ohjelmistosta oli paljon apua. Sain määrällisten kysymysten vastauksista valmiit taulukkoraportit. Taulukoissa oli kysymysten vastauksien prosenttiosuudet jotka taulukoinnin yhteydessä muutin vastausten lukumääränperustaisiksi. Pienehkön vastaajamäärän vuoksi koin tämän muutoksen olevan informatiivisempi tapa esittää tuloksia.

Vaikka tutkimuksen määrällisillä kysymyksillä tavoiteltiin lähinnä tilastollista kuvausta tutkittavasta aihealueesta, ristiintaulukoin määrällinen aineiston Excel-tilukko-ohjelman avulla. Ristiintaulukointia vastaajien työkokemusta suhteessa niihin määrällisiin kysymyksiin, joiden vastauksissa oli selkeää hajontaa. Tätä varten muutin työkokemus -taustamuuttujan kahteen ryhmään, yli kolme vuotta työkokemusta ja alle kolme vuotta työkokemusta. Merkittävimmät tilastolliset eroavaisuudet on esitetty vastausten kuvailun yhteydessä.

Kaikki avokysymysten vastaukset sain Digium – ohjelmiston avulla erillisenä raporttina kysymyksen mukaisesti jaoteltuna. Ensimmäiseksi laskin avokysymysten vastausten määrät. Aineiston analysoinnissa toteutettiin sisällön analyysinä. Sisällön analyysillä avulla pyrin saamaan tekstin sisällöstä kuvauksen tutkittavasta asiasta tiivistettynä ja yleisessä muodossa. Tein analysointia aineistolähtöisesti. Tarkemmin toteuttamaani aineistolähtöisen sisällönanalyysin etene mistä vaiheittain havainnollistan Tuomen ja Sarajärven (2003, 111) mallia mukaillen kuviossa 2.

KUVIO2. Aineistolähtöisen sisällön analyysin eteneminen vaiheittain (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111)

- 1 Aineiston havainnointi
- 2 Aineiston lukeminen ja sisältöön perehtyminen
- 3 Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja niiden alleviivaaminen
- 4 Pelkistettyjen ilmausten listaaminen
- 5 Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista
- 6 Pelkistettyjen ilmauksien yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen
- 7 Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä
- 8 Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

Sisällön analyysiä tehtiin avokysymystyypistä riippuen hieman eri tavoin seuraavasti: määrällisten kysymysten yhteydessä olleiden puoliavointen kysymysten (jokin muu, mikä?) vastaukset pelkistettiin jonka jälkeen pelkistetyt vastaukset yhdisteltiin omaksi luokaksi yhteisen teeman mukaisesti. Samalla laskettiin yhteen vastausten määrä. Avokysymykset joissa vastaajilta pyydettiin kirjoittamaan enintään viisi keskeisintä aihealueeseen liittyvää asiaa, analysoitiin samalla tavalla. Näiden vastausten suuren määrän vuoksi vastuksista muodostetuista luokista saatiin myös muodostettua yläluokkia. Luokat ja niihin sisältyvien vastausten määrä esitetään tuloksissa taulukkomuodossa.

Laajempien avokysymysten vastaukset analysoitiin vaiheittain seuraavalla tavalla: Kysymyksen 5, 10 ja 12 vastaukset koodattiin ja luokiteltiin yhteisen teeman mukaisesti. Näiden kysymysten tuloksia on hyödynnetty antamaan tarkempaa kuvausta ja tuomaan vastaaja ääntä esille, saman aihealueen määrällisten tuloksien esittelyn yhteydessä. Avokysymykset 11 ja 16, koskivat arviointityön kehittämis ehdotuksia. Näiden kysymysten vastaukset analysoitiin samalla tavalla kuin edellä mainitut. Näiden kysymysten kohdalla vastausluokista muodostettiin lisäksi luokkia jotka on esitetty kehittämis ehdotuksia koskevassa

tulososiossa taulukkomuodossa. Kaikkien avokysymysten vastauksia esiteltäessä, esitetään myös suoria lainauksia vastauksista.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tulososio muodostui tutkimuskysymysten myötä kolmiosaiseksi. Tulokset on esitelty jokaisen tutkimuskysymyksen mukaisesti omassa luvussaan (luvut 6-8). Luvuissa 6 ja 7 käsitellään sosiaalityössä tehtävän arviointityön nykytilaa ja luvussa 8 keskitytään arviointityön kehittämiseen. Lukujen 6 ja 7 aineisto koostuu strukturoitujen ja avokysymyksien vastauksista. Näissä luvuissa esittelen määrällisen ja laadullisen aineiston vastauksia samassa yhteydessä. Lähtökohtana on että määrällinen aineisto antaa yleisemmän, tilastollisen kuvauksen tutkittavasta asiasta ja avokysymyksistä on nostettu aihealueen kannalta merkittävimpiä vastauksia tarkasteluun. Tuloksien esittelyn yhteyteen on poimittu suoria lainauksia avokysymysten vastauksista.

6 TYÖLLISTÄMISEN NÄKÖKULMA SOSIAALITYÖSSÄ

Tässä luvussa tarkastellaan Helsingin työvoiman palvelukeskuksen, Duurin sosiaalityössä tehtävää arviointityötä kolmesta eri näkökulmasta. Ensin käsitellään työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön arvioinnin painopisteitä. Seuraavaksi tarkastellaan miten työllistämisen lähtökohta näkyy ja vaikuttaa arvioinnissa. Tämän jälkeen tarkastellaan laajemmin työelämävalmiuksien arviointiprosessin luonnetta. Lopuksi tehdään yhteenveto tämän luvun keskeisistä tuloksista.

6.1 Sosiaalityön arvioinnin sisällölliset painopisteet

Väittämäkysymysten mukaan melkein kaikki vastaajat (25/26) oli sitä mieltä että tekemänsä arviointityö on koko asiakkaan elämäntilanteen kattavaa arviointia. Koko elämäntilanteen arvioinnin lisäksi lähes kaikki vastaajat keskittyvät (23/26) myös arvioimaan asiakkaan työelämävalmiuksia. Myös avokysymysten vastauksissa korostui kokonaisvaltainen elämäntilanteen ja sen eri osa-alueiden kattava arviointi, jossa kuitenkin tavoitellaan selvyyttä asiakkaan työelämävalmiuksista ja työllistymisen esteistä. Toisin sanoen sosiaalityön tehtävänä on käydä läpi niitä asioita asiakkaan elämäntilanteesta jotka vaikuttavat hänen työllistymiseensä. Kuitenkin niin että sosiaalityön tehtävänä on ensisijaisesti huomioida koko elämäntilanne.

saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, em. elämänaalueet asiakkaan arjen ja siinä toimintakyvyn "asiantuntija" sen kautta työelämävalmiuksiin

Työllistymisen esteiden selvittämisen lisäksi vastaajat kuvasivat että jo valmiuksien arviointiin sisältyy työllistymisen esteiden poistamista.

Sos.työn rooli työelämävalmiuksien arvioinnissa on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen selvittely, työllistymisen esteiden selvittely ja niiden poistaminen.

Kokonaisvaltaista lähestymistapaa arvioinnissa vahvistaa myös se, että kaikki vastaajat näkivät kaikki monivalintakysymyksessä olleet sosiaalityön tilannear-

vion elämänaalueet vähintään jokseenkin merkittävänä arvioinnin osa-alueina työelämävalmiuksia arvioitaessa. Eräs vastaaja korosti avokysymyksen vastauksessa, että mikään elämänaalue ei ole toista tärkeämpi, vaan elämä on kokonaisuus jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen.

...Mikään tietty elämänaalue ei ole sen tärkeämpi asiakkaan työelämävalmiuksia arvioitaessa, vaan koko elämän kokonaisuus, jossa toinen asia vaikuttaa toiseen...

Vastaajille esitetyn väittämäkysymyksen mukaan työelämävalmiuksia arvioitaessa valtaosa (25/26) arvioi kokemuksensa perusteella niitä elämänaalueita, jotka mieltävät keskeisiksi työelämävalmiuksien kannalta. Kun vastaajia pyydettiin valitsemaan sosiaalityön tilannearvion elämänaalueotsikoista kolme työelämävalmiuksien kannalta keskeisintä, esiintyi vastauksissa selkeää hajontaa. (Taulukko 3.).

TAULUKKO 3. Tilannearvioinnin elämänaalueiden merkitys työelämävalmiuksia kannalta

TILANNEARVION ELÄMÄNALUE	Keskeinen työelämävalmiuksien kannalta (vastaajaa valitsi)
Terveys	24
Päihteiden käyttö	19
Työ	18
Asuminen	7
Koulutus	7
Arkielämä ja vapaa-aika	1
Perhe- ja ihmissuhteet	0
Taloudellinen tilanne	0

Tilannearvion elämänaalueotsikoinnin lisäksi muita työelämävalmiuksien arviointityössä huomioitavia seikkoja saatiin esille avokysymyksen avulla. Kysymyksen vastauksista muodostettuja kategorioita esitettynä taulukossa 4, mikäli se sisältää vähintään kolme mainintaa.

TAULUKKO 4. Työelämävalmiuksien arvioinnissa huomioitava muut seikat

VASTAUSKATEGORIA	MAININNAT
Asiakkaan motivaatio ja aktiivisuus	11
Kielitaito (sis. luku- ja kirjoitustaito)	5
Sosiaaliset taidot	3
Asiakkaan usko mahdollisuuksiinsa	3

Vaikka arviointi mielletään kokonaisvaltaisena tilanearviointia, olivat vastaajat kovin yksimielisiä siitä mitkä asiakkaan elämänalueet tilanearviossa ovat keskeisimpiä työelämävalmiuksien näkökulmasta kun niistä piti valita kolme keskeisintä: terveyteen, päihteiden käyttöön ja työhön liittyvät elämänalueet. Taloudellinen tilanne sekä perhe- ja ihmissuhteet eivät olleet yhdenkään vastaajan vastauksissa keskeisimmän joukossa ja arkielämäkin oli keskeinen vain yhden vastaajan mielestä. Avokysymyksen vastauksien perusteella työelämävalmiuksia arvioitaessa vastaajat kiinnittävät arvioinnissaan usein huomiota asiakkaan aktiivisuuteen ja motivaatioon sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviin taitoihin.

6.2 Työllistämisen näkökulma arvioinnin lähtökohtana

Suurin osa vastaajista arvioi (23/26) omaavansa hyvän tietotaidon arvioida asiakkaan työelämävalmiuksia. Yksikään vastaaja ei arvioinut tietotaitoaan heikoksi. Vähemmistö (8/26) vastaajista näki että oman aiemmat kokemukset palvelukeskuksen asiakkaista olisivat merkittävä tekijä arviointityönsä taustalla. Sitä vastoin suurin osa vastaajista (20/26) näki, että työelämävalmiuksien arvioiminen edellyttää ajankohtaista tietämystä työmarkkinatilanteesta ja työelämän vaatimuksista. Kuten taulukosta 5 näkee, ovat vallitseva työmarkkinatilanne ja erityisesti nykyiset työelämän vaatimuksen merkittäviä tekijöitä arviointityön taustalla. Ne toimivat usein vertailukohtana arvioitaessa asiakkaan työelämävalmiuksia.

TAULUKKO 5. Työelämä arvioinnin taustatekijänä (* kysymykseen vastasi 24 vastaajaa)

TAUSTATEKIJÄ	Erittäin tai melko merkittävä arvioinnin taustatekijä	Arvioin suhteessa... samaa mieltä	Arvioin suhteessa... eri mieltä
Nykyiset työelämän vaatimukset	23	22	3
Vallitseva työmarkkinatilanne	20 (*)	19	6

Avokysymyksien vastauksista selvisi myös, että asiakkuuden alun arvioinnissa vertailukohtana esiintyy myös asiakkaan valmiuksien arvioiminen suhteessa palvelukeskuksen aktivointipalveluvalikoimaan. Arviointi suhteessa aktivointipalveluvalikoimaan nähdään myös osaltaan asiakkaan palvelukeskusasiakkuuden ajankohtaisuuden arviointina.

...Ymmärrän arviointityön enemmän seulontana, jossa seulotaan ne asiakkaat, joille voidaan tarjota jotain ja ne, joille ei voida tarjota mitään Duurissa.

Mielenkiintoista on, että joidenkin asiakkaiden hankalan tilanteen vuoksi osa vastaajista kyseenalaisti avovastauksissa työllistämisen näkökulman näkymisen omassa arviointityössään.

Välillä tuntuu, ettei (työllistymisen näkökulma näy) mitenkään, täytyy oikein muistuttaa, että ollaan työvoiman palvelukeskuksessa töissä. Asiakkaiden tilanne on usein niin hankala, että työllistymiseen liittyvät seikat eivät tule varsinkaan ensimmäisillä tapaamisilla pääasiallisesti puheeksi, sivulauseessa toki.

Työllistymisen näkökulmasta tehtävä arviointi ei näyttäydy myöskään silloin ajankohtaisena kun asiakas ei itse koe työllistymistä tai työelämää lähitulevaisuudessaan realistisena.

asiakas on monesti täysin näköalaton, jolloin suora keskustelu työllistymisestä voi olla merkityksetöntä/ vailla kosketuspintaa. asiakkaalla tulee ensin syntyä halua saada itselleen uusia merkityksiä, esim. parantaa elämänlaatua...

Huomion arvoista on myös että samalla kun työelämän nähdään tuottava vertailukohdan arvioinnille, vastaajat kuvailivat työllistämisen tulostavoitteet suurine asiakasmäärineen tuottavan haasteita sosiaalityön kokonaisvaltaisen arvioinnin toteutumiselle. Moni vastaaja mainitsi arvioinnin haasteeksi tulostavoitteiden tuottaman kiireen, joka voi pahimmillaan johtaa liian hätäisiin arviointeihin ja johtopäätöksiin asiakkaan valmiuksista (kaikki arvioinnin haasteet liitteessä 1). Erityisesti mainittiin TE-hallinnon virkailijoiden orientaatio nopealle palveluiden tarjoamiselle ennen asiakkaan tilanteen kunnollista arviointia jolloin arviointi jää kesken.

Työvoimaohjaaja lähettänyt asiakkaalle "osoituksen" johonkin palveluun, esim. sen vuoksi että em. palveluun pitää määrääjassa ohjata tietty määrä asiakkaita. Työpari ei ole kuitenkaan kertaakaan tavannut asiakasta, jolloin myös minkäänlaista arviointia ei ole vielä pystytty tekemään.

Tavoitteiden nähdään jopa hallitsevan palvelukeskuksessa tehtävää sosiaalityötä.

kaikki muu työ on sille (työllistymisen näkökulmalle) alisteista eli esimerkiksi sosiaalityön osalta ei näillä asiakasmäärillä pysty tekemään muuta kuin työllistämiseen liittyviä sosiaalityön tehtäviä." "paine saada nopeasti tuloksia = suunnitelmia ja toimenpiteisiin sijoituksia "tulos tai ulos"-mentaliteetin korostuminen

6.3 Arviointiprosessin ja arviointimenetelmien tarkastelua

Työelämävalmiuksien arviointityö mielletään pitkäkestoiseksi, koko asiakkuuden jatkuvaksi prosessiksi. Kaikki (26/26) vastaajat näkevät, että koko asiakkuuden jatkuva arviointiprosessi kuvaa paremmin näkemystään arviointityöstä, kuin asiakkuuden alussa tapahtuva erillinen arviointiprosessi. Vastaajat kertoivat, että arviointiprosessia ei voida pilkkoa erillisiksi prosesseiksi yhteiskunnallisten tilanteiden ja toisaalta asiakkaan tilanteen muuttuvuuden vuoksi. Tilanteiden muuttuessa myös asiakkaan valmiudet voivat vaihdella.

Mielestäni arviointi jatkuu koko asiakkuuden ajan. Ei voida erottaa erilliseksi vaiheeksi. Asiakkaan elämäntilanne ei pysy stabiilina, jo-

ten arviointia ei voida todeta yksiselitteisesti loppuun suoritetuksi. Ympäröivä yhteiskunnallinen tilanne myös muuttuu ja sekä työmarkkinat.

työllistämisen näkökulma kulkee koko asiakastyön läpi punaisena lankana, asiakkaan koko elämäntilannetta peilataan ensisijaisesti suhteessa työhön.

Informatiivisesta alkuarvioinnista huolimatta, arviointia tehdään koko asiakasprosessin ajan. Lisäksi varsinainen sosiaalityön alkuarviokin voi muodostua pitkäkestoiseksi.

Se, että on tarkempi arviointijakso Duurin asiakkuuden alussa, ei sulje pois sitä vaihtoehtoa, että arviointia tapahtuu koko asiakasprosessin ajan...

...selvittää asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti ja saada esille mahdolliset ongelmat ja työllistymisen esteet. Tämä vaatii usein useampia tapaamisia ennen kuin kokonaistilanne saadaan selville.

Kaikki vastaajat (26/26) näkivät, että asiakkaalle voidaan laatia työllistymis- tai aktivointisuunnitelma, vaikka asiakkaan valmiuksista ei ole saatu muodostettua arviota. Sitä vastoin, vastaajat näkivät että suunnitelman tavoitteena voi olla asiakkaan työelämävalmiuksien selvittäminen. Kaikki vastaajat myös näkivät, että aktivointitoimenpiteitä, kuten kuntouttavaa työtoimintaa, voidaan hyödyntää työelämävalmiuksien arviointimenetelminä. Samanaikaisesti osa (7/26) vastaajista kuitenkin näki, että asiakkaan työelämävalmiudet tulisi olla selvitettyinä jo ennen kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamista.

Avokysymyksen vastausten myötä (Liite 5) saatiin konkreettisempi kuvaus siitä, mitä menetelmiä arviointiprosessissa hyödynnetään sosiaalityön alkuarvioinnin lisäksi. Sosiaalityössä tehtävän alkuarvioinnin lisäksi erityisesti asiakkaalle tarjottava kuntouttava työtoiminta ja muut matalan kynnyksen ryhmätoiminnot, mainittiin usein arviointimenetelmiä koskevaan kysymykseen. Eräs vastaaja kuvasi sosiaalityön roolin työelämävalmiuksien arvioinnissa olevan käytännössä kuntouttavan työtoiminnan tarjoamista. Toiminnan avulla tehtävää arviointia, erityisesti kuntouttavaa työtoimintaa käsitellään tarkemmin luvussa 7.2.

