



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Milja Ittonen

OSATYÖKYKYISTEN ASIAKKAIDEN  
PALVELUOHJAUS POHJANMAAN  
TE-TOIMISTOSSA

sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen  
2021

## VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

**TIIVISTELMÄ**

Tekijä	Milja Ittonen
Opinnäytetyön nimi	Osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaus Pohjanmaan TE-toimistossa
Vuosi	2021
Kieli	suomi
Sivumäärä	72 + 2 liitettä
Ohjaaja	Riku Niemistö

---

Osatyökykyisten työnhakijoiden työllistymistä voidaan edistää oikea-aikaisia ja tarkoituksenmukaisia palveluita tarjoamalla. Onnistunutta palveluohjausta tukee asiakaslähtöinen palvelutarvearvio sekä palveluvalikoiman ja eri toimijoiden vastualueiden tuntemus. Yhdenvertainen palveluiden saatavuus vaarantuu, mikäli palveluohjaus vaihtelee asiantuntijan osaamisen mukaan. Tutkimuksessa selvitetään Pohjanmaan TE-toimiston osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksen nykytilaa ja asiantuntijoiden osaamista henkilöstön kokemana. Tutkimuksessa arvioidaan, miten ja millaisin toimenpitein toimintaa ja osaamista tulisi kehittää, jotta palveluprosessit olisivat sujuvia, yhdenvertaisia ja edistäisivät osatyökykyisten asiakkaiden palveluihin pääsemistä sekä työllistymistä. Tietoa voidaan hyödyntää Pohjanmaan TE-toimistossa tulevien organisaatio- ja palvelumallimuutosten yhteydessä.

Työkyky muodostuu tehtävän työn ja henkilön fyysisten ja psyykkisten voimavarojen välisestä yhteensopivuudesta. Osatyökykyisyydestä puhutaan, kun yksilölliset edellytykset eivät ole tasapainossa työn vaatimukseen nähden. Osatyökykyisyys ja palvelun tarve tulee TE-palveluissa tunnistaa, että työllistymisen tueksi osataan tarjota oikeanlaisia palveluita. Palveluohjauksellisella työotteella varmistetaan palveluiden saatavuus, yhteensovittaminen ja koordinointi asiakaslähtöisesti.

Tämän tutkimuksen tuloksen osoittavat, että osatyökykyisyyteen liittyvät asiat koetaan Pohjanmaan TE-toimistossa pääosin kiinnostavina. Osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja tulee kuitenkin organisaatiossa kehittää ja henkilöstön osaamista osatyökykyisten asiakasprosessien hoitamiseen liittyen vahvistaa. Keskimäärin omat valmiudet osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen koetaan riittämättöminä eikä oma osaaminen sellaisenaan riitä onnistuneeseen palveluohjaukseen. Osaamista ollaan kuitenkin kiinnostuneita vahvistamaan erilaisin toimenpitein.

---

Avainsanat osatyökykyisyys, työkyky, palvelutarvearviointi, palveluohjaus, työllistyminen

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

## ABSTRACT

Author	Milja Ittonen
Title	Service Counselling of Partially Disabled Clients in Employment and Business Services of Ostrobothnia
Year	2021
Language	Finnish
Pages	72 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Riku Niemistö

---

The employment of partially disabled jobseekers can be promoted by providing timely and appropriate services. Successful service guidance is supported by a client-oriented service needs assessment as well as knowledge of the service range and the areas of responsibility of different actors. Equal access to services is compromised if the service counselling varies according to the expert's knowledge. This study examines the current state of service counselling for partially disabled clients of the Ostrobothnia Employment and Economic Development Office, as well as the level of competence experienced by the personnel. This study examines how and by which means the processes and competences should be developed so that service processes are smooth, equal and promote access to services and employment for partially disabled clients. The insights gained from the study can be utilized in connection with organizational and service model changes at the TE-services in Ostrobothnia.

Work ability consists of the compatibility between the job and the person's physical and mental resources. Partial disability refers to the situation when the individual's condition is not in balance with the demands of the job. Partial disability and the need for service evaluation must be recognized in TE-services in order to be able to provide the right kind of services to support the individual's employment. The work method of the service counselling ensures the availability, harmonization and coordination of services in a client-oriented manner. The findings of this study suggest that the matters related to partial working capacity are mainly considered interesting in the TE-services in Ostrobothnia. The service processes of partially disabled clients must be developed in the organization and the competence of the personnel must be strengthened. On average, the ability to manage the service processes of partially disabled clients is perceived as insufficient. However, there is an interest in strengthening of the knowledge.

---

Keywords partially disabled people, work ability, service needs evaluation, service counselling, access to employment

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	8
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	9
3	TE-PALVELUT TYÖLLISTYMISEN TUKENA.....	12
	3.1 Työnhakijan ja työttömän määritelmä .....	13
	3.2 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli.....	13
4	TYÖKYVYN MÄÄRITTELY JA ARVIOINTI.....	16
	4.1 Toiminta- ja työllistymiskyky .....	17
	4.2 Osatyökykyisyys.....	18
5	PALVELUTARPEEN TUNNISTAMINEN JA PALVELUOHJAUS.....	20
	5.1 Palvelutarpeen tunnistaminen TE-palveluissa.....	20
	5.2 Palveluohjaus.....	21
	5.3 Osatyökykyisen työllistymisen tukeminen.....	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	25
	6.1 Aineiston keruu.....	25
	6.2 Aineiston analyysi .....	27
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	28
	7.1 Tutkittavien taustatiedot .....	28
	7.2 Palveluprosessin nykytila henkilöstön kokemana .....	30
	7.3 Osaamisen vahvistaminen .....	36
	7.4 Palveluprosessin järjestäminen tulevaisuudessa.....	37
	7.5 Keskeiset tulokset.....	39
	7.5.1 Osaamisen vahvistaminen .....	40
	7.5.2 Kehittäminen ja palvelun järjestäminen tulevaisuudessa.....	41
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	43
	8.1 Alkupalvelut .....	45
	8.2 Palveluohjaus.....	48

8.3 Monialainen palvelutarve ja työkyvyn arviointi.....	50
8.4 Työkykytiimi.....	54
8.5 Työkykykoordinaattorityö.....	56
9 POHDINTA .....	58
10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS .....	64
LÄHTEET .....	67
LIITTEET.....	73

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b> Tutkittavien koulutusala. ....	28
<b>Kuvio 2.</b> Tutkittavien työkokemus TE-hallinnossa. ....	29
<b>Kuvio 3.</b> Tutkittavien ikä. ....	29
<b>Kuvio 4.</b> Tutkittavien palvelulinja ennen 01.09.2021. ....	30
<b>Taulukko 1.</b> Tutkittavien henkilöiden kokemus asiakastyön helppoudesta. ....	31
<b>Taulukko 2.</b> Tutkittavien koulutusalan vaikutus osaamiseen. ....	32
<b>Taulukko 3.</b> Tutkittavien koulutusalan vaikutus valmiuksiin hoitaa osatyökykyisten asiakasprosesseja. ....	32
<b>Taulukko 4.</b> Tutkittavien työtehtävän vaikutus valmiuksiin hoitaa palveluprosesseja. ....	33

**LIITELUETTELO**

**LIITE 1.** Kyselyn saatekirje Pohjanmaan TE-toimiston henkilöstölle

**LIITE 2.** Sähköisen kyselylomakkeen kysymykset.

## 1 JOHDANTO

Yhä useampi osa työikäisistä ihmisistä jää työkyvyttömyyseläkkeelle syistä, joista ainakin osa olisi ehkäistävissä oikea-aikaisella ja oikeanlaisella palvelulla. Toisaalta on myös paljon ihmisiä, jotka ovat niin sanotusti väliinputoajia työmarkkinoiden ja työkykyhaasteiden keskellä, vailla tietoa vaihtoehtoista omassa tilanteessaan. Työkykyä tarkasteltaessa on aina huomioitava henkilön yksilölliset edellytykset työn vaatimukseen nähden. Silloin kun ne eivät ole tasapainossa, voidaan puhua osatyökykyisyydestä. Osatyökykyisyydestä ei kuitenkaan ole yhtä yhtenäistä määritelmää, ja osatyökykyiset ovatkin hyvin monimuotoinen ryhmä. Lisäksi ihmisen työkyky vaihtelee elämän eri vaiheissa. Nykyisessä tehtävässäni TE-toimiston työkykykoordinaattorina minulla on aikaisempaa laajemmat ja paremmat mahdollisuudet työskennellä sen eteen, että työkyvyn alenema ei veisi ketään työelämän ulkopuolelle. Osatyökykyisellä tulisi olla muihin verrattuna yhtäläiset ja tasapuoliset mahdollisuudet saada työtä, pysyä työssä ja edetä työssä.

Yksi pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman (2019) tavoitteista on työllisyysasteen nostaminen koko maassa ja sen saavuttamiseksi olisi tärkeää mahdollistaa myös vaikeasti työllistyvien ja osatyökykyisten osallistuminen työmarkkinoille. Osatyökykyisten työllistymisen edistämiseksi on hallitusohjelmaan kirjattu työkykyohjelma (2019-2023), jolla tavoitellaan muun muassa heikossa työmarkkina-asetmassa olevien työelämäosallisuuden lisäämistä. Asiakkaiden palvelutarve on osattava tunnistaa, että heitä voidaan palvella tasapuolisesti ja asiakaslähtöisesti. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksen nykytilaa ja henkilöstön näkemystä sen hoitamisesta Pohjanmaan TE-toimistossa. Tarkoituksena on myös selvittää niitä haasteita, jotka vaikuttavat asiakastyötä tehdessä asiantuntijan mahdollisuuksiin tunnistaa palvelutarpeet osatyökykyisten asiakkaiden kohdalla. Työn tavoitteena on arvioida miten ja millaisin toimenpitein Pohjanmaan TE-toimistossa osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjausta voidaan kehittää ja siten selkeyttää osatyökykyisten henkilöiden palveluprosesseja sekä edistää heidän palveluihin pääsemistä ja työllistymistä.



## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluprosessi koetaan ajoittain vaikeaksi Pohjanmaan TE-toimiston asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden keskuudessa. Tämän myötä asiakasta ei välttämättä osata yhdenmukaisesti ohjata tarkoituksenmukaisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin. Puutteellisen ohjauksen myötä riski osatyökykyisen henkilön työttömyyden pitkittymisestä kasvaa. Muun muassa aikaisemman työkykykoordinaattorityön pilottihankkeen sekä henkilöstön kehittämispäivien myötä esiin on noussut tarve kehittää osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjausta. Tutkimustyön tarkoituksena on kuvailla osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluprosessin nykytilaa sekä selvittää sen sujuvuuteen ja asiakasohjaamiseen liittyviä haasteita. Tarkoituksena on selvittää niitä seikkoja, jotka vaikuttavat heikentävästi asiantuntijan työhön osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksessa ja toisaalta myös niitä ominaisuuksia, joista voidaan katsoa olevan hyötyä osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksessa. Teorian ja tutkimuksesta saadun tiedon pohjalta tavoitteena on arvioida, miten toimintaa tulisi kehittää, että palveluprosessit olisivat sujuvia ja yhdenvertaisia. Tavoitteena on selvittää, millaista perehdytystä tai lisätietoa aiheesta tarvitaan, jotta ohjaus ja asiantuntijan työ sujuisivat paremmin ja asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen palvelun. Tuotettua tietoa voidaan hyödyntää Pohjanmaan TE-toimistossa tulevien organisaatio- ja palvelumallimuutosten yhteydessä. Tutkimuksen tulosten pohjalta tehdään organisaatiolle kehittämissuositukset osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessin järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyen.

Pohjanmaan TE-toimistossa toimintaa ja organisaatiota kehitetään vuoden 2021 aikana. Lisäksi vuonna 2022 on suunnitelmissa ottaa käyttöön pohjoismainen työvoimapalvelumalli, jossa panostetaan aikaisempaa enemmän asiakkuuden alkuvaiheeseen, henkilökohtaisiin yhteydenottoihin sekä palvelutarpeen kartoittamiseen. Tulevasta uudesta palvelumallista huolimatta henkilöstön osaaminen ja tieto osatyökykyisyyteen liittyen eivät kuitenkaan automaattisesti lisäänty. On

tärkeää selvittää, millainen palveluohjauksen nykytila on, mitkä seikat hankaloittavat asiakasprosessin hoitamista ja millä keinoin palvelutarpeen tunnistamista ja asiakasohjausta oikea-aikaisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin voitaisiin vahvistaa.

Tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena on kuvailla osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamisen nykytilaa ja siihen liittyviä haasteita. Tutkimuksen empiirisen osuuden (tiedonkeruu ja analyysi) pohjalta tavoitteena on arvioida ja suunnitella sellaisia toimenpiteitä, joilla voidaan kehittää toimintaa ja tarpeen mukaan vahvistaa ja syventää asiantuntijoiden osaamista sekä sen myötä onnistumista asiakasprosessien hoitamisessa.

Kehittämissuunnitelmilla tavoitellaan palveluprosessien sujuvoittamista sekä yksinkertaistamista. Tavoitteena on osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden työttömyyden pitkittymisen ehkäisy, työllistymisen tukeminen sekä palveluihin pääsemisen edistäminen. Toiminnan kehittämisellä tavoitellaan lisäksi asiantuntijoiden osaamisen lisääntymistä sekä syventämistä, ja tämän myötä työn helpottumista. Lisääntyneen tiedon myötä pyritään kannustamaan henkilöstöä työkykyasioihin tarttumiseen aikaisempaa rohkeammin. Työkykyhaasteet ja niiden lisääntyminen ovat nykypäivää, ja tähän on pystyttävä reagoimaan myös TE-palveluissa. Tutkimuksen tulokset ovat ammatillisesti hyödynnettävissä ja tutkimuksen aihe on yhteiskunnallisesti ajankohtainen.