Toiminnallisen arvioinnin lisäksi arviointityössä hyödynnetään palveluverkoston eri toimijoiden asiantuntijuutta. Työvoiman palvelukeskuksen sisäinen ja ulkoinen verkostotyö, sekä palveluohjaus eri hoito- ja kuntoutuspalveluihin, korostuivat myös vastaajien kuvauksissa omasta roolistaan työelämävalmiuksien arvioinnissa.

Asiakkaan ohjaaminen tarvittaessa mm. Duurin työterveyshoitajalle, psykologille tai kelan virkailijalle sekä yhteispalaverit em. tahojen kanssa. Yhteistyöpalaverit tarvittaessa myös asiakkaan verkostojen kanssa, esim. A-klinikka, psyk.poliklinikka.

Sosiaalityön rooli on... ohjata oikeiden palveluiden piiriin esim. päihdehoitoon. Sosiaalityön tehtävä on selvittää tarvitseeko asiakas tukitoimia työllistyäkseen ja jos tarvitsee niin millaisia?

6.4 Yhteenveto

Alla olevaan taulukkoon (taulukko 6) olen muodostanut yhteenvedon työllistymisen näkökulmasta tehtävästä sosiaalityön arviointityön painopisteistä. Taulukko on muodostettu avoimien ja strukturoitujen kysymysten vastauksista. Avokysymysten vastauksista taulukkoon on nostettu ne vastaukset, jotka esiintyivät vastauksissa useimmin. Vastauksia on esitetty laajemmin edellisissä alaluvuissa.

TAULUKKO 6. Sosiaalityön arvioinnin sisällölliset painopisteet työvoiman palvelukeskuksessa

Painopisteet valmiuksia arvioitaessa	Valmiuksien arviointia suhteessa	Arvioinnin prosessi	Arvioinnin menetelmät
<ul style="list-style-type: none"> ▪ koko elämäntilanne ▪ motivaatio ja aktiivisuus ▪ kielitaito ▪ työllistymisen esteet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ työelämän vaatimukset ▪ työmarkkinat ▪ aktivointipalveluiden vaatimukset ▪ palvelukeskuksen asiakkuus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ jatkuu koko asiakkuuden ▪ tulostavoitteet vaikeuttavat arvioinnin toteutumista 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ toiminnalliset palvelut ▪ verkoston toimijoiden konsultointi ▪ palveluohjaus

Kuten tulokset osoittavat, on työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä arviointityö kokonaisvaltaista elämäntilanteen arviointia. Vaikka vastaajat näkivät sosiaalityön tilannearvion elämänaluemuuttujista terveyden, päihteiden käytön ja työelämän selkeästi keskeisimpinä valmiuksien kannalta, ei minkään elämänaluemuuttujan arviointi korostunut työelämävalmiuksia arvioitaessa. Tulokset kokonaisvaltaisesta otteesta ovat hyvin samansuuntaisia kuin aiemmissa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa (ks. Tuusa 2005; Kouhi & Skaffari-Koivistalho 2011). Myös Toiviainen (2006) totesi että työelämävalmiuksien mallintamiselle ei ole olemassa yleistettäviä menetelmiä sillä kaikki asiakasprosessit ovat yksilöllisiä.

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävässä arvioinnissa nähdään tärkeänä tietämys työelämän vaatimuksista sekä vallitsevasta työmarkkinatilanteesta. Erityisesti työelämän vaatimukset tuottavat arviointiin eräänlaisen vertailukohdan, jota vasten asiakkaan kokonaistilannetta suhteutetaan. Arnkil ym. (2008, 26-28) ovat myös nähneet tärkeänä työvoiman palvelukeskuksen työllistämistä edistävän työn onnistumiselle monipuolisen ja ajankohtaisen tietämyksen paikallisesta työmarkkinatilanteesta. Myös Rostila (2001, 69-71) näkee tärkeänä mahdollisimman monien eri näkökulmien tarkastelun asiakkaan tilanteen

arvioimisen ohessa, sillä asiakkaan tilanteen ongelmat heijastuvat usein ympäröivän järjestelmän ongelmista.

Tuloksien mukaan työelämävalmiuksien arvioinnin keskiössä näyttää olevan asiakkaan motivaation ja aktiivisuuden arviointi. Tulokset vastaavat Tuusan (2005) tutkimuksen tuloksia sosiaalityön arvioinnin käytäntöjä, jossa keskiössä nähtiin olevan asiakkaan työllistymisen esteiden ja motivaation/motivoitumattomuuden taustalla olevien tekijöiden arviointi.

Tuloksien mukaan asiakkuuden alussa tehtävää asiakkaan valmiuksien arviointia pidetään toisinaan asiakasvalikointina. Varsinkin hankalimmassa tilanteessa olevien asiakkaiden kohdalla asiakkaan valmiuksia arvioidaan suhteessa aktivointipalveluiden vaatimukseen ja palvelukeskuksen asiakkuuteen ylipäättään. Raunio (2004) on nähnyt aktivointityössä riskinä asiakasvalikoinnin, jolloin heikoimmat valmiudet omaava syrjäytetään sosiaalityön arvion perustella palveluista ja kyvykkäimmät valitaan aktivoitavaksi. Tosin Rostila (2001) näkee arvioinnin yhdeksi tehtäväksi selvittää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta suhteessa organisaation resursseihin, mahdollisuuksiin ja ylipäättään toiminta-alueeseen. Vastaajat kuvasivat asiakasvalikoinnin olevan pikemmin palvelutarjonnan puutteellisuudesta johtuvaa, kun kaikille asiakkaille ei ole tarjolla soveltuvia palveluita.

Työllistämistehtävän tulostavoitteet, erityisesti TE-hallinnon aktiivinen palvelutarjonta tuottaa haasteen arvion tekemiselle. Sosiaalityön näkemys jää usein TE-hallinnon näkemykselle alisteiseksi. Kouhin ja Skaffari-Koivistalhon (2011, 90-93) tuloksissa tuli esille moniammatillisessa työssä esiintyvä tarve eriävien näkemysten yhteen sovittelu eri hallintokuntien välillä. Telénin (2007, 76-79) tutkimuksen tulokset osoittivat Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön haasteena olevan laajemmin työllistämistavoitteet.

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä työelämävalmiuksien arviointiprosessi nähdään pitkäkestoisena, jatkuvana prosessina. Rostila (2001) toteaa että jatkuvan arvioinnin olevan tärkeää asiakkaan tilanteen muuttuvuuden vuoksi. Vastaajat näkivät arvioinnin jatkuvuuden perusteltuna asiakkaan

tilanteen, mutta myös yhteiskunnallisten tilanteiden muuttuvuuden vuoksi. Myös arvioinnissa hyödynnettävien menetelmien kirjo kuvastaa hyvin arviointiprosessin pitkäkestoista ja yksilöllistä luonnetta. Menetelmien kirjo kuvastaa myös sitä, että palvelukeskuksen sosiaalityön vastuualue ei ole pelkästään asiakkuuden alun arviointityössä, vaan se jatkuu koko asiakkuuden ajan.

Vaikka vastaajat olivat pääosin hyvin yksimielisiä tämän pääluvun väittämien suhteen, oli vastauksissa joitakin eriäviä mielipiteitä. Ristiintaulukoimalla väittämiä vastaajien työkokemuksen kanssa, selvisi että kaikki jotka olivat eri mieltä siitä että palvelukeskuksen sosiaalityössä keskitytään työelämävalmiuksien arviointiin ja siitä että sosiaalityöntekijällä tulisi olla ajankohtaista tietämystä työmarkkinatilanteesta ja työelämän vaatimuksia, olivat pidempään (yli 3 vuotta) palvelukeskuksen sosiaalityössä työskennelleitä työntekijöitä. Nämä tilastolliset erot olivat kuitenkin kohtalaisen pieniä ja toisaalta yli 3 vuotta palvelukeskuksessa työskennelleiden osuus oli niin suuri (20/26) että kyse lienee pikemminkin sattumasta, kuin siitä että kokemuksella olisi tekemistä asian kanssa. Muiltakaan osin ristiintaulukoimalla vastaajien työkokemusta, ei saatu merkittävää lisätietoa vastausten selittäviksi tekijöiksi.

Vaikka valtaosa vastaajista näki omaavansa hyvän tietotaidon arvioida asiakkaan työelämävalmiuksia, vain vähemmistö näki, että aiemmat kokemukset työvoiman palvelukeskuksen asiakkaista olisi merkittävä tekijä arviointityön taustalla. Avokysymyksissäkin oma kokemus mainittiin arvioinnin tietolähteenä vain kahteen otteeseen. Tämä on huomattavaa, sillä suurimmalla osalla vastaajista oli varsin pitkä kokemus palvelukeskuksen työstä. Raunio (2004, 103, 121-122) näkee, että vaikka kokemukseen perustuva tieto on siirrettävissä asiakastapauksista toiseen, on huomioitava sen kontekstuaalisuus. Vastauksista ei löytynyt selitystä kokemustiedon vähäiselle merkitykselle arvioinnissa. Tosin kokemustiedon kontekstuaalisuus ja toisaalta yleisemmin asiakkaan sekä työelämän ja työmarkkinoiden muuttuvuus, voivat tehdä kokemustiedon hyödyntämisen arvioinnissa kyseenalaiseksi.

7 ARVIOINNISSA HYÖDYNNETTÄVÄT MENETELMÄT

Edellisessä luvussa selvisi, että palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä työelämävalmiuksien arviointityö on pitkäkestoinen, koko asiakkuuden jatkuva prosessi. Vaikka vastaajat näkivät, että työelämävalmiuksien arviointia ei voida eritellä omaksi osaprosessikseen, tarkastellaan tässä luvussa tarkemmin työelämävalmiuksien arviointityön kahta eri menetelmää. Ensin tarkastellaan Duurin sosiaalityössä tehtävää asiakkuuden alkuarviointia. Tämän jälkeen keskitytään kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävään arviointiin. Luvussa keskitytään, miten näiden menetelmien avulla saadaan tietoa asiakkaan valmiuksista, minkälainen merkitys niiden avulla saadulla tiedolla on arvion muodostamisessa ja minkälaisia haasteita niiden hyödyntämisessä on.

7.1 Sosiaalityön alkuarviointi

Vastaajille esitettyjen väittämäkysymysten mukaan, vastaajat näkivät asiakkuuden alkuarvion hyvin informatiiviseksi osaprosessiksi (Taulukko 7.).

TAULUKKO 7. Vastaajien näkemykset alkuarvioinnin merkityksestä (n=26).

VÄITTÄMÄ	Samaa mieltä	Eri mieltä
Arvio tuottaa näkemyksen asiakkaan tämän hetken työelämävalmiuksista	21	5
Arviossa selviää mitä asiakkaan tilanteessa tarvitsee selvittää perusteellisemmin	26	0
Arviossa saadaan hyvät lähtökohdat suunnitelman tekemiselle	23	3
Arvion myötä asiakkaalle kyetään tarjoamaan hänelle parhaiten soveltuvia palveluita	16	10

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että arvioinnissa saadaan selvyys siihen, mitä asiakkaan tilanteessa tarvitsee perusteellisemmin selvittää. valtaosa oli sitä mieltä että jo alkuarvion myötä saadaan muodostettua näkemys asiakkaan työelämävalmiuksista. Arvioinnin koetaan myös antavan hyvät lähtökohdat työllis-

tymistä edistävien suunnitelmien laatimiseksi. Selkeää hajontaa vastaajien keskuudessa ilmeni vain sen suhteen, kyetäänkö asiakkaalle arvioinnin perusteella tarjoamaan hänelle parhaiten soveltuvia palveluita.

Vastaajat omien kuvausten perusteella sosiaalityön rooli ja haastatteluammattitaito korostuvat alkuarvioinnissa erityisesti silloin, kun asiakkaan tilanne on epäselvä tai kun tietoa asiakkaan valmiuksista tai työllistymisen haasteista ole muualta saatavissa.

Sosiaalityön avulla saadaan mahdollisesti selville miksi asiakas ei ole normipalveluiden avulla työllistynyt tms. Epäselvissä tapauksissa sosiaalityön rooli korostuu koska meillä on ammattitaitoa saada asiakkaasta selville asioita joita ei asiakirjoista löydy tai saamme asiakkaan ihannetapauksessa avautumaan ja kertomaan ne tiedot joita tarvitsemme arviointityössä.”

Kokonaistilanteen arvioinnin ja asiakkaan ongelmien kartoituksen myötä sosiaalityössä selvitetään esille saatujen ongelmien vaikutus asiakkaan työelämävalmiuksiin.

Kartoittaa asiakkaan sosiaalisia ongelmia (riippuvuussairaudet, perhetilanteen ongelmat, asunnottomuus, köyhyys/taloudelliset vaikeudet, ylivelkaantuminen, yksinäisyys jne.) ja niiden vaikutusta asiakkaan arjesta selviytymiseen ja työelämävalmiuksiin.

7.1.1 Tiedon kerääminen ja arvion muodostaminen

Vastaajat hyödyntävät kattavasti kaikkia kyselyssä esitettyjä tietolähteitä ja työmenetelmiä arviointityössään. Asiakashaastattelun myötä saatu asiakkaan oma arvio valmiuksistaan nähdään olevan merkittävä tieto arviointityössä. Vähiten merkittävänä tietolähteinä työelämävalmiuksia arvioitaessa näyttäisi olevan asiakkaan täyttämä palvelukeskuksen asiakkuuden alkuarviolomake ja palvelukeskukseen lähettävän tahon tekemää arvio asiakkaan tilanteesta. (Taulukko 8).

TAULUKKO 8. Eri työmenetelmien käyttöaste ja niiden merkitys työelämävalmiuksia arvioitaessa (n=26)

TIETOLÄHDE / TYÖMENETELMÄ	vastaajaa hyödyntää arviointityössä	erittäin tai melko merkityksellinen
Asiakastietojärjestelmät	25	23
Asiakkaan oma arvio (asiakastapaaminen)	26	26
Muu havainnointi asiakastapaamisella	26	24
Työvoimaohjaaja arvio	26	24
Asiakkuuden alkuarviointilomake	23	9
Lähetä Duuriin (Tilannearvio, asiakassegmentti)	23	16

Yhdeksän vastaajaa mainitsi vakioitujen vastausvaihtoehtojen lisäksi myös muita arviointityössään hyödyntämiä tietolähteitä ja työmenetelmiä. Kaksi vastaajaa mainitsi tietolähteeksi oman työkokemuksen. Kuuteen otteeseen mainittiin työvoiman palvelukeskuksen ulkopuolisten terveydenhuollon palvelut ja laajemmin verkostotyö, palvelukeskuksen sisäinen ja ulkopuolisten verkostotoimijoiden kanssa.

Väittämien perusteella, vastaajat perustavat arvionsa hieman useammin taustatietoihin kuin asiakkaalta tai työvoimaohjaajalta saatuun tietoon. Väittämät tiivisteltynä taulukossa 9.

TAULUKKO 9. Eri tietolähteiden merkitys arvion muodostamisessa (n=26)

VÄITTÄMÄ	Samaa mieltä	Eri mieltä
Arvioni muodostuu asiakkaan oman arvion perusteella	12	12
Arvioni muodostuu taustatietojen valossa	16	9
Arvioni muodostuu työparin (työvoimaohjaaja) arvion perusteella	13	11

Väittämäkysymysten perustella eri tietolähteet ja työmenetelmät eivät ole aina vastaajien muodostaman arvion perustana. Vain vajaa puolet vastanneista muodostaa arvion asiakkaan työelämävalmiuksista asiakkaan oman arvion perusteella. Myös vain puolet vastaajista näki työvoimaohjaajan arvion olevan muodostamansa arvion perustana. Käytettävissä olevien taustatietojen merkitys

arvion muodostamisessa on myös vähäisempää, kun vertaa esimerkiksi käytävissä olevat asiakastietojärjestelmien käyttöön ja merkitykseen arviointityössä. Tätä tulosta tulkittaessa on huomattava että kyseisellä väittämäkysymyksellä kysyttiin laajemmin taustatietojen merkitystä arvion muodostamisessa. Tästä syystä vastauksien vertaamisella suoraan joihinkin tiettyihin taustatietojen merkitykseen, esimerkiksi asiakastietojärjestelmään tai Duurin läheteeseen, ei voida tehdä kovinkaan vakuuttavia johtopäätöksiä. Vastaaja on voinut yhtä hyvin käsittää taustatietona minkä tahansa etukäteen saadun tiedon asiakkaasta.

Yleisesti ottaen reilusti alle puolet (10/26) vastaajista oli sitä mieltä että alkuarviossa käytettävissään on riittävästi tietoa työelämävalmiuksien arvioimiseksi. Reilusti yli puolet, 16 vastaajaa oli sitä mieltä, että tietoa ei ole riittävästi. Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan tarkemmin asiakkuuden alussa tehtävän arviointityön haasteita, edelleen työelämävalmiuksien arvioinnin näkökulmasta.

7.1.2 Haasteet arvioinnissa

Arviointityön haasteita koskevan avokysymyksen (Liite 1) vastauksissa mainittiin haasteita lähes kaikkien arviointityössä käytössä olevien tietolähteiden ja työmenetelmien hyödyntämisessä. Haasteita voidaan osaltaan tulkita syinä sille, minkä vuoksi arvioinnin tietolähteiden korkeasta käyttöasteesta ja merkityksestä huolimatta, ne eivät aina ole arvion muodostamisen perustana. Tietolähteiden hyödyntämisen liittyvät haasteet tiivistettynä taulukossa 10.

TAULUKKO10. Haasteet tietolähteiden hyödyntämisessä (n=23)

HAASTE	MAININNAT
Haasteet asiakashaastattelussa	25
Haasteet haastatteluolosuhteissa	7
Taustatietojen hyödyntäminen / puuttuminen	6
Haasteet verkostoyhteistyössä	13

Vastauksien mukaan, asiakkaan omaan arvioon valmiuksistaan suhtaudutaan varauksella. Esimerkiksi asiakkaan epätoden kertominen ja sitoutumattomuus

asiakkuuteen tai palveluihin, vaikeuttavat arvion muodostamista. Tiedon saamista vaikeuttaa toisinaan myös kommunikointiin liittyvät vaikeudet. Vastaajat kokivat haastattelutilanteen toimisto-olosuhteissa yleisemminkin ongelmalliseksi. Asiakkaan vahvuuksia, ja esimerkiksi tosiasiallista työnhaun aktiivisuutta ja taitoja, ei aina toimisto-olosuhteissa voida havainnoida. Myös eriävät näkemykset asiakkaan valmiuksista työvoimaohjaaja-työparin kanssa, sekä työvoimaohjaajien aktiivinen työllistävien palveluiden tarjoaminen, ilman sosiaalityöntekijän konsultointia, nähtiin vaikeuttavan arviointityötä. Sosiaalityöllä nähdään olevan arvioinnissa heikompi asema TE-hallinnon näkemykseen verrattuna.

Sosiaalityön arvio asiakkaan tilanteesta on useimmiten monipuolisempi ja tarkkanäköisempi kuin työvoimahallinnon. Sosiaalityön arviointi jää usein työvoimahallinnon mielipiteiden jalkoihin.

Taustatietojen hyödyntämisen haasteeksi mainittiin riittämättömät ja puutteelliset tiedot asiakastietojärjestelmissä, sekä kuntoutustutkimuksien raporttien ja diagnoosien puuttuminen. Ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävää verkostotyön osalta haastetta tuottaa palveluiden sirpalemaisuus, monissa eri tahoissa asiointi. Erityisesti terveyden huollon palveluiden hidas eteneminen vaikeuttaa tiedon saamista osaksi arviointia. Mainittakoon, että yksittäistäisenä mainintana haasteiksi esitettiin lähtökohtaisesti ongelmakeskeinen ja aliarvioiva lähestymistapa asiakkaan tilanteeseen. Eräs vastaaja ehdottikin, että ongelmakeskeisyyden sijaan tulisi kehittää työntekijöiden taitoa arvioida vahvuuksia.

monesti tiedämme esteet, vahvuuksien arvioinnin parantaminen.

Haasteiksi arviointityölle kerrottiin myös yleisemmin asiakkaan tilanteen muuttuvuus sekä sosiaalityöntekijän oma tietämys/tietämättömyys työelämästä ja työllisyystilanteesta.

7.2 Kuntouttava työtoiminta arviointimenetelmänä

Toimintaan osallistuminen nähdään tärkeänä, jopa välttämättömänä menetelmänä arvioida ja selvittää asiakkaan tosiasiallisia valmiuksia. Väittämäkysymysten mukaan kaikki (n=26) vastaajat olivat sitä mieltä, että selvyys asiakkaan työelämävalmiuksista saadaan vasta asiakkaan osallistuessa toimintaan. Valtaosa (20/26) vastaajista oli sitä mieltä, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen tuottaa realistisen arvion asiakkaan työelämävalmiuksista. Valtaosa (22/26) vastaajista myös näki, että kuntouttava työtoiminta tuottaa alkuarviointia realistisemman arvion asiakkaan työelämävalmiuksista. Eräs vastaaja kyseenalaisti sosiaalityön mahdollisuuksia arvioida asiakkaan työelämävalmiuksia, ja näki käytännön osallistumisen olevan paras keino selvittää tosiasiallisia valmiuksia.

Työelämävalmiuksien arviointi tapahtuu parhaiten käytännössä, siis työtä tekemällä tai kurssilla. Onko sos.työntekijä pätevä arvioimaan työelämävalmiuksia ja onko hänen tehtävänsäkään. Tärkeää olisi antaa ihmisille mahdollisuus osallistua eikä aina tuijottaa heidän historiaansa...

Moni vastaaja ilmoitti hyödyntävänsä kuntouttavaa työtoimintaa arviointimenetelmänä tapauksissa, joissa asiakkaan hyvin pitkän työttömyyden, tai totaalisen työkokemuksen uupumisen vuoksi, arvion muodostaminen tämän hetkistä valmiuksista on muilla keinoin vaikeaa.

Tapauksissa, jossa asiakas on ollut pitkään poissa työelämästä, kuntouttavan työtoiminnan avulla saadaan selville kykeneekö asiakas käymään työtoiminnassa säännöllisesti, tuleeko toimeen muiden ihmisten kanssa työtoimintapaikalla, kykeneekö olemaan päiheteettömänä, rajoittaako terveydentila työtoiminnassa käymistä.

Avovastauksissa oli lukuisia mainintoja erilaisista epäselviksi jääneistä asioista, joiden selvittämiseen kuntouttavaa työtoimintaa hyödynnetään: asiakkaan päihteiden käytön ja terveyden tila, säännöllisyys, kielitaito, eläkeselvityksen tarve, ammatinvalinnalliset kysymykset, yhteistyötaidot, sitoutuminen ja motivaatio sekä laajemmin työ- ja toimintakyky.

...asiakkaalla, joilla terveydellisiä rajoitteita, joiden vaikutusta työssä käyntiin ei juuri tiedetä. Päihdeongelmaisten kohdalla, jolloin ongelmaan päästään pureutumaan ja ohjaamaan hoitoon...

Kuntouttavan työtoiminnan avulla tavoitellaan selvyttä tilanteissa, joissa muut käytettävissä olevat tiedot ja arviot asiakkaan valmiuksista ovat keskenään ristiriitaisia, tai kun asiakkaan oma arvio valmiuksistaan on selkiintymätön tai eriävä arviointityötä tekevän työntekijän kanssa.

Kun se (työelämävalmiudet) ei muilla tavoin selviä tai saatu informaatio on ristiriitaista...

Toimintaan osallistumisella tavoitellaan asioiden näkyväksi saamista tilanteissa, joissa asiakas ei kerro tai kieltää ongelman. Neljä vastaajaa mainitsi, että kuntouttavaa työtoimintaa voidaan hyödyntää tapauksissa, joissa muut työhön kuntouttavat ja ammatillista suuntautumista selkeyttävät toiminnalliset palvelut (esimerkiksi TE-toimiston työelämävalmennus ja työkokeilu), eivät ole asiakkaalle soveltuvia, tai niitä ei ole tarjolla.

Epäselvää mikä on asiakkaan työ- ja toimintakyky eikä välttämättä tähän sovi esim. työelämävalmennus, joka on enemmän ammatillista kehittymistä suuntaavaa.

7.2.1 Tiedon kerääminen

Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan tilanteesta ja valmiuksista voidaan kerätä tietoa eri tavoin. Vastaajille esitettiin joitakin keskeisiä käytettävissä olevia tietolähteitä ja työmenetelmiä, joiden avulla kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan työelämävalmiuksista voidaan muodostaa arviota. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kunkin tietolähteen merkitystä arviointityössään. Vastaukset tiivistettynä taulukossa 11.

TAULUKKO 11. Eri tiedonkeruumenetelmien merkitys

MENETELMÄ	ERITTÄIN TAI MELKO MERKITYKSELLINEN
Yhteydenpito työtoiminnan työnjohtoon	26
Työtoiminnan väliarviolomake	26
Työtoiminnan läsnäoloseuranta	25
Yhteistapaamisen työtoimintapaikalla jakson aikana	25
Yhteydenpito asiakkaaseen jakson aikana	24
Asiakastapaamiset Duurissa jakson aikana	20

Vastaajat arvioivat kaikki kysymyksessä esitetyt tiedonkeruumenetelmät vähintään jonkin verran merkityksellisinä. Kaikki vastaajat näkivät että suora kontakti (yhteydenpito ja yhteistapaamiset) työtoiminnan työnjohtoon on hyvin merkittävä osa arviointityötä. Vaikka vastaajat arvioivat merkittäväksi arviointitiedonkeruumenetelmäksi suoran yhteydenpidon kuntouttavan työtoiminnan työnjohtoon, vastaajat kyseenalaistivat työnjohdon pätevyyden arvioida asiakkaan valmiuksia (Liite 2.). Eräs vastaaja kertoi haasteeksi sen, että joissakin työtoimintapaikoissa työnjohto ja asiakkaat voivat olla samankaltaisessa tilanteessa. Esimerkiksi koulutustausta voi olla hyvin heikko. Tällöin objektiivisen arvion saaminen nähtiin kyseenalaisena. Vastausten perustella kuntouttavan työtoiminnan työnjohtajat nähdäänkin enemmän työnjohdon eikä kuntoutuksen asiantuntijoina.

Myös arvioiden laatu työtoimintapaikkojen välillä vaihtelee. Vastaaja näkivät, että työnjohdon antamaan arviossa voi vaikuttaa työtoimintapaikan omat intressit asiakkaan työllistymisen edellä..

kuty-työpaikkojen intressit (= tupa täysi ja työt pyörimässä) eivät aina kohtaa Duurin intressejä (= eteneminen kuntouttavasta TE-hallinnon toimiin ja myös kuty:n sisällä osa-aikaisesta kuty:stä koaikaiseen).

Arviointitiedon saamiseen kuntouttavan työtoiminnan paikoilta liittyy haasteita. Kaikissa työtoimintapaikoissa ei käytetä säännöllisesti arviointityössä hyödynnettäviä kuntouttavan työtoiminnan väliarviolomakkeita. Moni vastaaja mainitsi että merkittävääkin tietoa asiakkaan tilanteesta saadaan toisinaan liian myöhään, esimerkiksi ”*vaikeita asioita*” ei haluta ottaa esille. Toisaalta vastaajat myös kokivat, että aikaa ole tarpeeksi yhteistapaamisten sopimiseksi kuntoutta-

van työtoiminnan paikalle, tai edes yhteydenpitoon asiakkaaseen tai työtoimintapaikalle. Suuret asiakasmäärät mainittiin vievän aikaa tapaamisten toteutumiselta.

7.2.2 Kuntouttavan työtoiminnan tuottama tieto

Kun vastaajilta kysyttiin kuntouttavan työtoiminnan avulla arvioitavia valmiuksia, vastaajat antoivat yhteensä 106 vastausta. Vastauksista muodostettiin pelkistämällä ja yhdistelemällä alaluokka, mikäli siihen sopivia vastauksia oli vähintään neljä. Vastauksista muodostetut luokat esitettynä taulukossa 12.

TAULUKKO 12. Kuntouttavan työtoiminnan avulla selvitettävät työelämävalmiudet (n=24)

VALMIUS	MAININNAT
Sosiaaliset taidot / ryhmässä toimiminen	13
Terveystila	13
Oppiminen ja uuden omaksuminen	12
Päihteiden käytön tila	10
Sitoutuminen	9
Työtaidot	7
Päivärytmi	7
Työelämän pelisääntöjen noudattaminen	5
Motivaatio	4
Säännöllisyys	4
Työkyky	4

Vastauksissa mainittiin samoja asioita, joita vastaajat pitivät yleisemminkin keskeisinä työelämävalmiuksien kannalta (ks. luku 6.1). Kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan kuitenkin arvioida joitakin valmiuksia, kuten päivärytmi, sitoutuminen, työelämänpelisääntöjen noudattaminen ja säännöllisyys, joita työntekijät eivät aiemmin maininneet työelämävalmiuksien arviointityössään keskeisiksi valmiuksiksi. Tuloksia tulkittaessa on huomattava, että jotkut vastauksista oli hyvin laajoja käsitteitä, kuten työkyky. Työkyky käsitteenä pitää sisällään lähes tulkoon kaikki muut kategoriat,

Vastaajat olivat myös kriittisiä kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen myötä saadusta tiedosta. Kuntouttavan työtoiminnan avulla arvioinnin haasteeksi (Liite 2) mainittiin kuntouttavan työtoiminnan ja työelämän vaatimuksien epätasapaino. Esimerkiksi aikataulujen, työn vaatimusten ja työtehtävien osalta, ei voida täysin tehdä johtopäätöksiä asiakkaan työelämävalmiuksista. Kuntouttavassa työtoiminnassa voi vastausten mukaan selviytyä, mutta työssä välttämättä ei. Lisäksi työtehtäviä pidetään työelämää verrattuna liian yksipuolisina. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö on erään vastaajan mielestä selkeästi enemmän sosiaalista kuntoutusta.

"paikkojen ja niiden tarjonnan kohtaamattomuus työmarkkinoiden kanssa (es. tehtävistä 10% voi olla es.siiistimistä/ravitsemistehtäviä ja 90% ns. sosiaalista kuntoutusta, jolloin koko toiminnan tarkoitus vääristyy työllistämisyrykimysten näkökulmasta)"

7.3 Yhteenveto

Taulukoissa 13 ja 14 on muodostettu yhteenveto kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalityön alkuarvioinnin keinoin tehtävästä työelämävalmiuksien arvioinnista. Yhteenvetotaulukot on muodostettu avo- ja strukturoitujen kysymysten vastauksista. Kuten taulukoista voi havaita, hyödynnetään kuntouttavaa työtoimintaa arviointimenetelmänä silloin kun alkuarvioinnin myötä asiakkaan valmiudet ovat jääneet epäselväksi.

TAULIKKO 13. Sosiaalityön alkuarviointi työelämävalmiuksien arviointimenetelmänä

Tiedon kerääminen / menetelmät	Tiedon merkitys	Haasteet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ taustatiedot ▪ verkostoyhteistyö ▪ työpari (työvoimaohjaaja) ▪ haastattelu (asiakkaan oma arvio) ▪ havainnointi tapaamisella 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pohja suunnitelmalle ▪ näkemys valmiuksista ▪ jatkoselvittelyn tarve selviää ▪ epäselvät asiat selväksi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ toimisto-olosuhteet (ei näyttöä) ▪ saatujen tietojen ristiriitaisuus ▪ saatujen tietojen luotettavuus ▪ palvelutarjonta etenee eri tahdissa verkoston eri palveluissa ▪ parhaiten soveltuvan palvelun tarjoaminen

Yhteenvedona voidaan todeta että sosiaalityön alkuarviointi nähdään hyvin informatiivisena prosessina työelämävalmiuksia arvioitaessa. Kuten Telenin (2007, 76-79) tutkimuksen tuloksissa, tässäkin tutkimuksessa sosiaalityön ammattitaidon nähtiin korostuvan juuri asiakkuuden alussa työllistymiseen liittyvien haasteiden selvittämisessä. Alkuarviossa hyödynnetään laaja-alaisesti käytävissä olevia tietolähteitä ja työmenetelmiä. Heinosen (2010 64-66) sekä Kouhin ja Skaffari-Koivistalhon (2011, 90-93) tutkimusten tulokset olivat hyvin samansuuntaisia. Erityisesti palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä verkostotyö ja käytössä olevat useat asiakastietojärjestelmät nähtiin lisäarvona arviointityössä.

Rostila (2001 67-68) kertoo että sosiaalityön arvioinnissa on keskeistä saada asiakasnäkökulma esille. Oleellista on myös pohtia kaikkien eri tietolähteiden merkitystä ja sitä mikä tieto riittävää kun asiakkaan tilannetta arvioidaan (Ojanieniemi & Rantajärvi 2010, 225-228). Tämän opinnäytetyön tuloksien mukaan asiakas tai mikään muukaan tietolähde ei aina yksistään riitä arvion muodostamiseksi. Haasteina koettiin eri tietolähteiden välinen ristiriitaisuus, tiedon luotettavuus ja yleensäkin tiedon puuttuminen. Myös eri tahdissa etenevät palvelut esimerkiksi TE-hallinnon nopea palvelutarjonta ja toisaalta terveydenhuollon palveluiden hidas eteneminen vaikeuttavat arviointia.

Ojaniemi ja Rantajarvi (2010) näkevät, että asiakkuuden alussa on tärkeää muodostaa arvio asiakkaan tilanteesta, jonka jälkeen on ajankohtaista miettiä keinoja tilanteen muuttamiseksi. Vastaajat kuitenkin näkivät, että asiakkuuden alun arvioissa ei ole riittävästi tietoa työelämävalmiuksien arvioimiseksi. Huomattavan moni myös näki, että asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hänelle parhaiten soveltuvia palveluita alkuarvioinnin perusteella. Tämä on jossakin määrin ristiriitaista, sillä melkein kaikki vastaajat näkivät että alkuarvio antaa hyvän lähtökohdan suunnitelman laatimiselle ja että alkuarvion myötä saadaan selville asiakkaan työllistymiseen liittyvät haasteet. Tähän ristiriitaan ei löytynyt vastuksista mitään selkeää yksittäistä selittävää tekijää. Tosin vastaajat toivat esille sen, että toimisto-olosuhteissa tehtävä alkuarviointi nähtiin valmiuksien arvioinnin kannalta ongelmallisena. Näyttöä asiakkaan tosiasiallisista valmiuksista ja rajoitteista ei saada näkyväksi toimisto-olosuhteissa.

TAULUKKO 14. Kuntouttava työtoiminta työelämävalmiuksien arviointimenetelmänä

Tiedon kerääminen / menetelmät	Tiedon merkitys	Haasteet
<ul style="list-style-type: none"> työnjohto asiakas seurantatieto (lomakkeet) yhteistapaamiset yhteydenpito 	<ul style="list-style-type: none"> alkuarviota realistisempi arvio valmiuksista alkuarviossa ristiriitaiseksi tai epäselväksi jäänyt tieto selviää työllistymisen esteet konkretisoituvat 	<ul style="list-style-type: none"> arvion/tiedon saaminen saadun arvion pätevyys saadun arvion ”motiivit” ei vastaa työelämän vaatimuksia

Aiemmissa tutkimuksissa toiminnan avulla tehtävään asiakkaan arviointityöhön, ei ole juuri kiinnitetty huomiota. Tosin Tuusan (2005, 46-48, 82) tutkimuksen tuloksissa sosiaalityöntekijät näkivät väliarviointit asiakkuuden aikana tärkeinä tilannearviointin kannalta. Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu aktivointisuunnitelma nähtiin lähinnä sopimuksena tavoitteista. Arnkil ym. (2008, 250) havaitsivat, että työvoiman palvelukeskuksissa on ollut vahvistumassa käsitys siitä, että

keskusteluihin, kartoituksiin ja tutkimuksiin asiakkaan kyvykkyyksistä, motivaatiosta ja työllistymismahdollisuuksista ei saada tietoa. Asiakasta pyrittiin heidän havaintojen mukaan saamaan osallistumaan toimintaan, jotta asiakkaanvalmiudet konkretisoituisivat.

Kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävä arviointi nähdään vastaajien keskuudessa poikkeuksetta merkittävänä, ja useimmiten realistisempaan kuin asiakkuuden alussa, toimisto-olosuhteissa muodostettu arvio. Kuntouttavalla työtoiminnalla tavoitellaan epäselväksi jääneiden asioiden selkeytymistä. Kuntouttavan työtoiminnan avulla saadaan tietoa valmiuksista, joiden arvioiminen toimisto-olosuhteissa lienee vaikea (esimerkiksi sosiaaliset taidot/ryhmässä toimiminen, oppimisvalmiudet/uuden omaksuminen, sitoutuminen, työtaidot, päivärhythmi, työelämän pelisäännöt ja yleisemmin säännöllisyys).

Arnkil ym. (2008, 271-275, 288-290) korostavat, että työtoiminnan työnjohdon sekä sosiaalityöntekijän on tärkeää tehdä yhdessä väliarviointia kuntouttavan työtoiminnan merkityksestä asiakkaan elämäntilanteen kannalta. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 225-228) näkevät riskinä erityispalveluiden hyödyntämisessä arvioinnissa siksi, että asiakkaan oma ääni voi jäädä saadulle tiedolle alisteiseksi. Tämän tutkimuksen tuloksien mukaan kaikki kuntouttavan työtoiminnan tuottama tieto asiakkaan valmiuksista, nähdään merkittävänä arviointityön kannalta. Vastaajat suhtautuivat myös kriittisesti kuntouttavan työtoiminnan tuottamaan tietoon asiakkaan työelämävalmiuksista. Esimerkiksi työtoiminnan työnjohdon pätevyys asiakkaiden valmiuksien arvioinnissa, ja toisaalta kuntouttavan työtoiminnan vaatimustaso suhteessa työelämään, asetettiin kyseenalaiseksi.

8 KEHITTÄMISEN KOHTIA ARVIOINTITYÖLLE

Yksi tämän opinnäytetyön tarkoitus oli saada esille kehittämis ehdotuksia Duurin sosiaalityössä tehtävälle työelämävalmiuksien arviointityölle. Edellisissä luvuissa 6 ja 7 saatiin kuvausta sosiaalityön arvioinnin nykytilasta, lähtökodista ja menetelmistä. Lisäksi saatiin selville arviointiin liittyviä haasteita. Kehittämis ehdotuksia kysyttiin kahdella avokysymyksellä, sosiaalityön roolin kehittäminen työelämävalmiuksien arvioinnissa sekä kuntouttavan työtoiminnan arviointiulottuvuuteen kehittäminen. Lisäksi kyselyn lopussa olleesta avokysymyksestä saatiin ehdotuksia arvioinnin kehittämiseksi. Seuraavissa alaluvuissa on kuvattuna keskeisimmät ja useimmin ehdotetut kehittämis ehdotukset. Saatujen ehdotusten ja tutkimuksen tuloksien perusteella muodostamani kehittämis ehdotuksia esittelen erikseen luvussa 9.

8.1 Sosiaalityön roolin kehittäminen arviointityössä

Sosiaalityön rooliin ja tehtävään työelämävalmiuksien arvioinnissa saatiin vastauksia 21 vastaajalta (Ks. liite 6).

Palvelukeskuksen sosiaalityön työtehtävän selkeyttäminen

Vastaajat esittivät selkeytystä sosiaalityön roolille arviointityössä. Selkeytystä toivottiin suhteessa palvelukeskuksen terveydenhoitajan työnkuvaan, mutta myös verkostotyövastuun osalta muidenkin verkoston hoitotahojen kesken. Myös rajanvetoa työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliasemien sosiaalityön välillä ehdotettiin selkeytettävän. Konkreettinen ehdotus oli, että työllistämiseen liittyvä sosiaalityö tehtäisiin selkeämmin palvelukeskuksessa, muu asiakkaan tarvitsema sosiaalityö sosiaaliasemilla. Konkreettisina ehdotuksina esitettiin myös palvelukeskuksen sosiaalityön työtehtävän mallintamista. Palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävänkuvia ja työnjakoa tulisi myös selkeyttää. Ehdotuksena mainittiin, että sosiaalityöntekijät vastaisivat selkeämmin selvittelytyöstä, ja sosiaaliohjaajien rooli olisi toiminnallisempaa.

Arvioinnin työkäytäntöjen ja menetelmien kehittäminen

Kehitysehdotuksia saatiin eniten arviointityön työkäytäntöihin ja menetelmiin. Olemassa olevien arviointimenetelmiä ehdotettiin hyödynnettävän laajemmin arviointityössä. Esimerkiksi AUDIT-testi ja verkostokartta, asiakkaalle annettavat kotitehtävät ja erilaiset vaihtoehtoiset menetelmät, kuten piirtäminen, mainittiin. Konkreettisenä ehdotuksena mainittiin myös alkuarvioinnin haastavissa ja epäselvissä tilanteissa vertaisarvioinnin hyödyntämistä toiselta sosiaalialan työntekijältä.

parityöskentely toisen sosiaalipuolen työntekijän kanssa olisi antoisaa varsinkin hankalissa ja epäselvissä tilanteissa. Vertaiskonsultaatiosta olisi hyötyä.

Työelämävalmiuksien arvioimiseksi toivotaan selkeämpää määrittelyä siitä, mitä työelämävalmiuksia arvioitaessa arvioidaan. Vasta tämän jälkeen arviointityön jatkokehittäminen nähdään mahdollisena. Tiettyjen valmiuksien määrittelyn myötä asiakkaalle kyettäisiin myös konkretisoimaan tiettyjä odotuksia. Eräs vastaaja esitti, että asiakkaan valmiuksia arvioitaessa tulee erottaa kaksi eri painopistettä: 1. valmius tehdä tiettyä työtä 2. kyky/ halu/ uskallus hakeutua työhön.

Kaksi vastaajaa ehdotti työntekijöille koulutusta ihmisten kohtaamiseen ja todelliseen kuunteluun. Lisäksi palvelukeskuksen sosiaalityön yhteisiä sekä pienempiä tiimikokouksia, ehdotettiin sosiaalityön roolin ja arviointityön kehittämisen areenoiksi.

Kehitystä ehdotettiin arviointitiedon dokumentointiin liittyen. Asiakastietojärjestelmiin kirjattava tieto tulisi olla selkeää. Palvelukeskuksessa muodostettua arviointitietoa ja ammattitaitoa yleisemminkin toivottiin hyödynnettävän laajemmin, esimerkiksi palvelukeskuksen lähettävien tahojen tiedottamismielessä. Tiedottamisella nähtiin myös olevan merkityksensä palvelukeskuksen sosiaalityön näkyväksi tekemisessä.

Sosiaalityöntekijöillä on yliopistokoulutuksensa pohjalta valmiudet erilaisiin aineiston analyysiin (tai pitäisi olla). Tätä valmiutta pitäisi pystyä hyödyntämään nykyistä enemmän. Loppuarvioita analysoimalla voitaisiin ehkä saada kokoon aineistoa, jota voisi hyödyntää aluesos.toimistolle suunnatuissa koulutuksissa/tietoiskuissa, sillä lähettävälle tahollehan sitä tietämystä työelämävalmiuksien arvioinnista tarvitaan...

Sosiaalityölle enemmän aikaa ja tilaa arvioinnissa

Yleisesti ottaen sosiaalityön ammattitaitoa tulisi ehdotusten mukaan hyödyntää enemmän asiakkaan valmiuksia arvioitaessa.

Sosiaalityön profiilia tulisi nostaa asiakkaan kokonaistilanteen selvittämisessä. Sosiaalityöntekijöiden- ja ohjaajien ammattitaitoa tulisi hyödyntää enemmän arvioinnissa.

Konkreettiset ehdotukset sosiaalityön laajempaan hyödyntämiseen, liittyivät paljolti ajan vapauttamiseen laadukkaamman verkostoyhteistyön tekemiseksi sekä yksittäisen asiakkaan kohtaamiseksi. Alkuarviointiin toivottiin lisää aikaa sillä perusteella että asiakkaan tilanne saataisiin kunnolla selvitettyksi. *”Enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen.”*

Moniammatillisen yhteistyön lisääminen

Palvelukeskukseen lähettävien tahojen kanssa tehtävää yhteistyötä, erityisesti sosiaaliasemien kanssa, ehdotettiin kehitettävän siten, että jo asiakkuuden alussa ja jo ennen asiakasohjausta käytettävissä olisi alkuarvioinnin tueksi riittävästi tietoa arvioinnin tueksi.. Yhteistyöllä voitaisiin myös selkeyttää työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuskriteereitä lähettävälle taholle. Aikaa toivottiin vapautettavan yleensäkin enemmän palvelukeskuksen sisäiseen yhteistyöhön sekä ulkopuolisten verkostojen kanssa tehtävälle yhteistyölle.

Työelämävalmiuksien arviointia voitaisiin tehdä jo yhdessä lähettävän tahon kanssa ennen Duurin asiakkuuden alkamista. Eli toisin sanoen lähettävälle taholle Duurin asiakkuuden kriteerit tulisi selvittää ja jos se ei muutoin selvene, voitaisiin tehdä yhteistyötä.

Toiminnallisen arvioinnin kehittäminen

Kuntouttavan työtoiminnan tuottamaan tietoa asiakkaan edistymisestä pitäisi pystyä erittelemään nykyistä paremmin heti asiakkuuden alun arviointityössä. Myös muunlaisista ryhmäpalveluista saatavaa tietoa pitäisi pystyä hyödyntämään paremmin Duurissa tehtävän arviointityön tukena. Konkreettisenä ehdotuksena mainittiin aktiivisempi yhteistyö ryhmäpalveluiden kouluttajien kanssa. Konkreettisenä kehittämistyönä ehdotettiin sosiaalityövetoisen ryhmätoiminnan kehittämistä. Ryhmän tarkoitus olisi toimia valmiuksien arviointityökaluna.

8.2 Kuntouttavan työtoiminnan arviointiulottuvuuden kehittämiskohdat

Kehittämisehdotuksia kuntouttavan työtoiminnan hyödyntämiselle arviointimenetelmänä saatiin 19 vastaajalta.

Aktiivisempi yhteydenpito työtoimintajakson aikana

Vastaajat esittivät useimmiten kehityskohdaksi aktiivisemmän yhteydenpidon ja yhteistyön kuntouttavan työtoiminnan työnjohdon kanssa. Vastaajat toivoivat myös keskinäisiä kokouksia, esittäytymisiä ja suhteiden luomisen mahdollisuuksia. . Erityisesti kuntouttavan työtoiminnan alkaessa, tavoitteiden asettamisen merkeissä, yhteistapaamisia asiakkaan sekä työnjohdon kanssa pitäisi saada järjestettyä useammin

Työnjohdolle tieto aina siitä, mikä kuntouttavan työtoiminnan tavoite on. Mahdollisesti jo kuntouttavan työtoiminnan alussa palaveri, jossa tavoitteet käydään läpi”

Yhteiset keskustelut työtoiminnan tarjoajan kanssa työtoiminnan tavoitteista yleensä ja selkeä ero Duurin, asiakkaan ja työtoiminnan tarjoajan asettamille tavoitteille. Lisäksi pitäisi pohtia kenen asettama tavoite olikaan tärkein??

Aktiivisemmalla yhteydenpidolla toivotaan pikaisempaa reagointia ongelmiin joita työtoimintajaksojen aikana toisinaan syntyy. Yhteydenotto työnjohtoon, il-

man että asiakas on läsnä, voi ehdotusten mukaan madaltaa työnjohdon kynnystä kertoa ikävistäkin asioista.

Yhteistapaamisissa työnjohto ei välttämättä asiakkaan aikana halua puhua ikävistä asioista, siksi tarvitaan myös yht.pitoa Duurin ja työnjohdon välillä ja tarvittaisiin enemmän yht.pitoa asiakkaan ja Duurin välillä.

Vaikka kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen viimeisin uudistaminen nähtiin hyvänä kehityksenä, nähtiin kehityskohdaksi kuitenkin sen vakiintumaton käyttö kaikissa kuntouttavan työtoiminnan paikoista. Yleisemminkin kuntouttavan työtoiminnan paikoista toivotaan yksityiskohtaisempaa ja konkreettisempaa arviointitietoa. Lisäksi toivottiin selkeämpää etukäteismäärittelyä kuntouttavan työtoiminnan työtehtävistä ja siitä kuinka paljon työtoimintapäivän aikana varsinaista tekemistä riittää. Eräs vastaaja esitti sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemusten jakamista kuntouttavan työtoiminnan paikoista.

Työnjohtajien arviointitaitojen koulutus

Kehittämiskohdaksi nähtiin myös kuntouttavan työtoiminnan työnjohdon koulutus.

Työtoimintapaikkojen työntekijöitä voisi vielä enemmän kouluttaa arviointien tekemisessä, jotta saataisiin relevanttia tietoa asiakkaan työelämävalmiuksista.

Vastaajat näkivät tärkeänä, että työnjohtajilla olisi valmiudet työelämävalmiuksien ja laajemminkin asiakkaan toimintakyvyn arvioimiseksi. Koulutusta arviointityöhön ehdotettiin myös palvelukeskuksen henkilökunnalle.

8.3 Yhteenveto kehittämis ehdotuksista

Seuraaviin taulukoihin on tiivistetty keskeisimmät vastaajien esittämät kehittämis ehdotukset sosiaalityössä tehtävälle arviointityölle (Taulukko 15) ja kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävälle työelämävalmiuksien arvioinnille (Taulukko 16).

TAULUKKO 15. Vastaajien kehittämis ehdotukset sosiaalityön arviointityöhön

KEHITYSEHDOTUS

Arvioinnin työkäytäntöjen ja menetelmien kehittäminen
 Sosiaalityölle enemmän aikaa ja tilaa arvioinnissa
 Sosiaalityön työtehtävän selkeyttäminen
 Moniammatillisen yhteistyön lisääminen
 Koulutus ja työntekijöiden yhteinen kehitystoiminta
 Toiminnallisen arvioinnin kehittäminen

TAULUKKO16. Vastaajien kehittämis ehdotukset kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävälle työelämävalmiuksien arviointityölle

KEHITYSEHDOTUS

Aktiivisempi yhteydenpito ja yhteistapaamiset työtoimintajakson aikana
 Työtoimintajakson tavoitteista yhteinen ymmärrys
 Yhteisiä kokouksia ja suhteiden luomista työnjohdon kanssa
 Työnjohtajien arviointitaitojen koulutus
 Työvoimaohjaajat mukaan jatkosuunnitteluun
 Konkreettisempaa tietoa työtoimintapaikalta
 Selkeämpi kuvaus työtoimintatehtävistä
 Työtoiminnan arviointilomakkeet laajemmin käyttöön
 Työtoimintapaikkalista ajan tasalle
 Työaikapanostusta enemmän työtoimintajakson seuraamiseen

Yhteen vetona voidaan todeta, että vastaajien antamat kehitysehdotukset ovat suurelta osin vastauksia vastaajien esittämiin arviointityön haasteisiin, joita vastaaja esittivät aiemmissa luvuissa (Liitteet 1 ja 2). Vastaukset koskivat pääsääntöisesti arvioinnissa nykyisin hyödynnettävien palveluiden ja menetelmien jatkokehittämistä, ajan vapauttamista arvioinnin tekemiseksi, tiiviimpää yhteistyötä verkoston toimijoiden kanssa, palvelukeskuksessa muodostetun tiedon laajempaa hyödyntämistä verkostossa sekä sosiaalityön roolin ja vastualueiden selkeyttämistä.

Vaikka vastauksissa oli kohtalaisen vähän konkreettisia ehdotuksia uusien arviointimenetelmien kehittämiseksi, mainittiin ehdotuksina erilaisten jo olemassa olevien sosiaalityön arviointimenetelmien laajempi hyödyntäminen työelämävalmiuksien arviointiin sovellettuna.

9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli kuvata Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävän arviointityön lähtökohtia ja kartoittaa siinä hyödynnettäviä menetelmiä. Näkökulmana oli työelämävalmiuksien arviointityö. Arviointityön menetelmien tarkastelussa keskityttiin sosiaalityössä tehtävään alkuarviointiin ja kuntouttavaan työtoimintaan. Lisäksi tutkimuksen avulla haluttiin saada esille kehitysehdotuksia arviointityön kehittämiseksi. Tutkimuksen tuloksia on esitelty luvuissa 6 ja 7, kehittämissuhteita luvussa 8. Tässä luvussa esitetään tutkimustuloksista heränneitä kysymyksiä ja pohtimisen aiheita. Luku on myös tuloksien kriittistä tarkastelua. Olen hyödyntänyt tarkastelussa tämän opinnäytetyö keskeistä teoreettista viitekehystä. Luku on jaettu alalukuihin: tutkimuksen keskeisimpien tuloksien mukaisesti: arvioinnin painopisteet aktivoinnissa, työelämä arvioinnin suhteena ja haasteena, erilaiset arviot vahvuuksina ja haasteina, arvion realisoituminen toiminnan kautta, kehittämissuhteet arviointiin. Viimeisessä alaluvussa arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja pohdin yleisemmin tutkimuksen tekemistä.

Yleisesti ottaen tuloksien perusteella voidaan todeta, että vastaajien toteuttama arviointityö on melko yhdenmukaista. Määrälliset vastaukset olivat hyvin yhtenäisiä, eikä vastauksien ristiintaulukoiminen juuri tuottanut uutta tietoa. Yhtenä ajatuksena tutkimuksessa oli saada esille vastaajien työkokemuksen tuottamia eroavaisuuksia vastauksista. Esimerkiksi kysymykset, jotka koskivat vastaajan tietotaitoa ja aiemman työkokemuksen merkitystä, asetettiin osaltaan juuri ristiintaulukointia silmällä pitäen. Ristiintaulukointi työkokemuksen kanssa jäi kuitenkin hyvin kapeaksi, sillä vastaajien työkokemuserot olivat hyvin vähäisiä. Määrällisen aineiston yhtenäisyydestä johtuen, tutkimuksella kerätty laadullinen aineisto nousikin tuloksien kannalta ennakoitua merkittävämmäksi, ja se herätti paljon pohtimisen aihetta ja kysymyksiä.