Tämä tutkimus on osa tutkijan nykyistä työkykykoordinaattorin toimenkuvaa. Toimenkuvaan kuuluu osatyökykyisten työllistämisen edistäminen ja palveluprosesseihin liittyvien toimintamallien kehittäminen. Tehtävänä on myös lisätä tietoisuutta osatyökykyisyydestä Pohjanmaan TE-toimistossa.

Opinnäytetyössä pyritään selvittämään, mikä on osatyökykyisten palvelutarpeen tunnistamisen sekä asiakasprosessien hoitamisen nykytila Pohjanmaan TE-toimistossa. Toisaalta pyritään selvittämään, onko tutkimuksen kohderyhmässä yhte-

neväisyyttä sen suhteen, millaisena osatyökykyisten palveluprosessit ja osaaminen koetaan. Tarkoituksena on selvittää, millaista tietoa tai toimia henkilöstö kaipaa voidakseen hoitaa osatyökykyisten henkilöiden asiakasprosesseja kokonaisvaltaisesti ja hyvin. Tavoitteena on tuottaa sellaista tietoa, jolla toimintaa voidaan kehittää siihen suuntaan, että osatyökykyiset asiakkaat saavat osaavaa ja asiantuntevaa ohjausta. Tämän myötä tavoitellaan asiakkaiden palveluihin pääsemisen edistämistä ja työllistymismahdollisuuksien parantumista. Tavoitteena on tuoda esiin sellaisia huomioita, joiden perusteella työtä ja toimintaa voidaan suunnitella ja kehittää siten, että voidaan varmistaa henkilöstön riittävät valmiudet osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen aina palvelutarpeen tunnistamisesta palveluihin ohjaamiseen ja työllistymiseen saakka. Tavoitteena on selvittää miltä osin ja miten asiantuntijoiden osaamista on tarve syventää ja vahvistaa ja kehittämisehdotuksena tarjota tähän soveltuvia keinoja.

Opinnäytetyön lähtökohtana on perehtyminen aikaisempaan aihetta koskeviin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Aihetta tarkastellaan asiakastyötä tekevien TE-toimiston asiantuntijoiden näkökulmasta. Tutkimuskysymykset koostuvat osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen nykytilasta ja haasteista Pohjanmaan TE-toimistossa.

1. Millainen on Pohjanmaan TE-toimiston osatyökykyisille suunnatun palveluohjauksen nykytila henkilöstön kokemana?
2. Millaista osaamista tarvitaan ja millä tavoin tietoa tulisi antaa, että se tulisi parhaiten asiantuntijan työtä ja sujuvoittaisi palveluohjausta?
3. Miten asiakasprosessia voidaan kehittää?

### 3 TE-PALVELUT TYÖLLISTYMISEN TUkena

TE-toimistojen palveluvalikoiman keskeisin palvelu on työnvälitys, joka pitää sisälleen sekä työnantajan rekrytointipalvelun että työnhakijan työllistymisen edistämisen avoimille työmarkkinoille. Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään muun muassa työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.)

Työnvälityksen lisäksi TE-palvelut tarjoavat henkilöasiakkaalle tietoa sekä neuvontaa hänen etsiessään työtä, vaihtoehtoja urapolullaan tai keinoja kehittää osaamistaan. Osaamisen kehittämiseksi on tarjolla useita erilaisia palveluita, lisäksi tukea on tarjolla ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun sekä työllistymisvaihtoehtojen pohtimiseen liittyen. (TE-palvelut, sisäinen asiakirja 2021.)

TE-palveluita tulee tarjota tasa-arvoisesti ja asiakaslähtöisesti. TE-palveluiden tulee tarjota julkisia yritys- ja työvoimapalveluita tasapuolisesti samojen periaatteiden mukaisesti kaikille. Henkilöasiakkailla tulee olla samanlaiset mahdollisuudet työnhakuun sekä ammatilliseen kehittymiseen ja koulutukseen sukupuolesta tai yhdenvertaisuuslain (L 30.12.2014/1325) 8§ 1 momentissa tarkoitetuista seikoista huolimatta. (L 28.12.2012/916.).

Ketään ei saa syrjiä esimerkiksi iän, kansalaisuuden, uskonnon, terveydentilan tai vammaisuuden puolesta. Vastaavasti sellaista kohtelua, jonka tarkoituksena on yhdenvertaisuuden edistäminen tai syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäisy tai poistaminen, kutsutaan positiiviseksi erityiskohteluksi eikä se ole syrjintää. (L 30.12.2014/1325.)

Hallintolain (L 6.6.2003/434) mukaan virkamiehellä on työssään neuvontavelvollisuus ja tarvittaessa hänen tulee kyetä ohjaamaan asiakas myös muun kuin oman toimivaltansa viranomaiseen. Lisäksi lain mukaan asiointi hallinnossa on järjestettävä siten, että siellä asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa työnsä tuloksellisesti.

Nykyisen hallitusohjelman (2019) työllisyystavoitteet sisältävät muun muassa työllisyysasteen nostamista saamalla kaikki ryhmät mukaan työmarkkinoille. Työvoimapalveluita uudistetaan tukemaan nopeaa uudelleen työllistymistä. Erityisesti työttömyyden alun palveluja tehostetaan ja huomioidaan entistä paremmin työttömien erilaiset, yksilölliset tarpeet. Hallitusohjelmaan kirjatun työkykyohjelman tavoitteena on osatyökykyisten työllistymisen edellytysten, työ- ja toimintakyvyn sekä yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen. Ohjelman tavoitteena on myös tuottaa tietoa osatyökykyisten työttömien palveluiden ja etuuksien yhteensovittamiseksi sekä lainsäädännön kehittämisen tueksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Työkykyohjelma 2019-2023.)

### **3.1 Työnhakijan ja työttömän määritelmä**

Laki julkisesta yritys- ja työvoimapalvelusta (L 28.12.2012/916) määrittelee työnhakijan henkilöasiakkaaksi, jonka työhaku on voimassa lain 2 luvun 1§:n mukaisesti. Työhaun voimassaolo käynnistyy lain mukaan sinä päivänä, kun henkilöasiakas sitä pyytää joko sähköisesti siihen tarkoitettussa verkkopalvelussa tai henkilökohtaisesti työ- ja elinkeinotoimistossa. Pyyntöön yhteydessä asiakas rekisteröidään työnhakijaksi TE-palveluiden asiakastietojärjestelmään.

Työttömällä tarkoitetaan lain mukaan henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä hän työttömyysturvalailla (L 30.12.2002/1290, kts. luku 2) tarkoitettulla tavalla työllisty päätoimisesti yritystoimissa tai omassa työssään yhtä jaksaisesti yli kahta viikkoa. Lisäksi työttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei työttömyysturvalain mukaisesti ole päätoiminen opiskelija. Työttömänä pidetään myös sellaista työsuhteista henkilöä, joka on kokonaan lomautettu työstään tai jos hänen säännöllinen työskentelyaikansa viikossa on alle neljä tuntia. (L 28.12.2012/916.)

### **3.2 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli**

Hallitus on budjettiriihessään päättänyt työllisyystoimenpiteisiin sisältyvän pohjoismaisen työvoimapalvelun mallin. Työttömien henkilöiden palvelutarpeen arviointia kehitetään ja työhaun tukea lisätään siten, että työttömänä olevat henkilöt

kohdataan työnhaun alkuvaiheessa (3kk) kahden viikon välein. Tämän jälkeen kuukauden mittainen tiivis palvelujakso seuraisi aina kuuden kuukauden työttömyyden jälkeen. Näillä toimilla pyritään tukemaan työnhakua sekä tehostamaan palveluihin ohjaamista. Yksilöllisessä työllistymissuunnitelmassa tullaan sopimaan työnhakijan määrällisestä työnhakuvelvoitteesta sekä tarkoituksenmukaisista työnhakua tukevista palveluista. Uuden palvelumallin mukaan työnhakijan tulee hakea kuukaudessa 0-4 työpaikkaa alueen työmarkkinatilanteesta sekä työnhakijan työkyvystä riippuen. Työhausta tullaan raportoimaan sähköiseen järjestelmään itsenäisesti tai vaihtoehtoisesti palvelun yhteydessä kuukausittain. (Sundvall 2021.)

Uudessa työvoimapalvelumallissa työttömänä pidettäisiin nykyistä vastaavasti henkilöä, joka ei ole työ- tai virkasuhteessa, on kokonaan lomautettu tai jonka työaika on alle neljä tuntia viikossa ja joka ei ole päätoiminen yrittäjä, ei työllisty päätoimisesti omassa työssä eikä ole päätoiminen opiskelija. Tämän lisäksi työttömänä pidettäisiin henkilöä, jonka ns. nollatuntisopimuksen mukainen taattu työaika on alle neljä tuntia viikossa. Lisäksi työttömänä pidettäisiin henkilöä, joka saa työttömyysetuutta yritystoiminnan tai omassa työssä työllistymisen tai opintojen estämättä. Uutena käsitteenä esiin nousee ”työttömyysuhan alainen”, eli henkilö on vaarassa jäädä työttömäksi kahden viikon kuluessa, esimerkiksi pitkän työsuhteen tai päätoimisten opintojen päättymisen myötä. Lisäksi enintään kaksi viikkoa kestävän kokoaikatyön ajalta soviteltua työttömyysetuutta saavat henkilöt voidaan katsoa työttömyysuhan alaisiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Tavoitteena on saada työnhakijan työnhaku aikaisempaa nopeammin käyntiin. Tavoitteena on myös saada työttömyysturva-asiat mahdollisimman nopeasti kuntoon. Aikaisempaan verrattuna ensimmäinen kontakti otetaan nopeasti ja palvelutarve sekä sen arviointi tehdään aikaisempaan verrattuna kattavammin näkyväksi. Työnhakijalle tarjotaan enemmän kasvokkaista tukea niin työnhaun alussa kuin työttömyyden pitkittyessä. Lisäksi työttömyysturvaseuraamuksia pyritään

kohtuullistamaan sekä porrastamaan. Työnhaussa korostetaan entisestään työnhakijan omaa aktiivisuutta sekä vastuuta. (Sundvall 2021.)

Muutosten tavoiteltu voimaantulo on 02.05.2022. Alustavan arvion mukaan pohjoismaisen työvoimapalvelumallilla odotetaan olevan positiivinen vaikutus julkiseen talouteen noin 230 miljoonaa euroa vuodessa, täysi vaikutus uskotaan saavutettavan vuonna 2025. Arviossa ei oteta huomioon resurssi- ja työttömyysturvamenot. TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilun mukana olevien kuntien resurssitarpeen arvioidaan olevan noin 70 miljoonaa euroa vuodessa, joka vastaa noin 1200 henkilötyövuotta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

## 4 TYÖKYVYN MÄÄRITTELY JA ARVIOINTI

Työkyky on keskeinen käsite erityisesti työelämään ja kuntoutukseen liittyvillä tieteenaloilla, mutta sen määritelmästä ei ole yhteistä näkemystä edes termiä käyttävien ammattilaistenkaan keskuudessa. Se, että käsite on monesta osa-alueesta koostuva kokonaisuus ja eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa, on kuitenkin yhteisesti ymmärretty. Työkykyä tarkasteltaessa näkökulmaan vaikuttaa se missä yhteydessä se esiintyy (esimerkiksi lainopillinen, kliininen, akateeminen) sekä käytön tarkoitus ja taustalla oleva suuntaus. Eri aloilla ja eri rooleissa toimivien työntekijöiden välillä näkökulma vaihtelee. Asiantuntijoiden kommunikaation sujumisen ja parantamisen näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää olla tietoinen työkykyyn liittyvistä eri näkökulmista ja määritelmistä. (Lederer ym. 2014, 242–267.)

Työkykyä voidaan tarkastella yksilön terveydentilan sekä työhön liittyvän ympäristön, työsuorituksiin sekä osallistumiseen liittyvien yksilötekijöiden vuorovaikutuksen tuloksena. Fyysisen työympäristön lisäksi työhön liittyviä ympäristötekijöitä voivat olla muun muassa työyhteisö ja sen toimintatavat, työelämä sekä työmarkkinat laajemmin sekä työhön liittyvä yhteiskunta ja näiden rakenteet, säädökset sekä asenteet. Työelämän perusvalmiudet, työkokemus ja työhön vaikuttava elämäkokemus, motivaatio- sekä persoonallisuustekijät, koulutus ja ammattitaito iän sekä sukupuolen ohella ovat vastaavasti työsuorituksiin ja osallistumiseen liittyviä yksilötekijöitä. (Kerätär 2016, 31.)

Ruotsalaisen filosofin Per-Anders Tenglandin (2011, 275–285) mukaan tarvittaisiin kaksi työkyvyn käsitettä, että voitaisiin paremmin sekä keskustella että ymmärtää työkyvyn moniosaisia, kokonaisvaltaisia sekä toiminnallisia ominaisuuksia sekä luoda tarkempia menetelmiä työkyvyn arviointiin sekä kuntoutukseen liittyen. Työkykykäsitettä tarvittaisiin sekä töihin, joissa vaaditaan erityistä ammatillista osaamista ja toisaalta töihin, joista suurin osa suoriutuisi lyhyen perehdytyksen jälkeen. Ollakseen työkykyinen erityistä osaamista vaativiin tehtäviin, on oltava



terveyden lisäksi ammatillinen osaaminen ja tehtävän vaatimat ammatilliset hyveet. Vastaavasti jälkimmäisessä vaaditaan terveyttä ja yleistä osaamista sekä tarkoituksenmukaista ammatillista perustaitoja jonkinlaiseen työhön. Työkyvyn minimaatimus on yleisen työkyvyn käsitteen mukainen.