Tuusa (2005) totesi tutkimuksensa tuloksien perusteella, että sosiaalityön roolin työllistämispalveluissa on eräänlainen vastapaino työhallinnon työllistämisorientaatiota korostavalle roolille. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tuloksissa nousi

esille, että asiakkaan työelämävalmiuksien arviointi ja suunnitelmien laatiminen ovat tiivistä parityötä TE-hallinnon työvoimaohjaajien kanssa ja heidän näkemys arviointityössä nähdään tärkeänä. Työvoimaohjaajan rooli ja tehtävä arviointityössä ei kuitenkaan ollut tämän opinnäytetyön tutkimuksen keskiössä. Tiivis parityö olisi kuitenkin syytä ottaa huomioon arvioitaessa työvoiman palvelukeskuksen työtä. Tässä työssä keskityttiin vain palvelukeskuksen sosiaalityöhön.

9. 1 Sosiaalityön arvioinnin painopisteet

Tämän opinnäytetyön tutkielman yksi tavoite oli selvittää, mitä asioita työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä arvioidaan, kun arvioidaan asiakkaan työelämävalmiuksia. Tuloksien mukaan asiakkaan työelämävalmiuksien arvioinnin pohjana on asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanteen arvio. Mikään tietty elämänaalue ei korostu selkeästi työelämävalmiuksia arvioitaessa. Tulos on samansuuntainen kuin Tuusan (2005) ja Kouhin ja Skaffari-Koivistalhon (2011) tulokset työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön arvioinnin kokonaisvaltaisesta otteesta. Tulos ei sinällään ole yllättävä, sillä asiakkaan kokonaisvaltainen tilanearviointi on sosiaalityön ydintehtävä ja perusta sosiaalityön asiakkuudelle sekä suunnitelman laatimiselle. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen lähestymistapa on linjassa myös aktivoinnin keskeisen periaatteen, yksilöllisen palvelutarjonnan, kanssa. Yksilöllisen palvelun tarjoamisen näkökulmasta kokonaisvaltainen arvio asiakkaan tilanteesta on ehdottoman tärkeä.

Työelämävalmiuksien arviointi on myös asiakkaan motivaation, aktiivisuuden ja työllistymisen esteiden selvittelyä. Tulokset ovat tältäkin osin hyvin samansuuntaisia Tuusan (2005) tutkimuksen tuloksien kanssa. Rostilan (2001) mukaan erityisesti niillä asiakkailla, jotka on ohjattu palveluun kolmannelta taholta, voi motivaatio ja aktiivisuus työskentelyprosessissa jäädä alhaiseksi. Kun työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat ovat ohjattu palvelukeskukseen muista tahoista, asiakkaan oman motivaation huomioiminen osana arviointityötä on perusteltua. Tarkasteltaessa asiaa edelleen aktivoinnin näkökulmasta, on huomattava että asiakkaan tilanteen, motivaation ja aktiivisuuden arviointia tehdään orientaatioissa, johon liittyy velvoitteita ja sanktiomahdollisuuksia. Ne voivat olla tuot-

tamassa asiakkaalle pakkoa osallistua aktivointiin (ks. mm Kotiranta 2008). Velvoittavuuden tuottaman ”pakon” myötä, asiakkaan oma motivaatio ja aktiivisuus asiakkuuteen ja palveluihin osallistumiseksi, voivat olla toissijaisia. Tästä syystä motivaatiota arvioitaessa tulisi huomioida juuri velvoittavuudesta tuottama pakko mahdollisen motivoitumattomuuden taustalla.

On kuitenkin huomattava, että asiakkaan motivoitumattomuudella aktivointiin ei kuitenkaan välttämättä ole tekemistä asiakkaan työelämävalmiuksien tai työllistymishalujen kanssa. Kyseessä voi yhtä lailla olla esimerkiksi motivoitumattomuus virastoasiointiin tai oman tilanteensa kertomiseen viranomaisille. Velvoittavuuden ja motivaation välinen ongelma liittyy paljolti lainsäädännön ongelmaan. Esimerkiksi Healy (2005, 36-42.) näkee suurta ristiriitaa sosiaalityön eettöksen (moninaisuus ja yksilökohtaisuus) ja lakien välillä. Laki voi objektiivisuudessaan tehdä sosiaalityöstäkin jäykkää, jopa syrjivää ja lait voivat olla kaukana ”oikeasta” elämästä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta asettaa juuri velvoitteita, aikatauluja ja jossakin määrin etukäteen asetettuja tavoitteita asiakkaalle mutta myös koko asiakasprosessille.

9.2 Työelämäsosiaalityön arviointityön suhteena ja haasteena

Tutkimuksen yksi merkittävä tulos oli se, että työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön arvioinnin, ja yleisemminkin sosiaalityön taustalla on vertailukohtana nykyiset työelämän vaatimukset. Asiakkaan tilannearvion myötä syntynyttä näkemystä asiakkaan valmiuksista, arvioidaan suhteessa työelämävaatimuksiin. Rostilan (2001, 70) mielestä muodostettua arviota pyritään tulkitsemaan suhteessa johonkin. Oleellista on, että yksilön arvioimisen ohessa arvioidaan myös yksilöä ympäröivää järjestelmää, sillä usein yksilön ongelmat ovat seurausta ympärillä olevien järjestelmien ongelmista. Kotiranta (2008) näkee tärkeänä, että puhuttaessa kuntouttavasta sosiaalityöstä, ei pitäydytä vain asiakkaan tilanteen ja rajoitteiden arvioinnissa. Tärkeää on huomioida sekä asiakkaan kokonaistilanne että työelämässä olevat ehdot. En ota kantaa siihen onko Duurin sosiaalityö kuntouttavaa sosiaalityötä, mutta tämän opinnäytetyön tuloksien mukaan, että arvio asiakkaan työelämävalmiuksista saadaan muodostettua

suhteuttamalla asiakkaan kokonaistilanne sekä motivaatio ja aktiivisuus työelämän vaatimuksiin. Tämä edellyttää luonnollisesti tietämystä nykyisistä työelämän vaatimuksista.

Vaikka työelämän ja työllistämisen viitekehys on itsestään selvä lähtökohta työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä, nähdään työllistämistavoitteet ja aktiivinen työllistämispalveluiden tarjoaminen vaikeuttavan sosiaalityön kokonaisvaltaisen arvion toteutumisesta. Helne ja Laatu (2006, 12) kertovat julkisjohtamisesta, joka on tehnyt sosiaalityöstä tulovastavoiteellista. Tämän opinnäytetyön tuloksien mukaan työntekijät eivät aina pysty tekemään työtään niin hyvin kuin haluaisivat tulostavoitteista juuri tulostavoitteista johtuen. Sosiaalityön arvio jää käytännössä toisinaan alisteiseksi TE-hallinnon näkemyksille ja erityisesti tavoitteille. Tavoitteet näyttäytyvät sosiaalityössä tehtävää arviointia hallitsevina tekijöinä ja aktiivinen palvelutarjonta tuottaa vastausten mukaan toisinaan liian hätäisiä johtopäätöksiä.

Sosiaalityön etiikan kannalta on huomattava, että työllistämistulostavoitteiden vuoksi liian hätäisesti, kiireessä tehdyt johtopäätökset ja palvelutarjonta, voivat johtaa siihen, että joitakin oleellisia seikkoja asiakkaan tilanteesta voi jäädä selvittämättä. Pahimmillaan tämä voi johtaa jopa asiakkaalle vääränlaisten palveluiden tarjontaan väärään aikaan. Työllistämispalveluiden aktiivinen tarjoaminen ei tulisi olla itse tarkoitus, varsinkaan jos sen vuoksi asiakkaan todellinen palvelutarve jää selvittämättä. Pohdittaessa asiaa työvoiman palvelukeskuksen ja laajemmin aktivoinnin tavoitteiden kautta, näyttää siltä että sosiaalityön vaikuttavuuden merkitystä tulisi saada vahvemmin esille. Hyvinvointiin ja osallisuuden liittyvät ”tulokset” tulisi nähdä ja tunnistaa ”tuloksina”. Myös Karjalainen (2008) totesi tuloksissaan, että palvelukeskuksen sosiaalityön ongelmana on sen tuottaman vaikuttavuuden esille saaminen.

Tuloksien mukaan sosiaalityössä arviointi on toisinaan asiakkuuden alussa asiakkaan tilanteen ja valmiuksien arviointia suhteessa työvoiman palvelukeskuksessa tarjottaviin aktivointipalveluihin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaan valmiuksien arvioinnissa näyttää siten olevan kaksi selkeää vertailukohtaa: työelämän vaatimukset ja toisaalta aktivointipalvelut. Jälkimmäinen on sel-

keämmin palvelukeskusasiakkuuden arviointia, tai kuten eräs vastaaja totesi ”asiakasseulontaa”. Rostila (2001) näkee asiakkaan tilanteen arvioinnin yhtenä lähtökohtana asiakkaan tilanteen, pulmien ja huolien arvioimisen suhteessa organisaation tavoitteisiin, mahdollisuuksiin ja resursseihin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna asiakasseulonta on pikemminkin asiakkaalle soveltuva palvelun arviointia. Toisin sanoen, palvelukeskuksen sosiaalityössä arvioidaan, onko työvoiman palvelukeskuksen nykyinen palvelutarjonta asiakkaan tilanteessa ajan-kohtaista. Tästä voidaan päätellä, että kaikille työvoiman palvelukeskukseen ohjatuille asiakkaille palvelutarjonta ei ole riittävä. Ongelman voi nähdä olevan palvelutarjonnassa.

Asiakkuuden ajankohtaisuuden arvioinnin problematiikkaa voidaan tarkastella myös palvelukeskuksen asiakaskriteereiden kautta. Edellytys asiakkuudelle on, että asiakkaan toimintakyvyn tulisi riittää kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun osallistumiseksi. Lisäksi asiakkaan tulisi hyötyä palvelusta. Muussa tapauksessa asiakkaita ei tulisi ohjata palvelukeskukseen (ks. Kirje kunnille, TE-toimistoille, Ely-keskukselle ja Kelalle 2010). Palvelukeskukseen näyttää kuitenkin ohjautuvan toisinaan asiakkaita, joiden tilanne on siinä määrin hankala, että he eivät täytä palvelukeskukselle asetettuja asiakaskriteereitä. Näyttää siltä, että joissakin tapauksissa työvoiman palvelukeskuksen ja sinne lähettävien tahojen välillä, asiakkaan tilanne ja valmiudet arvioidaan suhteessa asiakaskriteereihin erilaisena. Työvoiman palvelukeskuksen näkökulmasta voidaan asia nähdä niin, että jotkut palvelukeskukseen ohjatuista asiakkaista voisivat hyötyä enempi semmoisesta palvelusta, jota ei työvoiman palvelukeskuksessa ole tarjolla.

Pohdittaessa asiakasvalikointia sosiaalityön etiikan, aktiivisen sosiaalipolitiikan lähtökohtien ja myös palvelukeskuksen periaatteiden kannalta, näyttäytyy se ristiriitaisena. Aktivoinnilla on lähtökohtaisesti ollut tarkoitus vähentää syrjäytymiskehitystä tarjoamalla palveluita, jotka johtaisivat työelämään. Työvoiman palvelukeskuksen periaatteisiin sisältyy työllistämistavoitteiden lisäksi myös sosiaalipoliittisia, palveluihin osallistumista ja kuntoutumista edistäviä, ja toisaalta aktiivisuutta ja osallisuutta lisääviä tavoitteita (ks. mm. Arnkil ym. 2008). Sosiaalityön kannalta onkin huomattava, että mikäli joidenkin asiakkaiden kohdalla arvi-

oidaan, että valmiudet eivät ole asiakkuuden tai palveluiden kannalta riittäviä, mahdollinen työttömyydestä johtuva syrjäytymiskehitys ja muut negatiiviset lieveilmiöt voivat syventyä entisestään osallistumisen ja työllistymispolkujen uupussa. Tulosta voi tulkita niin, että palvelukeskuksen työssä korostuu enempi työllistämiseen tähtäävät tulostavoitteet kuin syrjäytymiskehitystä vähentävät tavoitteet. Tämä heijastuu jossakin määrin asiakkaiden valikointina ja toisaalta kaikkein hankalimmassa tilanteessa olevien asiakkaiden palveluiden puuttumisena. Kuten eräs vastaaja mainitsi ”tulos tai ulos – mentaliteetti korostuu”.

9.3 Erilaiset arviot vahvuuksina ja haasteina

Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 223-228) näkevät, että asiakkaan tilanteen arvioinnissa keskiössä tulisi olla asiakkaan oma arvio. Arvioinnissa on myös oleellisen pohtia eri tietolähteiden merkitystä, sillä saatu tieto voi olla vaikuttamassa tuleviin suunnitelmiin. Lisäksi on tärkeää miettiä, mikä tieto arvioinnissa on riittävää, kun asiakkaan tilannetta arvioidaan. Keskeistä on muodostaa arvio, jonka jälkeen voidaan miettiä asiakkaalle soveltuvien palveluiden tarjoamista. Ros-tila (2001, 67-68) näkee asiakkaan oman arvion lisäksi tärkeänä sosiaalityöntekijän oman ammatillisen asiantuntijatietämyksen.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen mukaan työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä arviointityö on asiakkaan oman arvion hyödyntämisen lisäksi laajaa ja monipuolista tiedon keräämistä palveluverkoston eri toimijoita hyödyntäen. Tuloksien mukaan arviointityö on paljolti verkostotyötä, tiedon keräämistä ja niistä muodostettua yhteenvetoa. Tiedon keräämisen osalta kuntouttavan työtoiminnan lain lähtökohta, viranomaisyhteistyön edistäminen aktivointityössä, näyttää toteutuvan. Esimerkiksi aktivointisuunnitelman laatimisen perustana tulisi olla viranomaisten ja asiakkaan kanssa yhdessä kunnolla laadittu yhteinen arvio asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta (mm. Lindqvist 2001, 19, Laki kuntouttavasta työtoiminnasta).

Tämän opinnäytetyön tuloksien perustella sosiaalityössä suhtaudutaan kuitenkin eri tahoilta saatuihin arvioihin varauksella ja kriittisesti. Vaikka kaikki tietoläh-

teet nähdään merkittävänä, ei mikään tietolähde yksistään riitä arvion muodostamiseksi. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010) kertovat eri tahoissa tehtävästä erilaisesta arvioinnista. Eri tahoissa asiakkaan tilanne, ja siihen liittyvät ongelmat, voidaan arvioida erilaisina. Rostila (2001, 70) näkee tärkeänä että tietoa ei tarkastella yksittäisenä, toisesta tiedosta erillisenä. Tärkeää on kerätyn tiedon yhdistäminen.

Tuloksien mukaan asiakkaan oma arvio näyttäytyy kyseenalaisena. Vastauksissa oli mainintoja asiakkaan epärealistisista arvioista, epärehellisyydestä ja motivaatiosta asiakkuutta kohtaan. Epärealistisuuden taustalla mainittiin usein hyvin pitkät työttömyydet. Tällöin asiakkaan valmiuksien sekä työelämän vaatimusten suhde on voinut muuttua ja osa käytettävissä olevista tiedoista ja näkemyksistä ei välttämättä vastaa nykytilannetta. Rostila (2001, 68-71) näkee sosiaalityön asiantuntijuutena yhteiskunnallisen näkökulman yhdistämisen asiakkaan oman arvioon. Tämä yhdistäminen on haaste joka edellyttää sosiaalityön ammattitaitoa. Muuttuvien tilanteiden vuoksi myös asiakkaan palvelutarve voi muuttua. Tästä syystä vastaajat näkivät myös arviointityön olevan koko asiakkuuden jatkuva prosessi. Asiakkaan epärehellisyys mainittiin olevan lähinnä sairauksien tai mahdollisista ”pimeistä töistä” kertomatta jättämistä. Motivaatiokysymys koski lähinnä asiakkaan aitoa halukkuutta osallistua aktivointipalveluihin tai aktivointityöskentelyyn ylipäätään. Epärehellisyys ja motivaatio ovat tekijöitä jotka liittyvät oleellisesti aktivoinnin velvoittavuusproblematiikkaan ja edellä mainittuihin ”pakkoasiakkuuksiin”.

TE-hallinnon työvoimaohjaajien arvioon asiakkaan valmiuksista suhteudutaan kriittisesti aiemmin mainittujen tulostavoitteiden vuoksi. Yhteinen, moniammatillinen arvio työvoiman palvelukeskuksen keskeisenä lisäarvona ja kuntouttavan työtoiminnan lain lähtökohtana, näyttää joissakin tapauksissa vesittyvän työvoimaohjaajien aktiivisen palvelutarjontaorientaation vuoksi. Palveluita tarjotaan toisinaan ennen kuin todellinen palvelutarve on selvinnyt. Kuten edellä mainittiin, toisinaan palvelukeskukseen lähettävien tahojen arvio asiakkaan palvelukeskuksen asiakkuuden ajankohtaisuudesta, nähtiin kyseenalaisena. Vastaajat näkivätkin tärkeänä asiakkuuskriteereistä muistuttamisen lähettävälle taholle. Asiakkaan edun mukaista olisi, jos jo palvelukeskukseen ohjauksen tehneellä

taholla olisi käsitys siitä, ovatko Duurin palvelut asiakkaalle ajankohtaisia vai olisiko ajankohtaisempaa tarjota jotain muuta, asiakkaan palvelutarvetta paremmin vastaavaa palvelua.

Kaiken kaikkiaan työelämävalmiuksien arvioiminen toimisto-olosuhteissa nähdään haastavana. Todelliset valmiudet, motivaatio ja aktiivisuus osallistua jäävät toimisto-olosuhteissa epäselväksi. Mielenkiintoista olisi tietää, minkälaisen tiedon valossa työvoiman palvelukeskukseen ohjaavilla tahoilla tätä samaa pulmaa on pyritty ratkaisemaan. Minkälaisen tiedon valossa TE-toimiston, toimisto-olosuhteissa, ohjeen mukaan nopeasti ja tehokkaasti, määriteltävä asiakassegmentti asetetaan. (ks. TE-toimisto, työnhakijan palveluprosessi, ohje 2010)

9.4 Arvioin realisoituminen toiminnan kautta

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävä työelämävalmiuksien arviointityö nähdään palvelukeskuksen sosiaalityössä koko asiakkuuden jatkuvan prosessina. Vastausten perusteella arviointityön rajaaminen ja erottaminen muusta työstä, ei näytä olevat mahdollista. Kuitenkin, kuten Telenin (2007, 76-79) tutkimuksen tuloksissa, tässäkin tutkimuksessa sosiaalityön ammattitaidon nähtiin korostuvan juuri asiakkuuden alussa työllistymiseen liittyvien haasteiden selvittämisessä. Kuten aiemmin todettiin, sosiaalityön alkuarvioinnin myötä todellisia työelämävalmiuksia on kuitenkin vastausten perusteella vaikea saada selville. Vastaajat näkivät toiminnalliset palvelut, erityisesti kuntouttavan työtoiminnan hyvin merkittävänä menetelmänä asiakkaan todellisten työelämävalmiuksien selvittämisessä. Kuntouttavan työtoiminnan nähdään tuottavan realistisempaa arviota asiakkaan valmiuksista työelämään kuin mitä asiakkuuden alun arviointityö toimisto-olosuhteissa tuottaa. Samansuuntaisiin tuloksiin on jatkuvasta ja toiminnan avulla tehtävästä arvioinnista on päätynyt mm. Tuusa (2005). Myös Arnkil ym. (2008) havaitsivat toiminnan hyödyntämisen asiakkaan valmiuksien arvioinnissa lisääntyneen työvoiman palvelukeskuksissa.

Vastaajien esittämien kehittämisehdotuksien ja haasteiden mukaan, sosiaalityössä ollaan hyvin tietoisia kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävän arvioinnin ongelmakohdista. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan tuottamaan tietoon suhteudutaan kriittisesti. Saadun tiedon realistisuus ja yleensäkin kuntouttavan työtoiminnan vastaavuus työelämän vaatimuksiin nähtiin kyseenalaisena. (ks. Ojaniemi & Rantajärvi 2010). Voidaankin todeta, että kuntouttava työtoiminta tuottaa arviota pikemmin asiakkaan valmiuksista osallistua aktiiviseen ryhmätoimintaan, kuin todellisista valmiuksista osallistua ja toimia työelämässä. Vastaajat näkivät ongelmana aikaresurssin uupumisen, jonka vuoksi kuntouttavan työtoiminnan aikana ei kyetä tekemään yhteistyötä arvioinnin merkeissä niin hyvin kuin olisi tarve. Arvioinnin kannalta olisi tärkeää, että sosiaalityöllä olisi tilaa ja aikaa arvion muodostamiselle kuntouttavan työtoiminnan aikana. Lutaselan (2009) tutkimustuloksien valossa myös asiakasnäkökulmasta sosiaalityö kuntouttavan työtoiminnan aikana vaatisi lisäresursseja. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat eivät erottaneet sosiaalityötä aktivoinnista, eivätkä asiakkaat nähneet sosiaalityöllä olleen juuri merkitystä elämäntilanteelleen.

Kuten asiakkaan arviointityössä yleisemminkin, myös kuntouttavan työtoiminnan tarjoamisessa on tärkeää pohtia myös aktivoinnin velvoittavuuteen ja asiakkaan oman motivaatioon liittyviä kysymyksiä. Kuntouttavan työtoiminta on velvoittavaa, taloudelliset sanktiot ovat mahdollisia. Lisäksi esimerkiksi Julkunen (2006) kritisoi aktivointipalveluita keinotekoisiksi, ja että ne eivät ole loppujen lopuksi yksilöllistä palvelua, vaan palveluita joihin asiakkaiden on sopeuduttava. Arnkil ym. (2008) ovat todenneet, että aktivoituneenkin asiakkaan motivaatio voi kadota, mikäli hän joutuu jatkuvasti velvoittaviin aktivointipalveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan sisällön mielekkyys, ja toisaalta siihen liittyvät velvoitteet on siten otettava ehdottomasti huomioon arvioitaessa asiakkaan valmiuksia työtoiminnan avulla. Asiakkaan motivaatio osallistua ja aktiivisuus tehdä voivat jäädä alhaisiksi, tai jopa heikentyä esimerkiksi toiminnasta saatavan pienen etuuden vuoksi (mt.). Näiden seikkojen vaikutus toiminnasta saatuun arvioon asiakkaan valmiuksista on tärkeä huomioida. Todennäköisesti parhaan ja realistisimman arvion saisi niissä tapauksissa, joissa asiakas itse on motivoitunut osallistumaan työtoimintaan ja edelleen sieltä työllistymään.

Kaiken kaikkiaan arviointimenetelmiä koskevissa tuloksissa oli ristiriitaisuutta. Valtaosa vastaajista näki, että jo asiakkuuden alussa tehtävässä arvioinnissa saadaan näkemys asiakkaan työelämävalmiuksista. Valtaosa oli samanaikaisesti sitä mieltä, että vasta toimintaan osallistumisen myötä saadaan konkreettisemmin selvyys niistä asiakkaan valmiuksista, joita työelämään osallistuminen edellyttää. Tämä vahvistaa näkemystä sitä, että asiakkuuden alussa tehtävä sosiaalityön arviointi on enempi asiakkaan valmiuksien arviointia suhteessa palvelukeskuksen palvelutarjontaan ja yleisemminkin palvelukeskuksen asiakkuuteen.

9.5 Kehittämisehdotukset arviointiin

Tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli saada esille kehittämisehdotuksia työelämävalmiuksien arviointityöhön. Luvussa kahdeksan on esitettynä vastaajien antamia kehittämisehdotuksia arviointityön kehittämiseksi. Näitä kehittämisehdotuksia voidaan hyödyntää sellaisenaan. Tarkoituksena on esittää saatuja ehdotuksia jatkotyöstettäväksi, sosiaalityössä arviointityön kehittämistyön tueksi.

Saatujen tuloksien ja vastaajien kehittämisehdotuksien valossa arviointityö sisältää kaksi laajaa ja keskeistä haastetta:

- Verkoston toimijoiden erilaiset näkemykset asiakkaan palvelutarpeesta ja valmiuksista
- Toimisto-olosuhteissa tehtävän arvioinnin riittämättömyys

Seuraavassa esittelen omat kehittämisehdotukseni näiden haasteiden ratkaisemiseksi. Ehdottamani kehitystoimet voivat joiltakin osin ratkaista myös muita vastaajien esittämiä arviointityön haasteita. Esimerkiksi sosiaalityön tehtävä ja rooli voisi selkeytyä. Mainittakoon, että olen hyödyntänyt kehittämisehdotuksien

laatimisessa vastaajilta saatuja kehittämisehdotuksia sekä jo olemassa olevia vaihtoehtoisia arvioinnin menetelmiä ja palvelumalleja.

Verkoston yhtenevämpi näkemys asiakkaan valmiuksista ja palvelutarpeesta

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä kerättävä tieto arviointityön tueksi on nykyisellään ristiriitaista. Tuloksien mukaan Duurin sosiaalityön rooli arviointiedon kerääjänä ja kokoojana on vaikeutunut juuri eri toimijoilta saatujen tietojen ristiriitaisuuden vuoksi. Verkoston eri toimijat arvioivat asiakkaan valmiuksia ja palvelutarvetta toisinaan erilaisiksi.

Erityisesti kuntouttavan työtoiminnan työnjohdolla, työvoiman palvelukeskuksella (sosiaalityössä ja työvoimaohjaajilla) sekä palvelukeskukseen ohjaavien tahojen (TE-toimistot ja sosiaaliasemat) tulisi olla yhtenäisempi näkemys asiakkaan valmiuksista suhteessa työelämään ja toisaalta aktivointiasiakkuuteen. Keskeisistä on samanlainen tietämys ja käsitys ajankohtaisesta työmarkkinatilanteesta, nykyisistä työelämän vaatimuksista ja niissä edellytettävistä työelämävalmiuksista. Myös yhteinen näkemys asiakkaan valmiuksista osallistua aktivointipalveluihin, olisi ehdottoman tärkeää asiakkaan oikeanlaisen ja oikea-aikaisen palvelun tarjoamiseksi.

Kehittämistoimena voitaisiin verkoston toimijoille järjestää säännöllisesti yhteisiä koulutuksia ja tietoiskuja. Yhteistoiminnassa olisi keskeistä saada tarkasteluun verkoston eri toimijoiden muodostama tieto ja näkemys yhteisten asiakaskunnan mahdollisuuksista ja palvelutarjonnasta ja palvelutarjonnan puutteista. Yhdessä muodostettu tieto voisi olla perusta yhteiselle palveluiden kehittämiselle. Yhteistoiminnan järjestäminen olisi luonnollista organisoida Duurista käsin, sillä Työvoiman palvelukeskus on toimipiste, jolla on tiivis yhteistyösiede kaikkien edellä mainittujen toimijoiden kanssa. Lisäksi eri toimijoiden hallinnolliset kulttuurit ovat tuttuja. Lisäksi Duurissa on kertynyt kattavasti kokemusta kyseisen asiakaskunnan erityispiirteistä ja haasteita (mm. Arnkil ym. 2008).

Yhteisen näkemyksen muodostamisessa keskeistä on se, että asiakas saisi oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Tämä on sosiaalityön näkökulmasta myös eet-

tinen kysymys. Vaikka palvelukeskuksen yhtenä tehtävänä on selvittää asiakkaiden työmarkkinatilannetta ja työelämävalmiuksia, voitaisiin esimerkiksi tarvittavat akuutteihin ongelmiin (mm. päihdeongelmat) liittyvät hoitoonohjaukset tehdä jo lähettävällä taholla. Toisaalta, hyvät työllistymisvalmiudet omaavat asiakkaat voisivat asioida TE-toimistossa. Tämä edellyttää sitä, että lähettävillä tahoilla on tietämys siitä, mitkä ovat Duurin palvelutarjontamahdollisuudet. Yhteinen näkemyksen muodostaminen asiakkaan palvelutarpeesta ja todellisista valmiuksista, sekä yhtenevä tietämys palveluvalikoimasta, olisi myös jokaisen verkoston toimijan työaikapanostuksen näkökulmasta kannattavaa. Kaikkien toimijoiden perustehtävälle vapautuisi aikaa.

Duurissa voitaisiin moniammatillisena yhteistyönä tehdä kattavaa yhteiskunnallisen tilanteen, erityisesti aktivointityöhön liittyvää, analysointityötä. Esimerkiksi Duurin sosiaalityöntekijöiden tutkijakoulutusta voitaisiin hyödyntää selvittämään palveluiden ja asiakkaiden kohtaanto-ongelmaa. Tämä ei todennäköisesti vaatisi suuria työaikapanostuksia. Siitä asiakaskunnasta, joka ei ensisijaisesti hyödy Duurin palveluista, on jo muodostunut laajalti käytännön kokemustietoa Duurissa. Myös onnistuneista ja oikea-aikaisista asiakasohjauksista, sekä oikein ajoitetuista työllistämisen polutuksista on käytännön kokemusta ja tietoa. Tätä tietoa voitaisiin hyödyntää yhteistyöverkoston tiedottamismielessä. Tieto voisi olla jopa valtakunnallisesti merkittävää. Tieto voisi myös olla pohjana kun Duurin asiakaskriteereitä pohditaan. Laajemmin asiakaskriteereihin kehittämiseen liittyen on keskeistä miettiä, halutaanko ylipäättään asiakasvalikointia. Kysymys on vaikea, sillä todennäköistä on, että kaikille ei tilannettaan ja valmiuksiaan vastaavaa palvelua ole tarjolla Duurin palveluvalikoimassa. Mikäli kaikille ei kyetä palvelua tarjoamaan, onko asiakkuuskaan tällöin kaikissa tapauksissa ajankoh- taista. Mielestäni ei ole.

Yhteisen näkemyksen muodostamista voisi edistää myös pienillä toimintakäytäntöjen muutoksella. Esimerkiksi asiakasohjauksen yhteydessä tehtävällä tiiviimmällä yhteistyöllä ja konsultoinnilla, voitaisiin helpommin muodostaa yhteinen näkemys asiakkaan palvelutarpeesta. Tällä hetkellä asiakasohjaukset Duuriin perustuvat pääsääntöisesti yksistään lähettävän tahon palvelutarvearvioon. Asiakasohjauskonsultointi edellyttäisi työajan resursointia yhteistyön tekemisel-

le, mutta vapauttaisi pidemmällä aikavälillä aikaa ja resursseja kaikkien toimijoiden perustehtävälle. Puolin ja toisin tehtävällä konsultoinnilla voitaisiin luonnollisesti välttyä myös väärin ajoitetulta asiakasohjaukselta. Tämä olisi myös asiakkaan edun mukaista.

Tiiviimmän yhteistoiminnan myötä työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön rooli ja tehtävä työhön kuntoutuksen kentässä tulisi selkeämmäksi muille verkoston toimijoille. Eri toimijoiden työtehtävät olisi selkeämmin rajattavissa ja määriteltävissä suhteessa muiden toimijoiden työtehtäviin. Kuten tämän tutkimuksen tuloksissa tuli esille, Duurin sosiaalityössä haasteena on nähty työnku-
van epäselvyys erityisesti suhteessa sosiaaliaseman sosiaalityöhön.

Toiminnallisen arvioinnin systematisoiminen

Vastaajien ehdotus sosiaalityöntekijävetoisesta toiminnallisen arviointiryhmän kehittämisestä asiakkuuden alkuun, on esitetty myös pääkaupunkiseudulla toteutetun Askel-hankkeen (2008-2011) loppuraportissa. Hankkeen tarkoituksena oli auttaa työmarkkinoilta syrjäytyneitä ihmisiä takaisin työelämään, kehittämällä asiakaslähtöisiä palveluita, ja kehittämällä työvoimapalveluiden työntekijöille hyviä työkäytäntöjä. Raportissa esitettiin toimenpide-ehdotuksena kuntouttavaa työtoimintaa edeltäväksi arviointijaksoksi ryhmätoiminnan kehittämistä, jonka avulla asiakkaan tilannetta saataisiin kartoitettua ja asiakasta saataisiin valmennettua kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseksi. (Karjalainen 2011, 11-13.)

Helsingin työvoiman palvelukeskuksella on nykyisellään palvelutarjonnassa joi-
takinkin matalan kynnyksen ryhmätoimintoja ja asiakkaan valmiuksia kartoittavia kuntouttavan työtoiminnan ryhmiä. Vastaajilta saatujen kehittämis ehdotusten mukaan ryhmäpalveluita tarvitaan enemmän. Ryhmäpalveluiden tuottamaa arviointitietoa tarvittaisiin heti asiakkuuden alussa. Esittelen kaksi vaihtoehtoista ehdotusta toiminnallisen arvioinnin kehittämiseksi. Ensi esittelen mallin yhteistoiminnassa tuotetusta toiminnallisesta arvioinnista, joka voisi toimia myös palvelutarvearviona. Tämän jälkeen esittelen ehdotuksia nykyisten kuntouttavan työtoiminnan paikkojen kehittämiseksi enempi selvittelytehtävään sopivaksi.

Toiminnallista arviointia kehitettäessä voitaisiin pohtia sitä, voisiko toiminnallinen arviointi olla myös laajemmin palvelukeskusasiakkuuden arviointia. Esimerkiksi joissakin etukäteen epäselvissä tapauksissa aktivointiasiakkuus alkaisi vasta toiminnallisesta arvioinnista saadun palautteen/arvion perustella. Käytännössä ryhmään ohjaaminen tulisi tapahtua palvelukeskukseen ohjaavalla taholla. Toiminnan organisointi voitaisiin jakaa palvelukeskukseen lähettävän tahon ja palvelukeskuksen kesken. Toteuttamisessa voitaisiin hyödyntää Vantaan työvoiman palvelukeskuksen kehittämää kuntouttavan työtoiminnan starttiryhmiä. Vantaan mallin tarkoituksena on nimenomaan saada selvyttä asiakkaan tilanteesta ja muodostaa asiakkaalle jatkosuunnitelma. Starttiryhmiä ohjauksesta vastaavat sosiaaliohjaajat.

Toiminnallisen arviointiryhmän toteuttaminen edellyttäisi työresurssien uudelleen organisointia. Toiminnan toteuttamiseksi ja käytännön järjestelyille olisi Helsingissä todennäköisesti olemassa jo valmiita puitteita, esimerkiksi Helsingin työhön kuntoutus yksikössä. Kyseinen yksikkö tekee asiakasyhteistyötä työhön kuntoutumisen tiimoilta sosiaaliasemien ja Duurin asiakkaiden välimaastossa esimerkiksi Voimalinja – hankkeen tiimoilta. Lisäksi lisäarvona toiminnallisen arvioinnin kehittämisessä voisi hyödyntää sosiaaliviraston työkykyselvitysyksikön (entinen eläkeselvitysyksikkö) ammattitaitoa. Työkykyselvityksen asiantuntijat voisivat osallistua myös toiminnan toteuttamiseen. Yhteistyö olisi perusteltua nykyistä laadukkaamman ja asiantuntevamman palvelutarjonnan kannalta, mutta myös viranomaisten tiiviimmän yhteistyön kannalta. Tiiviimpi moniammatillinen yhteistyö olisi varmasti asiakkaan oikeanlaisen palveluprosessin muotoilun kannalta hyödyllistä.

Edellä mainitun toiminnallisen arviointiryhmän kehittämisen lisäksi, voitaisiin kehittää nykyisten kuntouttavan työtoiminnan paikkojen arviointitehtävää. Nykyisellään kuntouttavan työtoiminnan arviointi on lähtökohtaisemmin asiakkaan tilanteen kehittymisen väliarviointia suhteessa työtoimintajaksolle asetettuihin tavoitteisiin. Ei niinkään epäselväksi jääneiden valmiuksien arviointia. Kuntouttavan työtoiminnan paikkojen toimintaa voitaisiinkin kehittää siten, että niissä olisi lähtökohtaisesti alkuarviointijakso. Jaksolla pyrittäisiin selkeyttämään asi-

akkaan palvelutarvetta ja konkretisoimaan asiakkaan valmiuksia. Todennäköisesti kaikissa työtoimintapaikoissa tämänlaista arviointijaksoa ei ole mahdollista tarjota. Tämän vuoksi olemassa olevista kuntouttavan työtoiminnan paikoista jotkut selvittelyyn soveltuvat tulisi määritellä selvittelytyötoimintapaikoiksi. Selkeä erottelu selvittely ja kuntoutustoiminnalle antaisi erikoistumis- ja jatkokehittämismahdollisuuksia työtoiminnan tarjoajille. Tällöin työtoimintapaikoilta saatava arviointitieto olisi todennäköisesti enemmän yhteneväistä ja tasalaatuista. Erottelu selvittely ja kuntoutumistyötoiminnan välille toisi selkeämmin esille toiminnan tarkoituksen myös asiakkaalle itselleen. Selvittelytyötoimintajaksolle ei olisi vielä tarvetta määritellä työhön kuntoutumisen tavoitetta. Erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka itse ovat epävarmoja omista valmiuksistaan, voisi selvittelyjakson tarjoaminen olla perustellumpi kuin kuntouttava jakso.