Työterveyslaitos (2021) kuvaa työkykyä nelikerroksisena, jonka perustana ovat terveys ja fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toisekseen työkykyyn vaikuttaa osaaminen, jonka perustana on sekä peruskoulutus että ammatilliset tiedot ja taidot. Niin sanottu elinikäinen oppiminen eli tietojen tai taitojen päivittäminen on työkyvyn näkökulmasta tärkeää ja korostunut viime vuosina merkittävästi, sillä uusia työkyky- ja osaamisvaatimuksia syntyy kaikilla aloilla. Työkykyyn vaikuttavat myös arvot, asenteet ja motivaatio. Kun työ koetaan mielekkäänä ja sopivasti haasteellisena, vahvistaa se myös työkykyä. Oma asenne työntekoon vaikuttaa merkittävästi työkykyyn. Iän myötä asenteet työhön liittyen saattavat muuttua ja johtaa työelämästä luopumiseen tai ennenaikaiseen syrjäytymiseen. Työkykyyn vaikuttaa merkittävästi myös johtaminen, työyhteisö sekä työolot. Työkykyä tarkasteltaessa on huomioitava ihmisen voimavarojen ja työn välinen yhteensopivuus sekä tasapaino.

#### **4.1 Toiminta- ja työllistymiskyky**

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokituksen (ICF) mukaan toimintakyky ja toisaalta toimintarajoitteet ovat moniulotteinen, vuorovaikutuksellinen ja toiminnallinen tila, joka muodostuu sekä terveydentilan että yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta. ICF-luokitus kuvaa sairauden ja vamman vaikutusten näkymistä yksilön elämässä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Tarkasteltaessa työllistymiskykyä puhutaan usein henkilön yksilöllisistä ominaisuuksista liittyen työllistymistä edistäviin kykyihin ja ominaisuuksiin. Työllistymiskykyä tulisi kuitenkin tarkastella laajemmin, sillä myös esimerkiksi yksilölliset olo-

suhteet sekä ulkopuoliset tekijät vaikuttavat henkilön kykyyn saada työtä. Kokonaisvaltaisesti tarkasteltuna työllistymiskyvyssä tulee huomioida yksilöllisten työllistymistekijöiden lisäksi yksilöllisiä olosuhteita ja ulkopuolisia tekijöitä.

Yksilöllisiä työllistymistekijöitä ovat muun muassa ikä, osaaminen, taidot, sukupuoli, terveys, liikkuvuus ja hyvinvointi. Yksilöllisiä olosuhteita ovat mm. kotitalanne, työn tekemisen kulttuuri sekä mahdollisuudet eri resurssien käyttöön. Ulkopuoliset tekijät voivat olla esimerkiksi työmarkkinoiden tilanne, yhteiskunnallinen taloudellinen tilanne, työolosuhteet, palkkaamiseen liittyvät käytännöt ja työllistymisen mahdollistamiseen liittyvät tekijät. Nämä kaikki vaikuttavat henkilön työllistymiseen. (McQuaid & Lindsay 2005, 197– 219.)

## **4.2 Osatyökykyisyys**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) määritelmän mukaan osatyökykyiset ovat kaiken kaikkiaan hyvin moninainen ryhmä ja työkyky on aina sidoksissa tehtävään työhön. Osatyökykyisyydestä puhutaan, kun yksilölliset edellytykset eivät ole tasapainossa työn vaatimukseen nähden. Osatyökykyisyys voi olla pysyvää tai tilapäistä. Ylipäättään ihmisen työkyky vaihtelee elämän eri vaiheissa. Työkyky voi olla alentunut vamman, sairauden tai sosiaalisten syiden takia ja osatyökykyisiä voivat olla esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat, vakavasta sairaudesta toipuvat, elämänsä kriisin kokeneet tai pitkäaikaistyöttömät. Osatyökykyisyys on yksilöllistä ja työtä räätälöimällä työkyvyn alenema ei välttämättä vaikuta työpanokseen lainkaan. Tämä tulee tunnistaa TE-palveluissa ja työllistymisen tueksi on osattava tarjota oikeanlaisia palveluita.

TE-toimistossa osatyökykyisellä tarkoitetaan sellaista henkilöä, jonka vamma tai sairaus vaikeuttaa työhön tai koulutukseen pääsemistä ja työssä pysymistä. Mahdolliset palvelut sekä asiakkaan palvelulinja (nyk. toimintayksikkö) määritellään kuitenkin yksilön palvelutarpeen eikä sairauden tai vamman perusteella. TE-toimistossa osatyökykyisyys ei tarkoita työkyvyttömyyttä, vaan työllistyminen pyri-

tään mahdollistamaan esimerkiksi räätälöidyillä palveluilla sekä taloudellisella tuella työnantajalle. TE-toimiston palvelu on aina työelämään suuntaavaa. (TE-palvelut, sisäinen asiakirja 2021.)

## 5 PALVELUTARPEEN TUNNISTAMINEN JA PALVELUOHJAUS

Työkyvyn arvioinnissa tarvitaan terveystarkastuksen lisäksi myös muunlaista tietoa, sillä työkyky ei tarkoita pelkästään terveyttä. Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa kiinnitetään huomiota henkilön omaan arvioon työkyvystään sekä työllistymismahdollisuuksistaan. Palvelutarpeen voi tunnistaa asiantuntija esimerkiksi työllisyyspalveluissa yhdessä asiakkaan kanssa tai yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa asiakasta kuunnellen. (Tie työelämään 2021.)

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) mukaan palvelutarvearvio sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta. Lisäksi arvioidaan, onko tuen tarve pysyvää, tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Arviointi sisältää asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei yhteistyössä tehtävälle arvioinnille ole ilmeistä estettä.

Tarvemäärittely ohjaa asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Sen sijaan, että keskiössä on palvelujärjestelmä, johon asiakkaan tulee sopeutua, on asiakaslähtöisessä työskentelyssä keskiössä asiakas omine tarpeineen. Sosiaalihuoltolain 11§:ssä määritellään yksilöllisen tuen tarpeita, jotka antavat eri osapuolille konkreettisen lähtökohdan palvelutarpeen arvioimiselle. Tuen tarpeeseen ei voida jättää vastaamatta sen perusteella, että asiakas ei sovellu alueella tarjottavaan palveluun eikä asiakasta voida ilman laissa säädettyä perustetta rajata tarpeellisen palvelun ulkopuolelle. (Hämeen-Anttila 2016, 508-509.)

### 5.1 Palvelutarpeen tunnistaminen TE-palveluissa

Lain julkisista työvoima- ja yrityspalveluista (L 28.12.2012/916) mukaan työnhakijan palvelutarve arvioidaan ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa. Osana palvelutarpeen arviointia TE-viranomainen tekee arvion työnhakijan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Ensimmäisen haastattelun yhteydessä laaditaan myös työllistymissuunnitelma, joka perustuu työnhakijan omiin tavoitteisiin koulutukseen tai työhön liit-

tyen sekä arvioituun palvelutarpeeseen. Suunnitelmassa sovitaan työnhakuun liittyvien seikkojen lisäksi työnhakijan palvelutarpeen mukaisista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa voidaan sopia myös muista osaamista, työmarkkina- ja valmiuksia sekä toimintakykyä parantavista palveluista sekä työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toiminnoista.

TE-palveluissa asiakkaalle määritellään alkukartoituksen yhteydessä palvelulinja (nyk. toimintayksikkö), jonne hänet ohjataan. Palvelulinja määräytyy palvelutarpeen mukaan. Palvelutarvetta arvioidaan työllistymisen näkökulmasta sekä alkukartoituksessa että asiakasprosessin edetessä. Tavoitteena on tukea asiakkaan nopeaa työllistymistä ja turvata työllistymiseen vaadittavien toimenpiteiden saavuutta. (TE-hallinto, sisäinen asiakirja 2021.)

TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuva henkilö voi sähköisessä lomakkeessa ilmoittaa, jos hänen terveydentilansa vaikuttaa työhön tai koulutukseen hakemiseen. Lisäksi työnhakija voi pyytää lisätietoa myös muista palveluista, kuten terveystarkastusta, kuntoutusneuvontaa tai tietoa eläkkeistä. Palvelutarve on tärkeää tunnistaa, sillä työkyvyn tukemisella voidaan lisätä ja vahvistaa ihmisten terveyttä ja hyvinvointia. Tukemalla työkykyä voidaan myös ehkäistä työkyvyttömyyttä ja toisaalta siitä aiheutuvia kustannuksia ja työpanoksen menetystä. Erittäin tärkeää on turvata asiakkaalle tarvitsemiensa palveluiden oikea-aikainen saaminen, jotta hänen tilanteensa ei ehdi vaikeutua. Palvelutarpeen tunnistamisella ja työkyvyn tukemisella varmistetaan myös yhteiskunnan verotuloja sekä säästetään sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia. (Tie työelämään 2021.)

## **5.2 Palveluohjaus**

Suomen palveluohjausyhdistyksen (SPO Ry 2021) mukaan palveluohjaus on paneutuvaa asiakastyötä, jolla tavoitellaan hyvän arjen ja elämänhallinnan vahvistamista. Työssä pyritään vaikuttamaan asiakkaan elämää sääteleviin rakenteisiin sen sijaan, että muutettaisiin asiakasta. Työ rakentuu asiakkaan esiin tuomien henkilökohtaisten tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti. Palveluohjausta tarvitaan muun

muassa resurssien oikea-aikaisesti kohdentamiseksi sekä päällekkäisen työn vähentämiseksi. Palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen työtapaan, joista yksi on palveluneuvonta. Tällöin asiakassuhde voi olla lyhytkestoinen, ja neuvonta ja ohjaus kohdentuvat asiakkaan selvärajaisiin ongelmiin. Palvelun ei tarvitse välttämättä olla kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa, vaan se voi tapahtua myös puhelimesta tai verkossa. Ammatillaisen palvelujärjestelmän tuntemus korostuu palveluneuvonnassa. Palveluohjauksellisessa työssä asiakkaan tunteminen korostuu. Tällöin työ voi olla asiakkaan tarpeiden mukaisesti joko palveluiden varmistamiseen tai koordinointiin painottuvaa. Palveluohjauksessa ammattilaisella on vain vähän asiakkaita kerrallaan ja työ on intensiivistä asiakastyötä. Ammattilaisella ei tällöin ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Palveluohjauksessa asiakkaan tunteminen ja intensiivinen tukeminen on äärimmäisen tärkeää. (SPO Ry 2021.) Alun perin palveluohjaus kehitettiin palveluiden yhteensovittamisen työtavaksi, kustannuksien minimoimiseksi ja tehokuuden lisäämiseksi (Weil & Karls 1985, 1-28). Suomessa sosiaali- ja terveysalalla palveluohjausta on käytetty 1990-luvulta lähtien (Hujala ym. 2020, 247).

Hujala ym. (2020, 242-246) viittaa artikkelissaan asiakasohjaus- ja palveluohjauskäsitteiden käyttämiseen toistensa rinnakkaiskäsitteinä mutta myös erillisinä, toisistaan eroavina käsitteinä. Artikkelissa viitataan sote-uudistuksen suunnitteluun ja siinä käytettyyn termiin asiakasohjaus, jolla on tarkoitettu enemmänkin asiakkuuden ohjaamista, ja jonka avulla on pyritty toteuttamaan palveluiden asiakaslähtöistä integraatiota. Palveluohjaus sitä vastoin mielletään työtavaksi sekä asiakastyön menetelmäksi, johon voi kuitenkin liittyä myös hallinnollisia elementtejä.

### **5.3 Osatyökykyisen työllistymisen tukeminen**

Mirkka Vuorento ja Kimmo Terävä (2014, 82-84) ovat tutkineet osatyökykyisen työssä jatkamista ja työllistymisen tukemista. Esiin nousi osatyökykyiset epäyhdennäköisyyksien ryhmänä, jonka myötä heidän tarpeensaakin ovat moninaiset ja yk-

silölliset. Erilaisten polkujen löytäminen työmarkkinoilla vaatii sekä henkilökohtaista että tarvittaessa myös pitkäkestoista tukea. Jotta palveluja käyttävä asiakas voi tehdä ratkaisuja joihin sitoutua, on henkilökohtaiselle ohjaukselle ja tuelle varmistettava riittävä aika. Lisäksi tukemisen tulee olla sairaus- tai vammalähtöisyyden ohella rohkaisemista omien voimavarojensa löytämiseen. Mikäli mahdollista, ilman työtä olevaa osatyökykyistä henkilöä tuetaan avoimille työmarkkinoille hänen omista toiveistaan ja tavoitteistaan lähtien.

Tutkimuksessa todetaan, että työttömät ja työsuhteiset osatyökykyisten henkilöt ovat erilaisessa asemassa. Ilman työtä olevien osatyökykyisten tilanne on merkittävästi heikompi, sillä he saattavat jäädä kokonaan palveluiden ulkopuolelle ja saatu tuki voi olla täysin sattumanvaraista. Perusterveydenhuollossa ei välttämättä ole riittävää asiantuntemusta työkyvyn arvioinnista tai siitä millaiset työtehtävät ovat sopivia ja realistisia osatyökykyiselle. Osatyökykyisen työttömän henkilön tuen tarve voi olla monimuotoista ja intensiivistä. Se vaatii moniammatillista työotetta, tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kesken sekä joustavuutta yksilöllisten palvelujen mahdollistamiseksi. Osatyökykyisten palveluita ovat järjestämässä usein ainakin TE-toimisto, sosiaalitoimi, terveydenhuolto ja Kela. Vaarana on, että osatyökykyinen henkilö juuttuu erilaisten toimenpiteiden, palveluiden ja etuuksien verkkoon eikä avoimille työmarkkinoille pääsy ole helppoa. Palveluja tulisi tarjota suunnitellusti ja kokonaisvaltaisesti, jotta voidaan rakentaa paras mahdollinen ratkaisu. Tukea tulisi jatkaa myös työllistymisen jälkeen. (Terävä & Vuorento 2014, 82-84.)

Tuija Oivo ja Raija Kerätär (2018, 3) ovat osana Osatyökykyisille tie työelämään -kärkihanketta selvittäneet osatyökykyisten reittejä työllisyyteen sekä erilaisia etuuksia, palveluita ja tukitoimia. Kohderyhmäksi tarkentui vaikeimmassa työmarkkinatilanteessa olevat pitkäaikaistyöttömät. Selvityksen mukaan pitkäaikaistyöttömän asiakkaan palvelutarvetta, työkykyä ja kuntoutustarvetta ei selvitetä riittävän yksilöllisesti ja monialaisesti. Tämä johtaa useiden työttömien jäämiseen palveluiden ja etuuksien ulkopuolelle. Lisäksi näyttäytyy, että työmarkkinat

eivät tue riittävästi osatyökykyisten työelämäosallisuutta. (Kerätär & Oivo 2018, 3.)

Pitkäaikaistyöttömien henkilöiden kyky ja mahdollisuus käyttää muun muassa terveys- ja kuntoutuspalveluita on usein heikentynyt sairauden tai syrjäytymisen myötä. Tämän vuoksi palveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä ja aktiivisia sekä toteuttaa positiivista syrjintää. Selvityksen mukaan passiiviseen työttömyysturvaan käytetyt määrärahat eivät ole tasapainossa aktiivitoimiin satsattuihin resursseihin verrattuna. Panostukset osatyökykyisiin ovat investointeja myös työvoiman osamiseen, työn ja työolojen kehittämiseen sekä sosiaaliturvamenojen parempaan hallintaan. Selvityksessä ehdotetaan muun muassa sitä, että työttömyys työkykyisyyden ja työkyvyttömyyden välillä poistetaan järjestämällä henkilöille, joiden työkyky on alentunut, sellaiset tarkoituksenmukaiset palvelut, joissa hänen työkykynsä, kuntoutustarpeensa ja muiden palveluiden tarve arvioidaan ja henkilö ohjataan näiden piiriin. (Kerätär & Oivo 2018, 27-28.)

Työmarkkinoille pääsyn kannalta olennaisen tärkeää on työllistymisvaiheeseen liittyvien palvelujen koordinointi sekä sujuva yhteistyö palvelujärjestelmän toimijoiden kesken. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä samassa prosessissa toiminta- ja työkyvyn arvioinnin kanssa, sillä se sisältää samoja elementtejä. Palvelutarpeen arviointi ja aktiivinen palveluohjaus tulee toteuttaa niille henkilöille, jotka eivät ilman lähiohjausta pysty etenemään prosessissa. Alentunut toimintakyky voidaan tunnistaa useiden eri sektoreiden palveluissa, mutta erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa, TE-toimistoissa ja työllisyyden hoidon palveluissa tulisi toteuttaa monialaista yhteistyötä palvelutarpeiden, työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeiden ja suunnitelmien onnistumiseksi. (Kerätär & Oivo 2018, 27-28.)



## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö toteutettiin Pohjanmaan TE-toimistossa ja tutkimuksen kohderyhmänä oli TE-toimiston asiakastyötä tekevä henkilöstö, 105 henkilöä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä. Kyselyllä pyrittiin saamaan tietoa henkilöstön kokemuksesta, osaamisesta ja suhtautumisesta osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen liittyen. Tutkimusprosessi hahmoteltiin huolellisesti jo etukäteen, koska ongelmanasettelu, aineiston hankinta ja analyysimenetelmä vaikuttivat toisiinsa. Sähköinen kysely lähetettiin massasähköpostina koko henkilöstölle ja siihen pyydettiin vastausta niiltä henkilöiltä, jotka työskentelevät asiakastyössä TE-asiiantuntijoina. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa. Kyselyn vastausprosentti oli 40 %.

### 6.1 Aineiston keruu

Kysely lähetettiin otsikolla ”Osallistu kyselyyn – kerro ajatuksesi osatyökykyisen työnhakijan asiakasprosessista”. Kysely lähetettiin 1.9.2021 iltapäivällä (klo 15.47) ja muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta lähetettiin aikaisin aamulla 13.09.2021 (klo 07.03). Kysely oli avoinna kaksi viikkoa (1.9.-15.9.2021). Ennen muistutusta vastauksia tuli 30, muistutuksen jälkeen vastauksia tuli vielä 12. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 42 henkilöä ja vastausprosentti oli 40.

Kyselylomaketta suunniteltaessa pohdittiin etukäteen mitä ohjelmaa tietojen käsittelyssä käytetään ja millä tavalla tulokset raportoidaan. Kysymyksiä suunniteltaessa pohdittiin, miten tarkkoja vastauksia halutaan ja toisaalta miten tarkkoja vastauksia on mahdollista saada. Tutkimuksen tavoite selkeytettiin ennen kuin kyselylomaketta alettiin laatimaan.

Kuten usein yhteiskuntatieteissä, tässäkin tutkimuksessa tiedonkeruun kohteena olivat yksittäiset ihmiset, käsitteenä tilastoyksikkö. Tässä tutkimuksessa tilastoyksikköjen tutkimuksellinen rooli oli asiantuntija. Tutkimuksen perusjoukosta eli populaatiosta, tässä tapauksessa TE-toimiston asiakastyötä tekevistä henkilökun-

nasta, pyrittiin tekemään päätelmiä keräämällä tietoa siihen kuuluvista tilastoyksiköistä. Tutkimusta varten tieto saatettiin sellaiseen muotoon, että sitä voitiin käsitellä johdonmukaisesti. Tämä tehtiin tilastollisten muuttujien avulla. (Heikkilä 1998, 14-20, 42-46.)

Taustakysymyksillä haluttiin selvittää osallistujien koulutustaustan ja työhistorian sekä ennen 01.09.2021 toteutunutta organisaatiomuutosta edeltävän palvelulinjan (=työtehtävän) vaikutuksia osatyökykyisten henkilöiden palveluprosessien hoitamiseen liittyen. Asennekysymyksillä pyrittiin vastaavasti selvittämään yleistä suhtautumista osatyökykyisyyteen, aiheen omaksi kokemiseen ja työssä tarvittavan tiedon hankkimiseen liittyen.

Kyselyssä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa, joka on mielipideväittämissä tavallisesti käytetty. Toisessa ääripäässä oli täysin samaa mieltä ja toisessa täysin eri mieltä. Vastaajan tuli valita asteikolta omaa kokemustaan parhaiten vastaava vaihtoehto. (Heikkilä 1998, 52.)

Kyselyn täsmällisiin tosiasiakysymyksiin kuten koulutustaustaan ja työkokemukseen tai palvelulinjaan vastaaminen ei edellytä mielipiteitä tai käsityksiä vaan tarkkoja faktoja. Kysymyksiä laadittaessa oli kuitenkin pyrittävä varmistamaan, etteivät ne sisällä tulkinnanvaraisuutta vastaajien keskuudessa. Mielipiteisiin, kuten kysymykset osatyökykyisyyteen ja siihen liittyvän tietoon ja osaamiseen, liittyviä kysymyksiä kysyttäessä korostettiin sitä, että vastaajat vastaavat kysymyksiin todellisen ajattelunsa mukaan. Kyselyssä pyrittiin esittämään samaa asiaa koskevia väitteitä, jolloin saatiin selville vastausten korrelaatioiden perusteella vastaajien johdonmukaisuutta. Kyselyssä kysyttiin tarpeellisia ja hyödyllisiä asioita, selkeillä, ymmärrettävillä ja sopivan pituisilla kysymyksillä. Kysymykset eivät myöskään saaneet johdatella vastaajaa ja niistä tuli saada vastaus toivotulla tavalla. (Heikkilä 1998, 54-56.)

Avoimiin kysymyksiin pyydettiin antamaan vastaus omin sanoin. Kysymyksillä pyrittiin saamaan kvalitatiivista tietoa henkilöstön näkemyksistä koskien osatyökykyisten palveluprosessin sekä sähköisen palvelutarvearvioinnin järjestämistä.

## 6.2 Aineiston analyysi

Tässä tutkimuksessa keskityttiin osittain kahden muuttujan välisen yhteyden tutkimiseen ja menetelmänä käytettiin ristiintaulukointia taustamuuttujien ja Likertasteikollisten muuttujien väliseen tarkasteluun. (Heikkilä 1998, 175.) Tässä tutkimuksessa tilastolliset testaukset tehtiin tilastotieteelliseen analyysiin suunnitellun SPSS-ohjelman avulla.

Kuten yleensäkin, tässäkin tutkimuksessa käytettiin usein käytettyjä taustamuuttujia; ikä ja koulutus. Tutkimuksessa ei ollut tarkoitus selvittää osallistujien ikää, koulutustaustaa tai työkokemusta pelkästään näiden tietojen valossa, vaan tarkoitus oli selvittää näiden vaikutusta osatyökykyisyyteen liittyvään osaamiseen ja kiinnostukseen. Koulutus ja työkokemus indikoi työkykyhaasteiden osaamista ja kiinnostusta ja näistä käytetään siksi nimitystä indikaattorimuuttuja. (Kvantitatiivinen verkkokäsikirja 2021.)

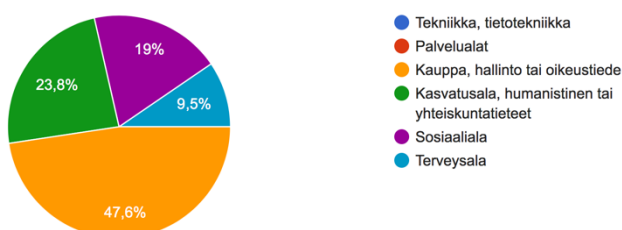
Laadullisessa sisällönanalyysissä keskityttiin ensin niihin asioihin ja teemoihin, jotka vastaajat nostivat avoimissa vastauksissaan esiin. Kielellistä muotoa ei otettu analyysin kohteeksi. (Vuori 2021.) Avointen kysymysten vastauksista paikannettiin tutkimuskysymysten kannalta olennaisia teemoja ja aineiston sisältöä analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelun avulla aineistosta nostettiin esiin tutkimustehävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia sekä usein esiintyviä piirteitä. (Juhila 2021.) Analyysin tavoitteena oli luoda sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä ja analyysissä aineisto järjestettiin sillä tavoin tiiviiseen muotoon, että sen antama informaatio ei kuitenkaan kadonnut. Aineistotekstit käytiin huolella läpi. Sisällönanalyysi tehtiin käsityönomaisesti tietokoneohjelman sijaan. Aineiston sisällöistä pyrittiin tekemään sellaisia johtopäätöksiä, jotka kertovat tutkimuksellisesti kiinnostavaa tietoa. (Vuori 2021.)

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen kohderyhmän asenteet osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaukseen ja palveluprosessien hoitamiseen liittyen olivat tulosten valossa pääasiassa myönteisiä. Tuloksissa korostui kuitenkin erilaisia kehittämistarpeita niin henkilöstön osaamiseen kuin palveluprosessien toteuttamiseen liittyen. Lisäosaamisen hankkimiseen suhtauduttiin myönteisesti.

### 7.1 Tutkittavien taustatiedot

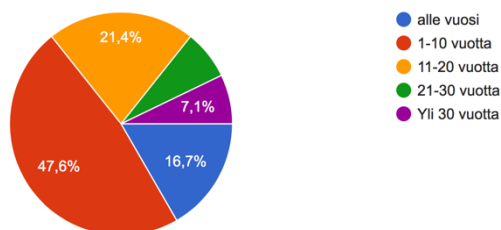
Tutkittavien koulutusala  
42 vastausta



**Kuvio 1.** Tutkittavien koulutusala.

Vastaajien keskuudessa vallitsevin koulutustausta oli kaupan, hallinnon ja oikeustieteen alalta (47,6 %). Kasvatusalan, humanistisen tai yhteiskuntatieteiden koulutustausta oli 23,8 % vastaajista. Vastaajien koulutustaustat käyvät ilmi kuviosta 1.

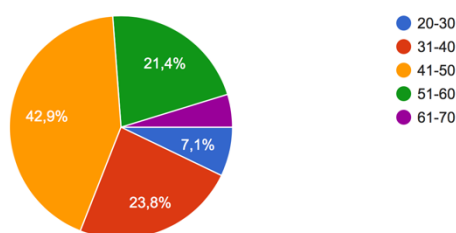
Tutkittavien työkokemus TE-hallinnossa  
42 vastausta



**Kuvio 2.** Tutkittavien työkokemus TE-hallinnossa.

Enemmistöllä vastaajista oli TE-hallinnon työkokemusta 1-10 vuotta (47,6 %). Toiseksi eniten vastanneiden joukossa oli henkilöitä, joilla työkokemusta TE-hallinnosta oli 11-20 vuotta (21,4 %). Yli kolmekymmentä vuotta TE-hallinnossa työskennelleitä oli vastaajista 7,1 %. Tutkittavien TE-hallinnon työkokemus käy ilmi kuvioista 2.