Nykyisellään kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan hyvin erilaisia valmiuksia ja taitoja vaativissa paikoissa. Arviointia toteutetaan siten suhteessa kyseisen työtoimintapaikan toiminnan ja taitojen vaatimuksiin. Tärkeää olisikin määritellä työtoimintapaikkakohtaisia vaatimuksia, toisin sanoen, minkälaisista valmiuksista eri työtoimintapaikat asiakkaalta edellyttävät ja minkälaisista valmiuksista ja jatkopalvelutarpeesta niiden tuottama arvio kertoo. Tätä kehittämistyötä voitaisiin tehdä palvelukeskuksen sosiaalityössä muodostuneiden kokemusten myötä. Määrittelytyön toteuttaminen pelkästään toimisto-olosuhteissa olisi todennäköisesti vaikeaa, siksi sosiaalityön jalkautuminen työtoimintapaikoille olisi tärkeää. Tärkeää olisi myös, että määrittelyä tehtäisiin työtoimintapaikkojen työnjohdon ja asiakkaiden kokemuksia ja tietoa hyödyntäen.

9.6 Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja tutkimuksen tekemisestä

Tutkimuksen luottavuutta voidaan tarkastella tutkimuksen reliaabeliuden eli toistettavuudella. Realabiilius on käytännössä sitä että tutkimukseen liittyy mahdollisimman vähän satunnaisvirheiden mahdollisuuksia. Luotettavuutta voidaan myös tarkastella sen validiuden kautta, eli tutkimuksen pätevyyden mitata sitä mitä oli tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2004, 214, 216.) Validiutta voidaan tarkastella vielä erikseen ulkoisen ja sisäisen validiuden kautta. Ulkoisen validi-

teen liittyy tuloksien yleistettävyyttä, esimerkiksi otantaan liittyvät valinnat, vastausmäärä ja kato. Sisäinen validiteetti on enemmän tutkimuslomakkeen sisäisten valintojen tekemistä, esimerkiksi kysymyksissä käytettyjen käsitteiden käyttöön sekä kyselyn rakenteen muodostamiseen liittyvien valintojen tarkastelua. (Yhteiskuntatieteen tietoarkisto 2012).

Vaikka tutkimuksen vastaajamäärä oli suhteellisen pieni, tutkimuksen vahvuutena ja sen luotettavuutta puoltavan seikkana voidaan mielestäni pitää sen suurta vastausprosenttia ja sen tuottamaa monipuolista aineistoa. Uskon että suuren vastausprosentin ja suurten aineiston taustalla on Digium sovelluksen tuottama vastaamisen helppous. Toisaalta uskon vaikutusta olleen myös tutkimuskyselyn harkitulla ja henkilökohtaisella tiedottamisella. Tutkimuksen kannalta määrällisen ja laadullisen aineiston yhteen sovittaminen toimi hyvin. Aineistot tukivat hyvin toisiaan.

Sain vastaajilta joitakin palautteita kysymysten samankaltaisuudesta, toistosta. Myös joidenkin määrällisten kysymysten muodostaminen oli jossakin määrin epäonnistunut. Esimerkiksi tilannearvion elämänalueiden perustella muodostettujen valintakysymysten vaihtoehdot eivät olleet kaikilta osin toimivia. Esimerkiksi elämänalueotsikon ”työ” olisi voinut jättää kokonaan pois. Sain palautetta myös kyselyn pituudesta. Jälkikäteen ajateltuna kyselylomakkeessa olisi voinut olla vähemmän, ja tarkemmin rajattuja kysymyksiä. Lisäksi strukturoidun- ja avokysymyksen välimuodot tuottivat heikosti aineistoa.

Joidenkin avokysymysten kohdalla kysymyksissä ollut ilmeisesti liikaa tulkinnan mahdollisuuksia, sillä vastaukset tuntuivat olevan hyvin eri näkökulmasta kirjoitettuja. Tämä tuotti haasteen aineiston rajaamisessa, sillä vastauksista saatiin esille paljon merkittäviä asioita, jotka eivät kuitenkaan varsinaisesti olleet tämän tutkimuksen aihepiiriä. Lisäksi koin saamani laajan ja monipuolisen aineiston analysoinnin ja tuloksien yhdistämisen hyvin haasteelliseksi. Yksi syy oli määrällisten ja laadullisten vastausten ristiriitaisuus. Omat tutkijan taidot vaativat kehittämistä.

Tutkimuksen aihealue olisi voinut olla rajatumpi. Laajan aihealueen myötä tulokset ja johtopäätösosio muodostuivat suhteellisen laajoiksi. Tutkimuksen kannalta keskeistenkin asioiden tutkiminen jäi jokseenkin pintapuoliseksi. Jo aikaisessa vaiheessa huomasin että tutkimuksessa ei kyetä kovinkaan syvälliseen analysointiin. Tarkemmalla tutkimusaiheen rajauksella, olisi esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan arviointimenetelmä ulottuvuuden tarkasteluun voitu perehtyä syvällisemmin.

Roolini oman työni tutkijana koin ajoittain hyvin haastavana. Tuloksien tulkin-
nassa roolini on syytä ottaa huomioon. Jouduin useaan otteeseen tunnustamaan ja tunnistamaan omat ennakko-oletukseni, sekä niiden mahdollisesti tuottamat riskit tuloksien analysoinnissa ja tulkinnassa. Tästä syystä suhtauduin analysointivaiheessa itsekin kriittisesti tekemiini valintoihin. Tämä reflektointi oli myös hyvin kasvattavaa oman ammatillisuuden suhteen. Kyselylomakkeen saatteessa luvattu vastaajien anonymiteetti voitiin pitää.

Tutkimuksen tulokset tuottivat vastauksia niihin kysymyksiin joita sille oli asetettu. Tutkimus tuotti kuvauksen Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa tehtävästä arviointityöstä. Tutkimuksen avulla saatiin esille joitakin kehittämisen kohtia arviointityön menetelmien kehittämiseksi, mutta myös käytäntöihin koskien asiakkuusprosessia. Suurelta osin tulokset vahvistavat aiemmin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöstä tehtyjen tutkimuksien tuloksia.

Tämän tutkimuksen lisäarvona voidaan mielestäni pitää kuntouttavan työtoiminnan tuottaman toiminnallisen arvioinnin mahdollisuuksien tarkastelu. Sitä ei aiemmissa tutkimuksissa havaintojeni mukaan ole paljoakaan käsitelty. Huomattavaa on, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan avulla tehtävä valmiuksien selvittely ei välttämättä ole käytäntönä muissa kunnissa. Tämän vuoksi tiedon jakaminen laajemmin hyödynnettäväksi voi olla hyödyllistä. Tämä myös kertoo siitä että yleisemmin ottaen tulokset ovat kontekstiinsa sidottuja, eikä yleistettävissä laajemmin työllistämisen viitekehyksessä tehtävän sosiaalityön kuvaukseksi. Tulokset kertovat lähinnä Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä tehtävästä arviointityöstä.

Tutkimusprosessin myötä heräsi joitakin jatkokysymyksiä tämän tutkimuksen aihealueeseen liittyen. Mielenkiintoista olisi selvittää miten työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä pysytellään ajan tasalla nykyisistä työelämän vaatimuksista ja työmarkkinatilanteesta? Tämä on oleellinen kysymys asiakkaan valmiuksien arvioinnin kannalta. Toisaalta mikä on työvoimaohjaajien rooli arvioinnissa ja mikä on heidän näkemyksensä sosiaalityössä tehtävästä arvioinnista? Duurin ja Duuriin lähettävien tahojen muodostamien arvioiden eroavaisuuksia voitaisiin myös tutkia, toisin sanoen minkälaiseksi ja minkä tiedon valossa kukin muodostaa arvion asiakkaan valmiuksista? Laajemminkin voisi kysyä sitä, miten aktiivisen työvoimapolitiikan tavoitteet ja lakiin perustuvat velvoitteet ja sosiaalityön etiikka asiakaslähtöisyydestä kohtaavat käytännön työssä? Tämän opinnäytetyön prosessin aikana sosiaaliviraston eläkeselvitysyksikkö on laajentanut tehtäväänsä. Eläkeselvityksen lisäksi, yksikkö tekee myös työkykyselvitystä esimerkiksi juuri Duurin asiakkaille. Tämä on seikka, joka todennäköisesti on jo muuttanut asetelmia Duurissa tehtävässä arviointityössä. Voi vain kuvitella millä tavoin tämän uuden toimijan vaikutus näkyisi tämän tutkimuksen vastauksissa, jos se tehtäisiin uudestaan.

LÄHTEET:

- Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes tutkimuksia 141. Helsinki. Stakes.
- Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Sprangar, T. & Pitkänen S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja yövoiman Palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinotoimiston julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Helsinki.
- Digium enterprise -internet sivu. Viitattu 2.10.2012
<http://www.questback.fi/digium-enterprise>
- Healy, K. 2005: Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice. New York. Palgrave Macmillan
- Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. 2004 Mitä on työvoimapolitiikka? Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki. VATT-julkaisuja 38.
- Heinonen, S. 2010. Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Pro-gradu – tutkielma. Viitattu 2.2.2011
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04305.pdf>
- Helne, T. ja Laatu M. 2006. "Hyvinvointipolitiikka" ja sen vääryydet. Teoksessa: Helne, T. ja Laatu, M. (toim.): Vääryyskirja. Helsinki. Kelan tutkimusosasto. 9-42
- Helsingin työvoiman palvelukeskus, Duuri. ABC-KIRJA. Päivitetty 17.9.2009. Helsingin työvoiman palvelukeskuksen työpaperi.
- Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin asiakasohjausohje 2009. Tallennettu sosiaaliviraston sisäiselle intranet sivustolle.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino. 14-47
- Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki. Stakes.

- Karjalainen J. 2011 (toim.). Askelia kohti työelämää. Askel-hankkeen kokemukset ja toimenpide-ehdotukset. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Karjalainen, V. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa: Palola, E & Karjalainen, V (toim.): Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 227 – 248
- Karjalainen, V. 2008. Sosiaalialan asiantuntemus työhön kuntoutumisen prosessissa. Teoksessa: Karjalainen V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Helsinki. Stakes. 47-63.
- Karjalainen, V. & Lahti T. 2001. Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikaistyöttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Stakes Raportteja 264. Stakes. Helsinki.
- Kotiranta, T. (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Kouhi, S.& Skaffari-Koivistalho, M. 2011. Sosiaalityö osana moniammatillista työskentelyä Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Poro-gradu-tutkielma.
- Kuvaja, A., Luhtasela, L., Mustonen, T., Borg, P. & Liukkonen R: 2007. Aikuis-sosiaalityön tilanneopas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto Oppaita ja työkirjoja 2007:6
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M.-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8. Työministeriön julkaisuja 289.
- Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: SOCCA:n ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9/2006.
- Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 2.1.2011. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>
- Ojaniemi, P & Rantajärvi K.-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, M & Pohjola, A (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus. 219-246
- Peltovaara, P. 2009. Työttömästä joutilaaksi: palvelukeskus Duurin ikääntyvien pitkäaikaistyöttömien polku huono-osaisuuden vyyhtiin. Helsingin yliopisto. Pro gradu –tutkielma.
- Raunio, K. 2004. Olennaisessa sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntainfo 14/2009. Kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuus 1.1.2010 alkaen. Viitattu 31.10.2010
<http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1480293#fi>

Sosweb – sosiaalityön työmenetelmät verkkosivusto. www.sosweb.fi. Viitattu 23.2.2011.

Telén, J. 2007. Sosiaalityö ja työttömyys. Tutkimus sosiaalityön haasteista ja mahdollisuuksista työvoiman palvelukeskuksessa. Pro-gradu –tutkielma.

Toiviainen, S. 2006. Evaluating Impacts and Cost-Effectiveness of Active Social Policy and Active Labour Market Policy on Inclusion. Benefits of services for those furthest from the labour market - Case study of Duurinet-work. Teoksessa: Kauppi, H. "Does Inclusion Pay?". Evaluating Impacts and Cost-Effectiveness of Active Social Policy and Active Labour Market Policy on Inclusion. Työ- ja elinkeinoministeriö. Raportteja 2006.
http://www.mol.fi/mol/en/99_pdf/en/90_publications/inclusion_pay_report.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistäminen - kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Tampereen yliopisto. 2005. Viitattu 2.1.2011.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc-94a1-8e688b1f1851>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Työnhakijan palveluprosessi. Ohje. 21.12.2010. <http://www.elisanet.fi/mlang/arkisto/palveluprosessi.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Kela & Suomen Kuntaliitto 2010. Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. Tiedote kunnille, TE-toimistoille, työvoiman palvelukeskuksille, kelalle ja Ely-keskuksille.

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta. Lausunto 23/2009 v. Viitattu 13.3.2012
http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/tyvl_23_2009_p.shtml.

Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä – käsikirja. 2009. Käsikirja työttömien ja osatyökykyisten asiakkaiden parissa työskenteleville sosiaalisen ja taloudellisen tuen toimiston työntekijöille. Helsingin sosiaalivirasto, aikuisten palveluiden vastuualue, sosiaalinen ja taloudellinen tuki.

- Työministeri Sinnemäki, A. & Peruspalveluministeri Risikko P. Elinkeinoministeriön ja Sosiaali- ja terveysministeriön kirje kunnille ja työ- ja elinkeinotoimistoille STM/186/2010. Työllistymisen ja työmarkkinaosallisuuden edistäminen työ- ja elinkeinotoimistojen ja kuntien yhteistoimintana: 15.1.2010. Viitattu 31.10.2010
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=207651&name=DLFE-11050.pdf
- Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa. Aaltola, J & Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineiston keruu: virkkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvanttimotv. Viitattu 21.2.2011. Verkkotietokanta.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html>

LIITTEET:

LIITE 1. Haasteet työelämävalmiuksien arvioinnissa

HAASTEET	MAINNI-NAT
HAASTEET ASIAKASTAPAAMISELLA	YHT. 25
Asiakas ei tunnista tilannettaan	7
Asiakas ei kerro tilanteestaan rehellisesti	7
Asiakkaan asenne ja motivaatio asiakkuuteen	6
Asiakkaan kielitaito	3
Kommunikointivaikeudet asiakkaan kanssa	2
HAASTEET HAASTATTELUOLOSUHTEISSA	YHT. 7
Toimisto-olosuhteet	2
Valmiuksista ei saada näyttöä	5
TAUSTATIETOJEN HYÖDYNTÄMINEN / PUUTTUMINEN	YHT. 6
HAASTEET VERKOSTOYHTEISTYÖSSÄ	YHT. 13
Näkemyserot verkoston toimijoiden kesken	7
Tiedon kerääminen verkoston toimijoilta	6
HAASTEET ASIAKKAAN TILANTEESSA	YHT. 13
Päihteidenkäyttö/päihdeongelma	5
Mielenterveysongelma	4
Asunnottomuus	2
muut	2
HAASTEET ARVIOINTITYÖN LÄHTÖKOHDISSA	YHT. 17
Kiire aikatauluissa	8
Arvioitavan asian tilanteen muuttuvuus	2
Sosiaalityöntekijän tietämys työllisyystilanteesta	2
Arvioinnin ongelmakeskeisyys / aliarviointi	3
muut	2
MUUT	YHT. 5
toiminnallisen arviointipaikan puute	3
koulutus- ja oppimisvalmiuksien arviointi vaikeaa	2

LIITE 2. Haasteet kuntouttavan työtoiminnan avulla arvioinnissa

HAASTE	MAININNAT
Kuntouttava työtoiminta ei vastaa työelämän vaatimuksia	11
Kuntouttavan työtoiminnan työnjohdon pätevyys arvioinnissa	11
Tiedon kulku työtoimintapaikan ja Duurin välillä	9
Asiakkaan elämäntilanteen haasteet	7
Sosiaalihoajan / sosiaalityöntekijän ajan puute	6
Sopivien kuntouttavan työtoimintapaikkojen määrä	5
Asiakkaan sitoutumisen / motivaation puute	4
Asiakkaan äänen kuuleminen arviossa	2

LIITE 3. SAATEKIRJE

Aihe: Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista (Samin opinnäytetyö)

Arvoisa Duurin sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja!

Suoritan Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi (YAMK) opintoja. Opintohini kuuluu yhtenä osana opinnäytetyön tekeminen. Olen saanut opinnäytetyölleni tutkimusluvan Helsingin sosiaaliviraston aikuisten vastuualueelta.

Opinnäytetyöni on tutkielma johon liittyy tutkimuskysely. Tarkoituksenani on kyselyllä kerätä teiltä Duurin sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta tietoa siitä, miten Duurin sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat muodostavan arvion asiakkaan työelämävalmiuksista. Tarkoituksenani on myös kerätä tietoa Duurin sosiaalityössä tehtävän arviointityön kehittämistarpeista. Tutkielman myötä voidaan myös saada muodostettua kuvausta Duurin sosiaalityön yhdestä keskeisestä osa-alueesta, arviointityöstä.

Kerään tutkielman aineiston sähköisellä kyselylomakkeella, Digium-ohjelman avulla. Linkki kyselyyn on tämän sähköpostiin alareunassa. Kyselyn vastaaminen ja sen palautus tapahtuu kokonaisuudessaan Digium-ohjelman kautta. Kun olet vastannut kyselyyn, kyselyn lopussa valitse "Lähetä".

Olen laatinut kyselyyn sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Tulen saamaan vastauksenne niin, etten tiedä kuka lähettäjä on ollut eikä kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot siten paljastu tutkielman tuloksissa. Tutkielmaa varten kerätyn aineiston hyödynnän vain opinnäytetyössäni. Analysoituani aineiston, tuhoan sen. Käsittelen saamani vastaukset muutenkin luottamuksellisesti.