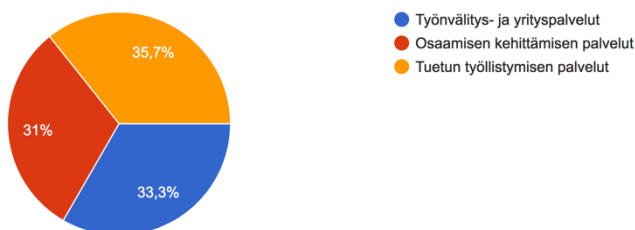
Tutkittavien ikä  
42 vastausta



**Kuvio 3.** Tutkittavien ikä.

Enemmistö vastaajista oli iältään 41-50 vuotta (42,9 %). Vastaajista 23,8 % oli iältään 31-40 -vuotiaita, vähemmistö vastaajista oli 61-70 -vuotiaita. Tutkittavien ikäjakauma on nähtävissä kuvioista 3.

Tutkittavien palvelulinjat ennen organisaatiomuutosta 01.09.2021  
42 vastausta



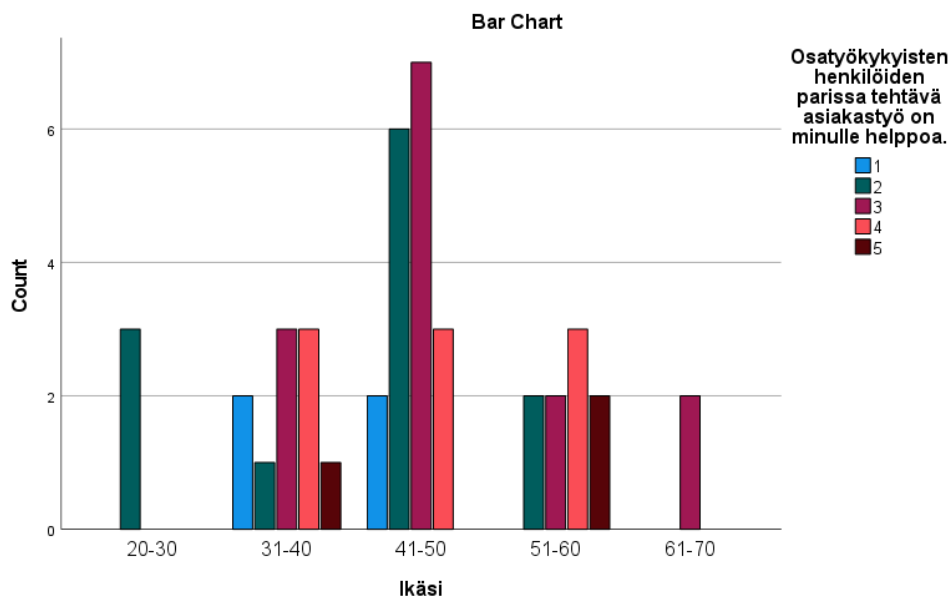
**Kuvio 4.** Tutkittavien palvelulinjat ennen 01.09.2021.

Vastaukset palvelulinjoittain (ennen organisaatiomuutosta 01.09.2021) jakautuivat melko tasaisesti. Eniten vastauksia tuli tuetun työllistymisen palvelulinjalta (35,7 %). Työnvälitys- ja yrityspalvelulinjan vastauksia oli 33,3 % kaikista vastauksista ja 31 % vastaajista työskenteli osaamisen kehittämisen palvelulinjalla. Vastaajien palvelulinjajakauma on nähtävillä kuvioista 4. Kaikista vastaajista 4,8 % työskentelee kuntakokeilussa.

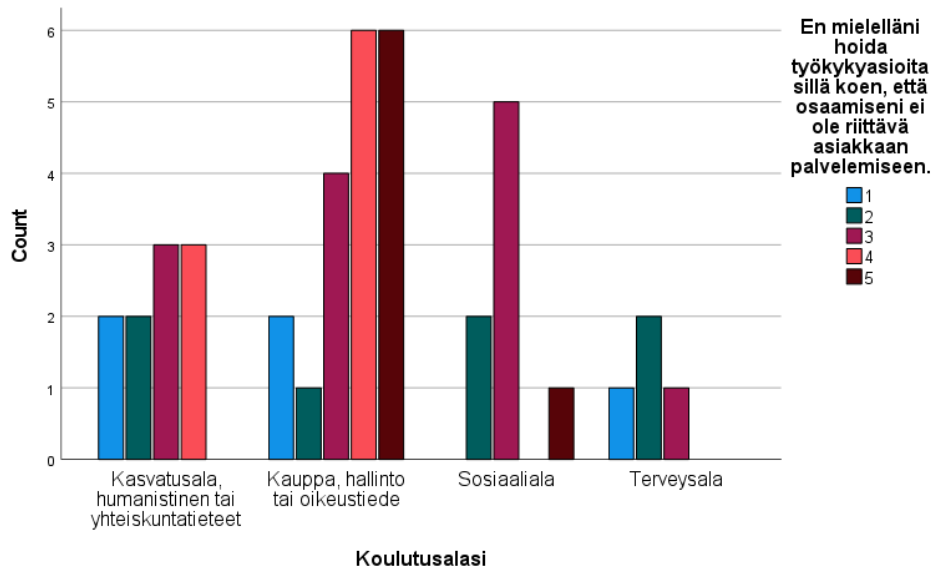
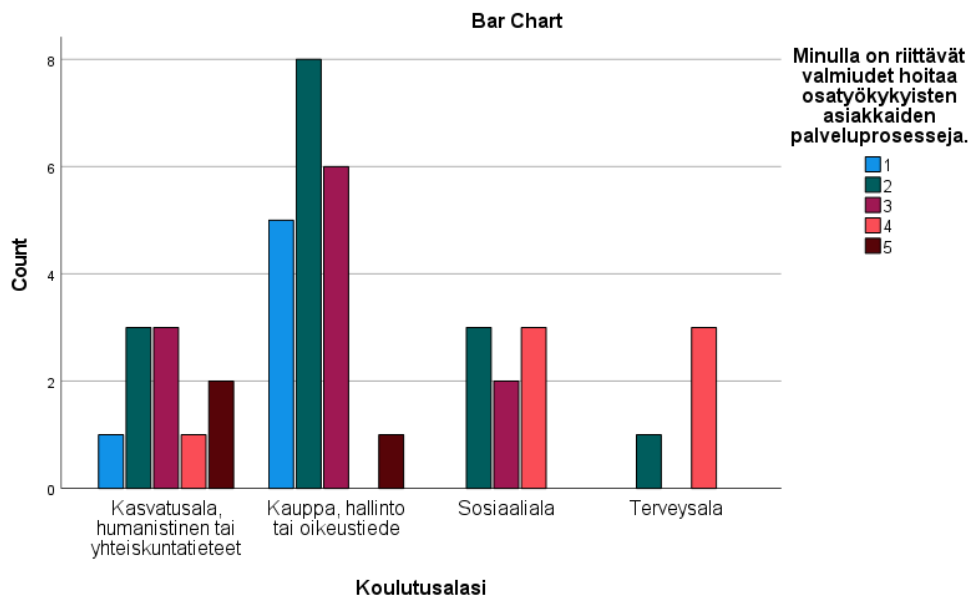
## 7.2 Palveluprosessin nykytila henkilöstön kokemana

Taustakysymyksillä haluttiin selvittää osallistujien koulutustaustan, iän ja työkokemuksen sekä nykyisen palvelulinjan (=työtehtävän) vaikutuksia osatyökykyisten henkilöiden palveluprosessien hoitamiseen liittyen. Kyselyssä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa, joka on mielipideväittämässä tavallisesti käytetty. Toisessa ääripäässä oli täysin samaa mieltä ja toisessa täysin eri mieltä, keskellä ei samaa eikä eri mieltä. Vastaajan tuli valita asteikolta omaa kokemustaan parhaiten vastaava vaihtoehto. (Heikkilä 1998, 52.)

**Taulukko 1.** Tutkittavien henkilöiden kokemus asiakastyön helppoudesta.



Keskiarvojen perusteella osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamisessa osaamisensa vahvimaksi kokivat 51-60 -vuotiaat (ka 3,6). Toiseksi vahvimaksi osaaminen koettiin 31-40 -vuotiaiden sekä 61-70 -vuotiaiden keskuudessa. Heikoimmaksi osaamisensa kokivat 20-30 -vuotiaat sekä 41-50 -vuotiaat. Nämä tulokset näkyvät myös taulukosta 1.

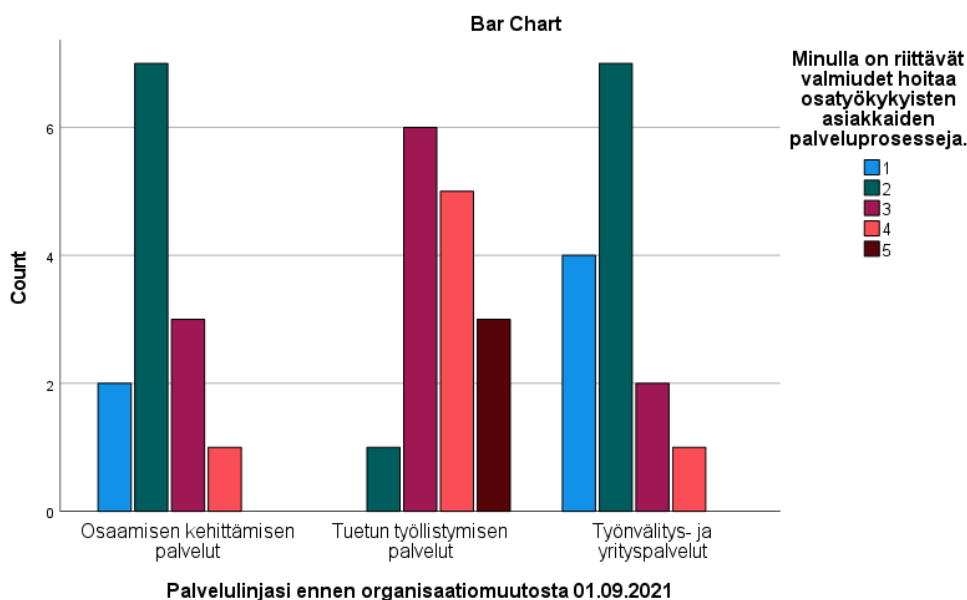
**Taulukko 2.** Tutkittavien koulutusalan vaikutus osaamiseen.**Taulukko 3.** Tutkittavien koulutusalan vaikutus valmiuksiin hoitaa osatyökykyisten asiakasprosesseja.

Haastavinta työskentely osatyökykyisten parissa oli vastausten perusteella sellaisilla henkilöillä, joilla koulutustausta on kaupan, hallinnon tai oikeustieteen alalta.



Eniten hyötyä vaikutti olevan sosiaali- ja terveysalan koulutuksesta. Tämä käy ilmi taulukoista 2 ja 3. Keskiarvojen perusteella vahvimaksi osaamisensa osatyökykyisten parissa tehtävässä työssä kokivat ne vastaajat, joilla on työkokemusta TE-hallinnosta 21-30 vuotta (ka 4). Osaaminen koettiin vahvaksi myös niiden vastaajien joukossa, joilla työkokemusta TE-hallinnosta on 11-20 vuotta (ka 3,1) tai yli 30 vuotta (ka 3). Heikoimmaksi osaamisensa kokivat ne vastaajat, joilla on työkokemusta TE-hallinnosta 1-10 vuotta sekä alle 1 vuotta.

**Taulukko 4.** Tutkittavien työtehtävän vaikutus valmiuksiin hoitaa palveluprosesseja.



Tulosten perusteella vahvinta osaaminen osatyökykyisten asiakasprosessien hoitamisessa on heillä, joiden palvelulinja ennen organisaatiomuutosta 01.09.2021 oli tuetun työllistymisen palvelut. Nämä tulokset käyvät ilmi taulukosta 4. Lisäksi tässä ryhmässä koettiin pääasiallisesti työajan riittävän näiden prosessien hoitamiseen. Työnvälitys- ja yrityspalveluissa sekä osaamisen kehittämisen palveluissa koettiin, että nykyisen työtehtävän puitteissa työaika ei riitä osatyökykyisten asiakasprosessien hoitamiseen.

Keskimäärin vastaajien keskuudessa oltiin sitä mieltä, että osatyökykyisten parissa

tehtävä työ ei ole itselle helppoa. Lisäksi koettiin, etteivät omat valmiudet ole riittävät osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että oma osaaminen ei nykyisellä tasolla riitä osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaukseen. 52,4% vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että oma osaaminen on nykyisellä tasolla riittämätöntä. Enemmistö vastaajista siirtää osatyökykyiset asiakkaat mielellään toiselle asiantuntijalle.

Keskimäärin koettiin, että osatyökykyisten palveluprosessien hoitaminen ei ole mielekästä sen vuoksi, että oma osaaminen ei ole riittävä asiakkaan palvelumiseksi. Vastaajat olivat kuitenkin keskimäärin sitä mieltä, että he hoitaisivat osatyökykyisten palveluprosesseja, mikäli oma osaaminen olisi vahvempaa. Alle 10 % vastaajista ei hoitaisi osatyökykyisten palveluprosesseja mielellään vaikka oma osaaminen olisi vahvempaa. Enemmistö vastaajista kokee kuitenkin osatyökykyisyyteen liittyvät asiat kiinnostavina ja suurin osa vastaajista oli kiinnostunut saamaan lisätietoa osatyökykyisyyteen liittyen.

Vastaajista 7,1 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heillä on riittävät valmiudet osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen. Suurin osa vastaajista oli joko osittain (35,7%) tai täysin (23,8%) samaa mieltä siitä, että TE-toimiston tulee hoitaa osatyökykyisten henkilöiden palveluprosesseja. Enemmistö vastaajista koki, että omiin työtehtäviin kuuluu hallita työkyvyn tukemiseen liittyvä palveluohjaus. Lisäksi keskimäärin oltiin sitä mieltä, että virkamiehen neuvontavelvollisuuksiin kuuluu kyetä ohjaamaan asiakkaita myös muihin kuin oman organisaation palvelujen piiriin.

61,9 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että osatyökykyisten palveluprosesseja tulee organisaatiossa kehittää. Enemmistö vastaajista (ka 4,07) oli lisäksi sitä mieltä, että osatyökykyisten palveluprosessit tulisi keskittää tietyille osalle henkilöstöä. 47,6% oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelu tulisi keskittää. Osatyökykyisten palveluprosessin nykytilasta ei oltu keskimääräisesti samaa eikä eri mieltä (ka 2,95). 2,4% oli täysin samaa ja 16,7% osittain samaa mieltä siitä, että

osatyökykyisten asiakkaiden palvelu hoituu Pohjanmaan TE-toimistossa tällä hetkellä hyvin. Vastaavasti 26,2% vastaajista oli osittain eri mieltä siitä, että osatyökykyisten asiakkaiden palvelu hoituu organisaatiossa tällä hetkellä hyvin.

Suurin osa vastaajista tiesi, mitä palvelutarpeen selvittäminen tarkoittaa (ka 4,24) mutta lisätietoa palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen oltiin kuitenkin kiinnostuneita saamaan. Vastaajat kokivat keskimäärin selkeäksi tunnistaa sellaiset tilanteet, jolloin asiakas tarvitsee ohjausta muihin kuin TE-toimiston palveluihin. 7,1% vastaajista koki vaikeaksi tietää, milloin tarvitaan muita kuin TE-toimiston palveluita. TE-toimiston ulkopuolinen palveluvalikoima tunnettiin keskimäärin melko huonosti ja vastaajien keskuudessa oltiin sitä mieltä, että on vaikea tietää miten vastuut eri toimijoiden kesken jakaantuvat. Vastaajista enemmistö oli kuitenkin sitä mieltä, että TE-toimiston tulee ohjata asiakkaita myös kuntoutus- tai terveyspalveluihin. Kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että kuntoutus- ja terveyspalveluihin ohjaaminen ei ole TE-toimiston tehtävä. Kuntoutus- ja terveyspalveluihin liittyvää tietoa osataan vastausten mukaan etsiä keskimäärin hyvin. Lisäksi vastaajien joukossa koettiin, että monialainen yhteistyö helpottaa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamista.

Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä asiakkaan itsensä tekemä sähköinen palvelutarvearvio toimii sellaisenaan hyvin. Keskimäärin vastaajien keskuudessa koettiin, että sähköinen palvelutarvearvio ei ohjaa asiakkaita oikeiden palveluiden pariin. Avoimissa vastauksissa (22 kpl) nousi esiin niin parannus- kuin poistamisehdotuksia. Sähköisen palveluarvioinnin koettiin olevan usein epätarkka sekä ohjaavan asiakkaita väärin palveluihin tai väärän palvelulinjan myötä ei palveluihin lainkaan. Useimmat vastaajat olivat sitä mieltä, että palvelutarvearvioinnin kysymyspatteristoa tulisi laajentaa ja kysymyksiä tarkentaa. Tarkempien kysymysten lisäksi ehdotettiin lisättäväksi myös esimerkkejä, jotta kysymykset olisivat ymmärrettäviä. Myös avointa tekstikenttää toivottiin vapaamuotoisille kommenteille. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että pal-

velutarvearviointi tällaisenaan tulisi poistaa kokonaan. Sen koettiin olevan enemmän ”ulalla” kuin uraansa aloitteleva asiantuntija. Vastauksissa nostettiin esiin, että asiakkaan palveluprosessi ei saisi olla riippuvainen sähköisestä palvelutarvearvioinnista. Koettiin, että liian moni asiakas jää ilman oikeanlaista palvelua tämänhetkisessä mallissa ja tärkeää olisi, että terveysongelmat/osatyökyky tunnistettaisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Lomaketta tulisi myös arvioida vuosittain ja päivittää tarvittaessa valtakunnallisesti. Lisäksi kehitysehdotuksia toivottiin vietävän uuteen TE-digiin liittyen sen kehittäjille. Kehittämisehdotuksissa pohdittiin myös, millaista tietoa TE-toimistossa tarvitaan asiakkaasta sähköisen palvelutarvearvioinnin yhteydessä. Näitä seikkoja pohdittiin olevan mm. mahdollinen meneillään oleva työkyvyttömyysjakso, diagnoosit, hoitosuhteet/asiakkuudet terveydenhuoltoon sekä asiakkaan itsensä kuvailemaa näkemystä palvelusta, jota tarvitsee terveydentilaansa liittyen. Ylipäätään terveydentilaan liittyviä lisäkysymyksiä toivottiin arviointilomakkeeseen. Lisäyksiä toivottiin myös eri palvelutarvevaihtoehdoista.

### **7.3 Osaamisen vahvistaminen**

Tutkimustulosten perusteella lisätietoa tarvitaan seuraavista palveluista (suluissa osittain tai täysin samaa mieltä vastanneiden yhteenlaskettu %):

- ◇ Työkyvyn arviointi ja/tai kuntoutustutkimus (80,9 %)
- ◇ Terveydenhuollon palvelut (76,2 %)
- ◇ Kuntoutus Kela (73,8 %) ja työeläkelaitos (73,9 %)
- ◇ Työkyvyttömyyseläke ja/tai sairauspäiväraha (66,7 %)
- ◇ TE-toimiston osatyökykyisille suunnatut palvelut (66,7 %)
- ◇ Sosiaalihuollon palvelut (64,3 %)
- ◇ Työttömien terveystarkastus (42,8 %)
- ◇ Palvelutarpeen arviointi (40,5 %).

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että käytännön kokemuksen lisääminen työkykyasioiden parissa auttaisi vahvistamaan osaamista. Myös lyhytkoulutukset osaamisen lisäämiseksi koettiin keskimäärin hyödyllisinä. 42,9 % vastaajista oli osittain samaa mieltä ja 28,6 % oli täysin samaa mieltä siitä, että osaaminen lisäntyisi lyhytkoulutusten myötä. Lyhytkoulutusten ohella henkilökohtainen ohjaus ja opastus koettiin hyväksi vaihtoehdoksi työkykyosaamisen lisäämiseksi ja tiedon omaksumiseksi. Myös henkilöstökoulutus osatyökykyisten palveluihin liittyen koettiin hyvänä keinona vahvistaa osaamista. 43,9 % vastaajista oli osittain ja 34,1 % täysin samaa mieltä siitä, että henkilöstökoulutus toimisi osaamisen vahvistamisena hyvin. Itsenäinen opiskelu koettiin melko neutraalisti; 45,2 % vastaajista ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Keskiarvon mukaan hienoisesti enemmän oltiin kuitenkin sitä mieltä, että itsenäinen opiskelu ei ole paras tapa vahvistaa osaamista (ka 2,90).

Vastaajien keskuudessa oltiin keskimäärin eri mieltä siitä, että osatyökykyisyyteen liittyvän oman osaamisen lisäämiseksi tulisi opiskella kokonaan uusi tutkinto. 54,8 % vastaajista oli täysin eri mieltä siitä, että uusi tutkinto auttaisi vahvistamaan osaamista osatyökykyisyyteen liittyvien asioiden parissa. Myöskään työtehtävien vaihtamisesta organisaation sisällä ei pääsääntöisesti koettu olevan hyötyä osaamisen vahvistamisen näkökulmasta. 33,3 % vastaajista oli täysin eri mieltä siitä, että työtehtävien vaihtaminen vahvistaisi osaamista. 11,9 % oli osittain eri mieltä asiasta. Keskimäärin vastaajat eivät olleet samaa eikä eri mieltä siitä, että osaaminen vahvistuisi nykyisiä työtehtäviä vähentämällä ja sen myötä osatyökykyisten asiakkaiden palveluun perehtymällä.

#### **7.4 Palveluprosessin järjestäminen tulevaisuudessa**

Kyselyn lopussa pyydettiin avoimella kysymyksellä vapaamuotoista vastausta siitä, miten vastaajien mielestä osatyökykyisten palveluprosessit tulisi järjestää Pohjanmaan TE-toimistossa. Vastauksia tuli kaikkiaan 25 kpl, joissa suurimmassa osassa nousi esiin ehdotus osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien keskitäminen tietyille virkailijoille tai tiimille.

Tärkeäksi koettiin myös asiakkuuden vahva alku, ensimmäiset kontaktit asiakkaaseen ja sen varmistaminen, että asiakas saa heti asianmukaista palvelua. Alkupalveluun tulisi saada ensimmäistä kartoitusta tekemään kokeneita asiantuntijoita, joilla on edellytykset tunnistaa osatyökykyisyys ja ohjata asiakas suoremmin oikealle palvelupolulle. Henkilöstölle toivottiin hankittavan koulutusta ja perehdytystä siihen, miten tunnistaa nykyistä paremmin osatyökykyisyys esimerkiksi henkilön puheesta jo alkukartoituksen yhteydessä. Osatyökykyisyyden tunnistaminen palveluprosessin alussa koettiin tärkeäksi, jotta osatyökykyinen työnhakija voidaan ohjata tarpeenmukaisten tukipalveluiden piiriin.

Lisäksi toivottiin selvennystä ja tarkempia linjauksia siitä mitä osatyökykyisellä tarkoitetaan, esimerkiksi edellytetäänkö aina diagnoosia. Vastauksissa toivottiin myös tietoa palveluista, joita osatyökykyinen työnhakija voi saada ilman diagnoosia sekä selvennystä eri palveluista ja palveluntarjoajista sekä eri toimijoiden välisistä vastuista. Vastauksissa nousi esiin ehdotus mahdollisuudesta saada oman osaamisen tueksi vinkkejä hyvistä ja tarpeellisista kysymyksistä, joita kysyä asiakkaalta, jos epäilee työkyvyn alentuneen. Lisäksi toivottiin prosessin mahdollisen kehittämisen yhteydessä palvelutarjotinta, josta sellaiset asiantuntijat, jotka eivät päivittäin toimi osatyökykyisten asiakkaiden parissa, voisivat tarkistaa mihin palveluun asiakkaalla voisi olla mahdollisuus TE-toimiston ulkopuolella. Lisäksi toivottiin, että olisi yhtenäinen ja selkeä tieto sekä mahdollisesti koulutusta kaikille asiantuntijoille palveluihin, palvelupolkuihin ja avunsaamiseen sekä osatyökykyisyyden tunnistamiseen liittyen.

Vastauksista kävi ilmi, että osatyökykyisten palvelu toivottiin keskitettävän heidän asioitaan hoitavalle moniammatilliselle tiimille. Osatyökykyiset tulisi tunnistaa nykyisestä asiakasmassasta erilleen ja keskittää heidän palvelunsa pelkästään yhdelle taholle. Nykyisessä systeemissä heidän koetaan ”roikkuvan” järjestelmässä vailla palvelua. Vastausten mukaan asiantuntijoille tulisi järjestää sekä alueen omaa että valtakunnallista perehdytys- ja täydennyskoulutusta siitä

huolimatta, että jatkossa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja hoitaisi niihin keskittynyt tiimi.

Osatyökykyisen henkilön kohdalla osaamisen ja jäljellä olevan työkyvyn tunnistaminen koettiin olevan tärkeässä osassa palveluprosessissa etenemistä. Toisaalta esiin nousi se, että TE-toimistossa on valitettavan paljon asiakkaita, jotka eivät sinne kuuluisi (esim. liian sairaita). Vastauksissa pohdittiin, onko asiakkaan paikka TE-toimistossa, mikäli hän ei kykene ottamaan kokoaikaista työtä vastaan. Esiin nostettiin tuleva Pohjanmaan SOTE-keskus osatyökykyisten henkilöiden palvelua entistä paremmin tarjoavana tahona.

Vastauksissa nousi esiin myös työkykykoordinaattorit; heidät koettiin nykyisellään hyvänä satsauksena mutta ehdotettiin myös vakinaistamista sekä sen myötä omia asiakkaita työkykykoordinaattoreille. Lisäksi koettiin, että lyhytkestoisissa asiakkuuksissa voitaisiin hyödyntää työkykykoordinaattorin tukea oikeanlaisten palveluiden turvaamiseksi ja nykyinen konsultaatiomahdollisuus koettiin erinomaiseksi. Organisaatiossa osatyökykyisiä asiakkaita on paljon ja useilla asiantuntijoilla. Vastauksissa nostettiin esiin vastuunottoa kaikilla palvelulinjoilla työttömyyden alussa. Toisaalta osassa vastauksia todettiin olevan mahdollisesti liikaa vaadittu, että kaikki työntekijät osaisivat hoitaa kokonaisvaltaisesti osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessit. Keskittämällä osatyökykyisten palvelut asiantuntevaan, aiheeseen erikoistuneeseen tiimiin varmistettaisiin asiantunteva palvelu heti asiakkuuden alussa. Lisäksi toivottiin lisää resursseja osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen.