Kyselyn onnistumisen kannalta on ensisijaisen tärkeää että vastaat kyselyyn. Pyydän että vastaat kyselyn kaikkiin kysymyksiin avoimesti ja rehellisesti. Pyydän että vastaat kyselyyn viimeistään 6.10.2011 mennessä.

Mikäli haluat saada lisätietoa tutkielmasta, voit soittaa minulle. Vastaan mielelläni tutkielmaa koskeviin kysymyksiin.

Suurimmat kiitokset vaivannäöstänne ja yhteistyöstä jo etukäteen!!

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

<http://digiumenterprise.com/answer/?inv=34594751&chk=4DFRYWHX>

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista

Duurin asiakkuus alkaa selvittelyvaiheella, jonka pohjalta asiakkaalle muodostetaan aktivointi- tai työllistymissuunnitelma. Selvittelyvaiheeseen kuuluu yhtenä osana alkuarvointi, jonka myötä pyritään muodostamaan näkemys asiakkaan työelämävalmiuksista. Alkuarvioinnissa Duurin sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta työllistämisen näkökulmasta. Selvittelyvaiheeseen voi liittyä myös ns. toiminnallista arviointia erilaisissa ryhmätoiminnoissa.

Kyselyssä on kolme osa-aluetta. Kyselyn ensimmäisessä osassa käsitellään sitä, mihin eri asioihin Duurin sosiaalityössä kiinnitetään huomiota kun asiakkaan tilannetta arvioidaan. Kyselyn toisessa osassa kysytään Duurin sosiaalityön alkuarviossa hyödynnettävistä työmenetelmistä ja niiden merkityksistä arviointityössä. Kolmannessa osassa kysytään kuntouttavan työtoiminnan merkityksestä ja hyödynnettävyydestä osana asiakkaan työelämävalmiuksien selvittämistä. Osa-alueet sisältävät myös kysymyksiä, joiden avulla pyritään selvittämään Duurin sosiaalityössä tehtävän arviointityön kehittämistarpeita. Kyselyn lopussa on lisäksi väittämiä kaikista osa-alueista.

Sosiaalityössä asiakkaan tilannetta voidaan arvioida sosiaaliviraston aikuissosiaalityön tilannearvio-ohjeen elämäntilanteen mukaisesti. Arvioi kuinka merkityksellinen kukin tilannearvion elämäntilanne on, kun Duurin sosiaalityössä arvioidaan työelämävalmiuksia? Voit myös täydentää listaa kirjoittamalla kohtaan "jokin muu, mikä" muita keskeisiä työelämävalmiuksiin vaikuttavia elämäntilanteita.

	Erittäin merkityksellinen	Melko merkityksellinen	Jonkin verran merkityksellinen	Ei lainkaan merkityksellinen	En osaa sanoa
Perhe- ja ihmissuhteet	()	()	()	()	()
Asuminen	()	()	()	()	()
Koulutus	()	()	()	()	()
Työ (sis. työllistymiseen liittyvät seikat, työkyky)	()	()	()	()	()
Taloudellinen tilanne	()	()	()	()	()
Terveys (sis. psyykinen ja fyysinen terveys, hoitosuhteet)	()	()	()	()	()
Päihteiden käyttö (sis. valmiudet päihteiden käytön muutokseen)	()	()	()	()	()
Arkielämä ja vapaa-aika	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()

Valitse elämäntilanteista kolme työelämävalmiuksien kannalta mielestäsi keskeisintä. Voit myös täydentää listaa kirjoittamalla kohtaan "jokin muu, mikä" muita keskeisiä työelämävalmiuksiin vaikuttavia elämäntilanteita.

- ☐ Perhe- ja ihmissuhteet
- ☐ Asuminen
- ☐ Koulutus
- ☐ Työ (sis. työllistymiseen liittyvät seikat, työkyky)
- ☐ Taloudellinen tilanne
- ☐ Terveys (sis. psyykinen ja fyysinen terveys, hoitosuhteet)
- ☐ Päihteiden käyttö (sis. valmiudet päihteiden käytön muutokseen)
- ☐ Arkielämä ja vapaa-aika
- ☐ Jokin muu, mikä _____
- ☐ Jokin muu, mikä _____
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Mikäli kiinnität huomiota em. elämäntilanteiden lisäksi muihin työelämävalmiuksien kannalta oleellisiin seikkoihin, mitä ne ovat (max 5 kpl)?

Työelämävalmiuksiin vaikuttaa _____

Työelämävalmiuksiin vaikuttaa _____

Työelämävalmiuksiin vaikuttaa _____

Työelämävalmiuksiin vaikuttaa _____

Työelämävalmiuksiin vaikuttaa _____

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista

Arvioi minkälainen merkitys seuraavilla asiakkaasta riippumattomilla taustatekijöillä on, kun arvioit asiakkaan työelämävalmiuksia. Voit myös täydentää listaa kirjoittamalla muita keskeisiä arvioosi vaikuttavia taustatekijöitä kohtaan "jokin muu, mikä".

	Erittäin merkitsevä	Melko merkitsevä	Jonkin verran merkityksellinen	Ei lainkaan merkityksellinen	En osaa sanoa
Oma aiempi kokemus Duurin asiakkaista	()	()	()	()	()
Nykyiset työelämän vaatimukset	()	()	()	()	()
Vallitseva työmarkkinatilanne	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()

Kerro vielä, miten työllistämisen näkökulma näkyy omassa arviointityössäsi?

Seuraavat kysymykset koskevat Duurin sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan työmenetelmiä ja tehtävää työelämävalmiuksien arvioinnissa.

Ohessa on lista tietolähteistä ja työmenetelmistä, joita sosiaalityöntekijä voi hyödyntää alkuarvioinnissa ja jotka voivat olla merkityksellisiä työelämävalmiuksien arvioimisessa.

Mitä seuraavista tietolähteistä ja/tai työmenetelmistä hyödynnät alkuarvioinnissa? Voit myös täydentää listaa kirjoittamalla muita keskeisiä tietolähteitä ja/tai työmenetelmiä kohtaan "jokin muu, mikä".

	Hyödynnän	En hyödynnä
Asiakastietojärjestelmät	()	()
Asiakkaan oma arvio (asiakastapaaminen)	()	()
Muu havainnointi asiakastapaamisella	()	()
Työparin (työvoimaohjaaja) arvio	()	()
Duurin asiakkuuden alkuarviointilomake	()	()
Lähete Duuriin (sosiaaliammattilalla laadittu tilannearvio tai te-toimistossa määritelty palvelutarvearviointi/ asiakassegmentti)	()	()
Jokin muu, mikä	()	()
Jokin muu, mikä	()	()
Jokin muu, mikä	()	()

Arvioi lisäksi, kuinka merkityksellinen valitsemasi tietolähde tai menetelmä on työelämävalmiuksien arvioinnissa.

	Erittäin merkitsevä	Melko merkitsevä	Jonkin verran merkityksellinen	Ei lainkaan merkityksellinen	En osaa sanoa
Asiakastietojärjestelmät	()	()	()	()	()
Asiakkaan oma arvio (asiakastapaaminen)	()	()	()	()	()
Muu havainnointi asiakastapaamisella	()	()	()	()	()
Työparin (työvoimaohjaaja) arvio	()	()	()	()	()
Duurin asiakkuuden alkuarviointilomake	()	()	()	()	()
Lähete Duuriin (sosiaaliammattilalla laadittu tilannearvio tai te-toimistossa määritelty palvelutarvearviointi/ asiakassegmentti)	()	()	()	()	()

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista

liasemalla laadittu tilan-
nearvio tai te-toimistossa
määritelty palvelutar-
vearviointi/ asiakasseg-
menti)

Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()

Mikäli työelämävalmiuksien arviointiin liittyy haasteita, mitä ne ovat? (max 5 kpl)

Haaste (1) _____

Haaste (2) _____

Haaste (3) _____

Haaste (4) _____

Haaste (5) _____

Mikäli asiakkaan työelämävalmiuksista ei saada muodostettua näkemystä alkuarviointissa, minkälaisia työmenetelmiä/palveluita hyödynnät arviointityössäsi (max 5 keskeisintä menetelmää tai palvelua)?

Työmenetelmä/palvelu (1) _____

Työmenetelmä/palvelu (2) _____

Työmenetelmä/palvelu (3) _____

Työmenetelmä/palvelu (4) _____

Työmenetelmä/palvelu (5) _____

Kerro mikä on sosiaalityön rooli työelämävalmiuksien arvioinnissa?

Kerro vielä, miten Duurin sosiaalityön roolia ja tehtävää työelämävalmiuksien arvioinnissa voitaisiin kehittää?

Seuraavat kysymykset koskevat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen myötä saadun tiedon merkitystä asiakkaan työelämävalmiuksien selvittämisessä.

Missä tapauksissa asiakkaan työelämävalmiuksia arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan avulla?

Mitä työelämävalmiuksia kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan arvioida (max 5 tärkeintä)?

Työelämävalmius (1) _____

Työelämävalmius (2) _____

Työelämävalmius (3) _____

Työelämävalmius (4) _____

Työelämävalmius (5) _____

Mikäli työelämävalmiuksien selvittämiseen kuntouttavan työtoiminnan avulla liittyy haasteita, mitä ne ovat (max 5 kpl)

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista

Haaste (1)	_____
Haaste (2)	_____
Haaste (3)	_____
Haaste (4)	_____
Haaste (5)	_____

Ohessa on lista tietolähteistä ja työmenetelmistä joita sosiaalityöntekijä voi hyödyntää ja jotka voivat olla merkityksellisiä työelämävalmiuksien arvioimisessa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Arvioi millainen merkitys seuraavilla tietolähteillä/työmenetelmillä on asiakkaan työelämävalmiuksien selvittämisessä kuntouttavan työtoiminnan aikana? Voit myös täydentää listaa kirjoittamalla muita keskeisiä tietolähteitä/menetelmiä kohtaan "jokin muu, mikä".

	Erittäin merki- tyksellinen	Melko merki- tyksellinen	Jonkin verran merkitykselli- nen	Ei lainkaan merkitykselli- nen	En osaa sanoa
Yhteydenpito työ- toiminnan työnjoh- toon	()	()	()	()	()
Yhteydenpito asiak- kaaseen työtoimin- tajakson aikana	()	()	()	()	()
Työtoiminnan väliar- violomake	()	()	()	()	()
Työtoiminnan läs- näoloseuranta	()	()	()	()	()
Asiakastapaamiset Duurissa työtoimin- tajakson aikana	()	()	()	()	()
Yhteistapaamisen työtoimintapaikalla työtoimintajakson aikana	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()	()

Millä tavoin kuntouttavaa työtoimintaa sekä siihen liittyvää tiedonvaihtoa Duurin sekä työtoiminnan tarjoajan kanssa pitäisi kehittää, jotta se palvelisi paremmin työelämävalmiuksien selvittämistä?

Arvioi missä määrin seuraavat **alkuarviointiin liittyvät väittämät** pitävät paikkansa omassa työssäsi?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Alkuarviossa keskityn asiakkaan työelämäval- miuksien arviointiin	()	()	()	()	()
Alkuarviossa arvioin asiakkaan koko elämänti- lannetta	()	()	()	()	()
Alkuarviossa arvioin niitä elämänalueita, jotka kokemukseni mukaan ovat keskeisiä työelämä- valmiuksien kannalta	()	()	()	()	()
Alkuarviossa käytettäväs- säni on riittävästi tietoa työelämävalmiuksien arvioimiseksi	()	()	()	()	()
Muodostan arvioni asiak-	()	()	()	()	()

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista

kaan työelämävalmiuksis-
ta asiakkaan oman arvion
perusteella

Muodostan arvioni asiak-
kaan työelämävalmiuksis-
ta käytettävissä olevien
taustietojen valossa

Muodostan arvioni asiak-
kaan työelämävalmiuksis-
ta työparin (työvoimaoh-
jaaja) arvion perusteella

Arvioin asiakkaan val-
miuksia suhteessa nykyi-
siin työelämän vaatimuk-
siin

Arvioin asiakkaan val-
miuksia suhteessa vallit-
sevaan työmarkkinatilan-
teeseen

() () () () ()

() () () () ()

() () () () ()

() () () () ()

Arvioi missä määrin seuraavat työelämävalmiuksien arviointiin liittyvät väittämät pitävät paikkansa!

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Alkuarvio tuottaa näke- myksen asiakkaan tämän hetken työelämävalmiuk- sista	()	()	()	()	()
Alkuarviossa selviää mitä asiakkaan tilanteessa tarvitsee selvittää perus- teellisemmin	()	()	()	()	()
Alkuarviossa saadaan hyvät lähtökohdat akti- vointi- tai työllistymis- suunnitelman tekemiselle	()	()	()	()	()
Alkuarvion myötä asiak- kaalle kyetään tarjoa- maan hänelle parhaiten soveltuvia palveluita	()	()	()	()	()
Asiakkaan työelämäval- miudet selviävät vasta toimintaan (esim. kuntout- tava työtoiminta) osallis- tumisen myötä	()	()	()	()	()
Työelämävalmiudet tulee selvittää ennen toimin- taan (esim. kuntouttava työtoiminta) ohjaamista.	()	()	()	()	()
Työelämävalmiuksien selvittäminen voi olla peruste kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamisel- le	()	()	()	()	()
Kuntouttavaan työtoimin- taan osallistuminen tuot- taa realistisen arvion asiakkaan työelämäval- miuksista.	()	()	()	()	()
Kuntouttavaan työtoimin- taan osallistuminen tuottaa realistisemman arvion asiakkaan työelämäval- miuksista kuin asiakkuu- den alun alkuarvio	()	()	()	()	()
Työelämävalmiuksien arvioiminen edellyttää sosiaalityöntekijältä ajankohtaista tietämystä työmarkkinatilanteesta ja nykyisistä työelämän	()	()	()	()	()

Kysely työelämävalmiuksien arvioinnista
vaatimuksista

Seuraavassa on kaksi asiakkaan tilanteen arvioinnin prosessiin liittyvää väittämäparia. Valitse parien väittämistä se joka paremmin kuvaa sinun näkemystä asiakkaan työelämävalmiuksien arvioinnin prosessista (VALITSE VÄITTÄMÄPARISTA SOPIVIN)

- ☐ Työelämävalmiuksien arviointi koko Duurin asiakkuuden ajan jatkuva prosessi
☐ Työelämävalmiuksien arviointi on oma erillinen prosessi Duurin asiakkuuden alussa.

- ☐ Työelämävalmiuksien arviointi voidaan kirjata aktivointi- tai työllistymissuunnitelman tavoitteeksi ja se voi sisältää aktivointitoimenpiteitä (esim. kuntouttava työtoiminta)
☐ Aktivointi- tai työllistymissuunnitelma tavoitteineen laaditaan vasta kun asiakkaan työelämävalmiudet on arvioitu.

Työkokemuksesi Duurin sosiaalityössä tai muussa vastaavassa työssä

- ☐ alle vuosi
☐ 1-2 vuotta
☐ 2-3 vuotta
☐ yli 3 vuotta

Millainen on tietotaitosi työelämävalmiuksien arviointiin omasta mielestäsi?

- ☐ Erinomainen
☐ Hyvä
☐ Tyydyttävä
☐ Välttävä
☐ Heikko

Kirjoita vapaasti Duurin sosiaalityöntekijän arviointityöhön liittyviä asioita, jotka ovat mielestäsi tärkeitä, mutta eivät kyselyssä tulleet esille.

LIITE 5. Työelämävalmiuksien arviointityössä hyödynnettävät menetelmänä ja palvelut (n=22)

ARVIOINNIN MENETELMÄ	MAININNAT
TOIMINNALLA ARVIOINTI	YHT. 41
Kuntouttava työtoiminta	17
Matalan kynnyksen ryhmätoiminta	12
Kartoitusjaksot	4
Ohjaavat ja valmentavat työvoimakoulutukset	2
Työkokeilu	2
Muut	4
DUURIN VERKOSTO / PALVELUOHJAUS	YHT. 30
Ohjaus psykologille	13
Ohjaus terveydenhoitajalle	11
Kelan konsultointi	2
Toisen sosiaalityöntekijä konsultointi	2
Muut	2
ULKOPUOLINEN VERKOSTO / PALVELUOHJAUS	YHT. 14
Verkostotyö	6
Ohjaus hoitoon (terveys, päihde)	7
Työkyvyn arvio	1
SOSIAALITYÖN ARVIOINTIA JATKETAAN	YHT. 4

LIITE 6. Vastaajien kehittämis ehdotukset sosiaalityössä tehtävälle työelämävalmiuksien arviointityöhön.

KEHITYSEHDOTUS

ARVIOINNIN TYÖKÄYTÄNTÖJEN JA MENETELMIEN KEHITTÄMINEN

Olemassa olevien sosiaalityön arviointimenetelmien hyödyntäminen
Vaihtoehtoisten arviointimenetelmien hyödyntäminen
Kotitehtävät asiakkaalle
Ryhmämuotoisen palvelun kehittäminen
Konkreettisten arviointivälineiden ja arviointimittarien kehittäminen
Selkeämpi dokumentointi
Sosiaalityössä tuotetun aineiston analysointi ja hyödyntäminen
Parityöskentely toisen sosiaalipuolen työntekijä kanssa (vertaisarviointi)

SOSIAALITYÖLLE ENEMMÄN AIKAA JA TILAA ARVIOINNISSA

Enemmän aikaa yksittäiselle asiakkaalle
Kunnollinen tilanteen selvitys sosiaalityön keinoin
Sosiaalityön arviointityölle omaa tilaa
Sosiaalityön taitojen laajempi hyödyntäminen arviointityössä

TYÖTEHTÄVÄN SELKEYTTÄMINEN

Sosiaalityön roolin selkeyttäminen
Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan roolien tarkistaminen
Palvelukeskuksen sosiaalityön tehtävän selkeyttäminen

MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

Yhteistyön ja verkostotyön kehittäminen
Arviointityö yhdessä palvelukeskukseen ohjaavan tahon kanssa

KOULUTUS JA TYÖNTEKIJÖIDEN YHTEINEN KEHITYSTOIMINTA

TOIMINNALLISEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN

Ryhmäpalveluista saadun tiedon hyödyntäminen
Kuntouttavasta työtoiminnasta laadukkaampaa tietoa arviointityöhön