## **7.5 Keskeiset tulokset**

Enemmistö vastaajista koki osatyökykyisyyteen liittyvät asiat kiinnostavina ja suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että TE-toimiston tulee hoitaa osatyökykyisten henkilöiden palveluprosesseja. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja tulisi organisaatiossa kehittää. Henkilös-

tön osaamista osatyökykyisten asiakasprosessien hoitamiseen liittyen tulee vahvistaa. Enemmistö vastaajista kokee, ettei heillä ole riittäviä valmiuksia osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamiseen eivätkä he koe osatyökykyisten parissa tehtävää työtä itselleen helpoksi. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että oma osaaminen ei nykyisellä tasolla riitä osatyökykyisten palveluohjaukseen. Puutteellisen osaamisen myötä osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamista ei koeta mielekkääksi, mutta suuri osa vastaajista hoitaisi näitä, mikäli osaaminen olisi vahvempaa.

Haastavinta työskentely osatyökykyisten parissa vaikutti vastausten perusteella olevan sellaisilla henkilöillä, joilla koulutustausta on kaupan, hallinnon tai oikeustieteen alalta. Eniten hyötyä vaikutti olevan sosiaali- ja/tai terveysalan koulutuksesta. Pitkä työkokemus TE-hallinnossa tukee vastausten perusteella osaamista osatyökykyisten henkilöiden parissa työskentelyssä. Ne henkilöt, joilla TE-hallinnon työkokemusta on alle kymmenen vuotta, kokevat eniten epävarmuutta osaamisestaan osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksesta. Vahvinta osaaminen osatyökykyisyyteen ja asiakasprosessien hoitamiseen on heillä, joiden palvelulinja ennen organisaatiomuutosta 01.09.2021 oli tuetun työllistymisen palvelut.

Enemmistö vastaajista tunnistaa, milloin asiakasta tulee ohjata muiden kuin TE-toimiston palveluiden piiriin ja pääasiassa koettiin selkeäksi se, milloin tarvitaan TE-toimiston ulkopuolisia palveluita. Kuitenkin palveluvalikoima ja vastuut eri toimijoiden kesken osatyökykyisten asiakkaiden kohdalla koettiin osittain epäselvinä. TE-toimiston oma osatyökykyisille suunnattu palveluvalikoima tunnettiin pääasiassa huonosti. Enemmistölle nämä palvelut olivat täysin tai osittain tuntemattomia.

### **7.5.1 Osaamisen vahvistaminen**

Lisätietoa osatyökykyisyyteen liittyen oli kiinnostunut saamaan suurin osa vastaajista eikä kukaan ollut sitä mieltä, ettei ole lainkaan kiinnostunut lisätiedon saami-



sesta. Lisätietoa oltiin kiinnostuneita saamaan myös palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen. Yleisesti ottaen lisätietoa erilaisista osatyökykyisille suunnatuista palveluista koettiin tarvittavan, erityisesti esiin nousi lisätiedon hankkiminen työkyvyn arviointiin ja/tai kuntoutustutkimukseen, terveydenhuollon palveluihin sekä Kelan ja työeläkelaitosten kuntoutuksiin liittyen. Lisäksi tietoa toivottiin työkyvyttömyyseläkkeeseen ja/tai sairauspäivärahaan liittyen, TE-toimiston osatyökykyisille suunnatuista palveluista sekä sosiaalihuollon palveluista.

Osatyökykyisyyteen liittyvää osaamisen vahvistamista toivottiin erityisesti lyhytkoulutusten ja henkilöstökoulutusten muodossa. Lisäksi osaamisen koettiin vahvistuvan saamalla lisää käytännön kokemusta työkykyasioiden parista. Henkilökohtaisen ohjauksen ja opastuksen koettiin olevan hyvä tapa auttaa omaksumaan työkykyasioita entistä paremmin.

### **7.5.2 Kehittäminen ja palvelun järjestäminen tulevaisuudessa**

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että osatyökykyisten palveluprosesseja tulisi organisaatiossa kehittää. Suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että osatyökykyisten palveluprosessit tulisi keskittää tietyille osalle henkilöstöä. Myös avoimissa vastauksissa esiin nousi useaan otteeseen ehdotus osatyökykyisten palveluprosessien keskittämisestä tiimille tai tietyille virkailijoille, joilla on asiantuntemusta ja erikoistumista työkykyasioihin liittyen.

Sähköistä palvelutarvearviointia tulisi vastaajien mielestä niin ikään kehittää, sillä sen ei koettu toimivan lainkaan nykyisellä tavalla. Vastausten mukaan koettiin, että se ei nykyisellään ohjaa asiakkaita oikeiden palveluiden pariin. Kehittämisehdotuksissa nousi esiin ennen kaikkea kysymyspatteriston laajentaminen ja kysymysten tarkentaminen. Ymmärrettävyyttä tehostamaan ehdotettiin esimerkkien käyttämistä kysymysten rinnalle. Myös avointa tekstikenttää toivottiin vapaamuotoisille kommenteille. Toisaalta vastauksista nousi esiin myös se, että sähköinen palvelutarvearviointi sellaisenaan tulisi poistaa kokonaan, sillä asiakkaan palveluprosessi saisi olla riippuvainen sähköisestä palvelutarvearvioinnista.

Tärkeäksi koettiin asiakkuuden vahva alku ja osatyökykyisyyden tunnistaminen asiakkuuden alkuvaiheessa. Tällä voitaisiin mahdollistaa oikeat palvelut oikeaan aikaan ja ehkäistäisiin ns. passiivisen asiakkuuden pitkittyminen, eli että henkilöt ovat asiakkaana TE-toimistossa saamatta palvelua. Lisäksi toivottiin selvennystä ja tarkempia linjauksia siitä mitä osatyökykyisellä tarkoitetaan, esimerkiksi edellytetäänkö aina diagnoosia ja miten osatyökykyisyys sekä työkyvyn alenema tunnistetaan. Osatyökykyisen henkilön kohdalla osaamisen ja jäljellä olevan työkyvyn tunnistaminen koettiin olevan tärkeässä osassa palveluprosessissa etene-  
misen suhteen. Tietoa toivottiin eri palveluista ja vaihtoehdoista, joita osatyökykyisille työnhakijoille voidaan tarjota sekä tietoa eri toimijoiden välisistä vas-  
tuista osatyökykyisten asiakkaiden palveluiden tiimoilta. Lisäksi toivottiin, että mahdollisesta osatyökykyisten asiakkaiden palveluun keskittyneestä tiimistä huolimatta myös muille asiantuntijoille järjestettäisiin alueellista ja valtakunnal-  
lista perehdytys- ja täydennyskoulutusta.

Työkykykoordinaattorit koettiin nykyisellään hyvänä satsauksena osatyökykyis-  
ten asiakkaiden palveluprosessien hoitamisessa, mutta vastauksissa ehdotettiin  
myös heidän vakinaistamistaan sekä sen myötä heille omia asiakkaita. Lisäksi  
koettiin, että lyhytkestoisissa asiakkuuksissa voitaisiin hyödyntää työkykykoor-  
dinaattorin tukea oikeanlaisten palveluiden turvaamiseksi ja nykyinen konsul-  
taatiomahdollisuus koettiin hyväksi.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

TE-palvelut ovat säännöllisesti uudistusten alla ja tuleville vuosille on jälleen suunnitteilla isoja muutoksia. Vuoden 2022 keväällä siirrytään pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin, jonka myötä erityisesti alkupalveluita kehitetään asiakasystävällisempään suuntaan esimerkiksi lisäämällä kasvokkain tapaamisen mahdollisuuksia. Mallin tavoitteena on muun muassa saada työnhakijan työnhaku aikaisempaa nopeammin käyntiin sekä saattaa työttömyysturva-asiat nopeasti kuntoon. Palveluntarpeen arviointia pyritään tekemään aikaisempaa nopeammin ja kattavammin. (Sundvall 2021.) Uudistuksen myötä on varmistettava, että alkupalveluista löytyy riittävästi osaamista myös osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksen hyvään hoitamiseen.

Suunnitteilla on, että TE-palvelut siirtyvät vuonna 2024 kuntien hoidettavaksi. Muutoksella tavoitellaan työllisyyden vahvistamista yhä paremmin kohdennetuilla palveluilla, jotka ovat paikallisten työmarkkinoiden tarpeisiin sopivia. Kunnille siirron myötä palveluiden ajatellaan tulevan lähemmäksi asiakkaita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Hannu Mäkinen (2021, 9) on tehnyt selvityksen osatyökykyisten Suomen mallista, jonka taustana on hallituksen 2020 budjettiriihessä tekemä päätös siitä, että Suomeen luodaan systemaattinen ja tavoitteellinen välityömarkkinatoimija hyödyntäen esimerkkinä muun muassa Ruotsin Samhall-yhtiöstä saatuja kokemuksia ja tuloksia. Tarkoituksena on vahvistaa osatyökykyisten sekä muiden vaikeassa asemassa olevien henkilöiden työllistymismahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille tarjoamalla tuettu työpaikka sekä tarvittava koulutus ja muu tuki. (Mäkinen 2021, 9.)

Yhtiön tehtävänä tulee olemaan osatyökykyisten henkilöiden työllistäminen pitempikestoisiin työsuhteisiin. Toiminnalla tavoitellaan työntekijöiden uralla etenemisen mahdollisuuksien edistämistä sekä toisen työnantajan palvelukseen siirtymisen mahdollistamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Tulevan välityömarkkinayhtiön näkökulmasta tulee varmistaa ohjaavan henkilöstön osaaminen osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien henkilöiden asiakasprosesseissa. On kiinnitettävä huomiota siihen, millaista osaamista henkilöstöltä on löydettävä, että voidaan ohjata oikeaa kohderyhmää mahdolliselle välityömarkkinatoimijalle sekä tarjota oikealle kohderyhmälle mahdollisuutta päästä osalliseksi välityömarkkinatoimijan toimintaan.

Isot valtakunnalliset muutokset vaativat osaamisen kehittämistä paikallisesti. Muutokset tarjoavat mahdollisuuden myös paikallisen toiminnan kehittämiseen. Syksyllä käynnistynyt Pohjanmaan TE-toimiston organisaatiomuutos tarjoaa osaltaan mahdollisuuden pohtia ja järjestää esimerkiksi alkupalveluita ja työkykypalveluita uudelleen siten, että varmistetaan riittävä osaaminen myös osatyökykyisten palveluprosessien hoitamisessa asiakkuuden kaikissa eri vaiheissa.

Tutkimustuloksissa nousi esiin kehittämissuhteita, joita voitaisiin riittävän suunnittelun myötä viedä käytäntöön Pohjanmaan TE-toimistossa. Vastauksissa korostuivat erityisesti alkupalveluiden merkitys ja osatyökykyisyyden tunnistamiseen sekä palvelutarvearviointiin ja palveluvalikoimaan liittyvän osaamisen vahvistaminen. Lisäksi vastauksissa korostui osatyökykyisten palveluprosessien hoitamisen keskittäminen kohderyhmään erikoistuneelle, ammattitaitoiselle tiimille. Osaamisen kehittäminen nousi esiin siitä huolimatta, että palveluita hoitaisi jatkossa tietty tiimi.

Koko henkilöstölle toivottiin yleistä koulutusta ja osaamisen vahvistamista osatyökykyisyyteen liittyen. Tarpeellista olisi myös toimiston yhtenäiset määritelmät osatyökykyisyyteen liittyen sekä yhtenäiset toimintatavat palveluprosesseissa. Paikallisuuden lisäksi kehittämissuhteita saataneen valtakunnallisesti työkykykoordinaattoreiden verkostosta sekä esimerkiksi valtakunnallisesta ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintopalveluja tuottavalta virastolta, KEHA-keskukselta.

## 8.1 Alkupalvelut

Tutkimustuloksissa nousi esiin asiakkuuden vahvan alun merkitys sekä riittävän työkykyosaamisen varmistaminen myös asiakkuuden alkuvaiheen palveluissa. Palvelutarpeen arvioinnin onnistumiseksi työkykyosaamista tulisi olla käytettävissä heti asiakkuuden alussa, kun asiakas ilmoittautuu työnhakijaksi. Tuleva pohjoismainen työvoimapalvelumalli tarjoaa tähän osaltaan mahdollisuuden, kun asiakkuuden alkupalvelua vahvistetaan muun muassa henkilökohtaisten yhteydenottojen ja tapaamisten myötä. Näiden myötä myös palvelutarvearvio toteutunee aikaisempaa paremmin. Osaamisen varmistamiseksi tulisi alkupalveluihin joko rekrytoida organisaation ulkopuolelta työkykyosaamista tai tehdä sisäisiä siirtoja siten, että alkupalveluissa olisi käytettävissä nykyistä enemmän pysyvää työvoimaa, jolla on erikoistumista ja ammattitaitoa tunnistaa osatyökykyinen asiakas ja hänen palvelutarpeensa sekä ohjata tarkoituksenmukaisiin palveluihin palveluohjauksellisin keinoin. Tällaiset henkilöt voivat työskennellä joko työkykykoordinaattoreina tai työkykyasiat hallitsevina asiantuntijoina. Titteliä tärkeämpää on vahva osaaminen, oikeanlainen tehtäväkuva ja riittävä resurssointi. Mikäli olemassa olevan henkilöstön parista löytyy asiantuntijoita, joita työkykyasioiden parissa työskentely kiinnostaa mutta osaaminen kaipaa vahvistusta, voidaan osaamista lisätä esimerkiksi erilaisilla koulutuksilla.

Työ- ja toimintakykyä sekä työllistymistä tukevat toimet tulee aloittaa mahdollisimman nopeasti työttömyyden alettua, että ehkäistäisiin ongelmien mahdollinen kasautuminen ja voitaisiin parhaalla tavalla tukea osallisuutta sekä suuntaamista kohti työelämää. Olennaista palvelujen vaikuttavuuden kannalta on se, että tuen tarve on tunnistettavissa ja toimenpiteet kohdennetaan niistä eniten hyötyville. Tärkeää on myös, että palveluketjut toimivat mutkattomasti. (Koivisto & Tiirinki 2020, 60-62.)

Koiviston ja Tiirinkin (2020) toimittama selvitys ”monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa” vahvistaa sen käytännössä

havaitun haasteen, joka asiakastyössä TE-palveluissa usein kohdataan; palvelutarpeen tunnistaminen on haastavaa ilman kunnollisia arviointimalleja. Tutkimuksen tulokset antavat välineitä mm. kehittää ja linjata monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamalleja sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistamisen toimintamalleja. (Koivisto & Tiirinki 2020.)

Ei ole olemassa yksiselitteistä tapaa, jolla monialaisia palveluita tarvitsevia henkilöitä voitaisiin kaikkialla tunnistaa. Asiakasryhmät ovat heterogeenisiä ja asiakkailla voi olla vaihtelevasti joko fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia palvelutarpeita, jotka usein ovat myös toisiinsa kietoutuneita. Toimivia ja laaja-alaisesti sovellettavia malleja olisi tarpeen löytää useista eri syistä, mutta ennen kaikkea asiakkaiden kannalta mahdollistettaisiin parempi ja yhdenvertaisempi palveluihin pääsy sekä tarvittavan avun saaminen sen hetkisisissä elämäntilanteissa. Asiantuntijan näkökulmasta kyse on enemmänkin työn sujuvoittamisesta sekä resurssien paremmasta kohdentamisesta. (Koivisto & Tiirinki 2020, 41-42.)

Tunnistamisen keinoja voidaan jakaa yksittäisiin mittareihin tai indikaattoreihin, joita hyödynnetään asiakasohjauksessa tai vuorovaikutustilanteessa asiakkaan tilannetta selvitettäessä. Tunnistamisen keinoja voidaan jakaa myös tietojärjestelmistä saataviin keinoihin segmentoida asiakkaita tai yhteistyön tai työnjaon toimintamalleihin, joissa asiakkaan tarpeisiin perehtyvät tiimit tai erikseen nimetyt vastuhenkilöt. (Koivisto & Tiirinki 2020, 41-42.)

Tutkimustuloksissa nousivat esiin puutteet TE-palveluiden sähköisessä palvelutarvearviossa. Myös Koivisto ja Tiirinki (2021, 41-42) nostavat selvityksessään esiin tietojärjestelmien kehittymättömyyden tunnistamisen haasteena. Muita haasteita tunnistamiseen liittyen voivat olla esimerkiksi toimintamallien tai menetelmien puute. Kaikki toimintamallit tai menetelmät eivät myöskään toimi sellaisenaan erilaisissa asiakasryhmissä tai toimintaympäristöissä. Haasteeksi nostettiin myöskin asiantuntijoiden asenteet sekä puutteet työyhteisössä. Lisäksi ammattilaiset eivät aina tunne käytössä olevia tunnistamisen työkaluja tai niiden käyttö voi tuntua työläältä. (Koivisto & Tiirinki 2020, 41-42.)

Palveluohjauksellisesti työskentely esimerkiksi osatyökykyisten asiakkaiden parissa vaatii monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamista ja siihen liittyvien toimintamallien ymmärtämistä. Ammattilaisilta vaaditaan laaja-alaista osaamista ja sekä palvelujen ja palvelujärjestelmän tuntemista. Lisäksi tarvitaan vankkaa osaamista palvelutarpeen tunnistamiseen ja monialaisen yhteistyön toteuttamiseen liittyen. (Koivisto & Tiirinki 2020, 59.)

Kun asiakas hakee palveluja esimerkiksi työ- ja elinkeinohallinnosta (TE-palvelut) voidaan tuen tarve tunnistaa tällöin luontevasti. Palveluja jo käyttävän asiakkaan tuen tarvetta voidaan vastaavasti arvioida siinä yhteydessä, kun näyttäytyy, että työn hakeminen tai saaminen on vaikeaa. Tuen tarvetta voidaan myös ennakoida sopimalla, että sitä arvioidaan ja siihen kiinnitetään huomiota työttömyyden pitkittyessä. Sopivia palveluita ja kuntoutusta voidaan järjestää vasta sitten, kun tuen tarve on tunnistettu ja tukea tarvitseva henkilö ohjattu tilanteen arviointiin. (Koivisto & Tiirinki 2020, 60-62.)

Työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeita voidaan tunnistaa erilaisilla toimintamalleilla, jotka voivat olla testattuja mittareita, erilaisia malleja tai välineitä tai lakisääteisiä toimintatapoja. Tunnistaminen voi tapahtua myös asiointitilanteissa asiakkaan tilanteessa havaittujen elämänhallinnan vaikeuksien myötä. Lakisääteisiä toimintatapoja voivat olla esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnit, aktivointisuunnitelmat, monialaiset työllistymissuunnitelmat, terveystarkastukset sekä asiakas- ja hoitosuunnitelmat. Näistä voidaan kerätä työ- ja toimintakykyyn liittyvää tietoa. (Koivisto & Tiirinki 2020, 62-67.)

Tunnistaminen tapahtuu yleensä palvelujärjestelmän kuten TE-palveluiden sisään tuloväylällä. Tällöin palveluihin tuleminen syy voi osoittaa tarvetta kiinnittää huomiota työ- ja toimintakykyyn. (Koivisto & Tiirinki 2020, 65.) Esimerkiksi sairausloma, työkyvyttömyyden perusteella maksetut etuudet ja niiden lakkaaminen määräajan vuoksi tms. voivat olla arvokasta tunnistamisen tietoa. Tuen tarpeen arviointi voi olla yksittäisen asiantuntijan vastuulla. Tällöin asiantuntijan osaamisen tulisi olla riittävää heti palvelun alkuvaiheessa.

Pohjanmaan TE-toimistossa voidaan tarvittaessa hyödyntää edellä mainittuja tunnistamisen keinoja sekä kehittää tarpeen mukaan yhtenäisesti käyttöön otettava lomakkeisto sekä kysymykset, joilla työkykyä ja sen mahdollista alenemaa pystytään tunnistamaan heti asiakkuuden alussa sekä asiakkuuden eri vaiheissa. Kehittämisessä voidaan hyödyntää jo olemassa olevia toimintamalleja ja mittareita sekä jalostaa näistä organisaatioon toimivin ja käyttökelpoisin malli. Lisäksi työkyvyn ja tuen tarpeen arvioinnissa voidaan ottaa käyttöön asiakkaan itsearviointimalli, jota hyödynnetään asiakastyössä ja tavoitteiden saavuttamisessa.

## **8.2 Palveluohjaus**

Osatyökykyisten henkilöiden asiakasprosessien hoitamiseen sekä palveluohjaukseen tarvitaan osaamisen vahvistamista. Tutkimuksen vastauksissa osaamisen kehittämiseen ja osatyökykyisten parissa tehtävään asiakastyöhön liittyen esiin nousi palvelutarpeen tunnistaminen sekä ennen kaikkea palveluohjaus. Erittäin tärkeää on vahvistaa osaamista asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta sekä osatyökykyisyyden tunnistamiseen liittyen. Riittävällä osaamisella voidaan varmistaa oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaisiin palveluihin ohjaaminen ja siten edistää osatyökykyisten työllistymistä työmarkkinoille.

Tutkimustuloksissa osatyökykyisyyteen liittyvää osaamisen vahvistamista toivottiin erityisesti lyhytkoulutusten ja henkilöstökoulutusten muodossa. Koulutusta henkilöstölle voidaan järjestää paikallisesti esimerkiksi työkykykoordinaattoreiden ja heidän laajan yhteistyöverkostonsa sekä työkykyasiat hallitsevien TE-asiantuntijoiden toimesta. Lisäksi KEHA-keskuksessa kehitellään ohjeistusta työkykyasioihin liittyen mm. perehdytyksen yhteyteen sekä henkilöstökoulutuksena.

Koulutusaamupäiviä teemoittain voitaisiin järjestää esimerkiksi kuukausittain tai kahden kuukauden välein ja sisältö rakentuisi tutkimustuloksissa esiin nousseiden teemojen lisäksi ajankohtaisista työkykyyn liittyvistä teemoista. Työkykykoordinaattorit tai työkykytiimi voi toimia koordinoivana tahona, jonka vastuulla on



muun muassa koolle kutsuminen, koulutuksen aiheet sekä kouluttaminen tai vierailijakouluttajien hankkiminen. Lisätietoa toivottiin erityisesti työkyvyn arviointiin ja kuntoutustutkimukseen liittyen, terveydenhuollon palveluista sekä Kelan ja työeläkelaitosten kuntoutuksista. Lisäksi tietoa toivottiin työkyvyttömyyseläkkeeseen ja sairauspäivärahaan liittyen, TE-toimiston osatyökykyisille suunnatuista palveluista sekä sosiaalihuollon palveluista.

Mäkisen (2021, 65-67) selvityksessä nostetaan esiin nykyisen palvelurakenteen kehittämiseen tähtääviin valmisteluihin liittyvät arviot, joiden mukaan palvelukokonaisuuksien ja -polkujen luomiseen olisi hyvä panostaa nykyistä enemmän. On kritisoitu, että yksittäiset TE-palvelut eivät nykyisellä tavallaan muodosta riittävän selkeitä reittejä kohti työelämää. Palveluohjauksen sisältöä ja työkaluja tulisi selvityksen mukaan kehittää siten, että esimerkiksi osaamisen ja oppimisvaikeuksien tunnistamiseen panostettaisiin enemmän. Lisäksi palveluiden välisiä kytköksiä tulisi vahvistaa ja samalla huolehtia siitä, että palvelut eivät jumiuta työnhakijaa osaksi järjestelmää. Niiden henkilöiden osalta, joilla on sairaus, vika tai vamma, tulisi mahdollisesti vahvistaa TE-toimiston prosessia siten, että näitä henkilöitä voitaisiin tuoda esiin ajatellen osallisuutta mm. Suomen malliin. (Mäkinen 2021, 65-67.)

Palveluohjaus on suunnitelmallista ja intensiivistä prosessinomaista työskentelyä ja se perustuu palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan. Asiantuntija tukee asiakasta yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiantuntija koordinoi asiakasprosessia ja tuo esiin erilaisia tukimuotoja ja palveluita asiakaslähtöisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Hujala ym. 2020, 242-246.) Tämän kaltainen palveluohjaus vaatii vahvaa osaamista osatyökykyisten palveluiden sekä työkyvyn tunnistamisen tiimoilta. Osaamista voidaan vahvistaa erilaisin menetelmin etenkin, jos motivaatiota oppimisille löytyy.

Palveluohjaus voi olla myöskin lyhytkestoisempaa ohjausta ja neuvontaa, jolloin asiantuntijan osaaminen voi olla pintapuolisempaa ja asiakasprosessien hoitami-

sessä voidaan hyödyntää esimerkiksi konsultaatioapua tai ohjausta työkykytiimille. Tässäkin tapauksessa alentunut työkyky ja mahdollinen osatyökykyisyys tulee kuitenkin osata tunnistaa.

Mäkisen (2021, 63-64) selvitystyössä nostettiin esiin palvelutarpeen sekä työkyvyn arviointi TE-toimiston tehtävänä. TE-toimisto voi hankkia ostopalveluna asiakkailleen työkyvyn arvioinnin esimerkiksi terveydenhuollon yksiköltä, kuntoutuslaitokselta tai yksittäiseltä asiantuntijalta, mikäli asiakkaan työ- ja toimintakykyä pitää suhteessa hakuammattiin, uuteen ammattiin tai suunniteltuun koulutukseen selvittää tarkemmin tai yksilöidymmin. Lain mukaan TE-palveluiden viranomaisen tulee antaa asiakkaalle tietoa myös muista palvelumahdollisuuksista sekä tarvittaessa ohjata asiakasta muun viranomaisen tai palvelunjärjestäjän palvelujen piiriin, mikäli asiakkaan palvelutarve edellyttää muita kuin julkisia työvoima- ja yrityspalveluja. (Mäkinen 2021, 63-64.)

### **8.3 Monialainen palvelutarve ja työkyvyn arviointi**

Tutkimuksen vastauksissa osaamisen kehittämiseen ja osatyökykyisten parissa tehtävään asiakastyöhön liittyen korostui ohjeistus ja määritelmät kohderyhmään ja palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen. Määrittelyyn, tunnistamiseen ja arviointiin toivottiin ohjeistusta sekä esimerkiksi kysymyspatteristoa, jolla tunnistaa osatyökykyinen, muutokset työkyvyssä sekä osata sen myötä tarjota palvelutarpeen mukaiset palvelut ja ohjata niihin. Vaadittaisiin melko geneeriset ohjeet muun muassa työkyvyn tunnistamiseen liittyen, sillä tutkimukset osoittavat, että asiakastyössä monialaisen palvelutarpeen asiakkaat kohtaavat erilaista palvelua eri asiantuntijoiden luona ja esimerkiksi työkykyä arvioidaan vastaanottajasta riippuen eri tavoin. Lisäksi palveluita tarjotaan monesti sen mukaan, millaisia vaihtoehtoja alueella on sen sijaan, että niitä tarjottaisiin asiakaslähtöisesti.

Kivipelto ym. (2019, 3-6) ovat kansainvälisessä katsauksessaan kartoittaneet monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamisen ja ennakoimisen malleja. Tutkimuk-

sen tavoitteena oli selvittää, millaisia tunnistamisen ja ennakkoinnin toimintamalleja, käytäntöjä ja työkaluja on käytössä tai kehitteillä Suomen ulkopuolella sellaisille asiakkaille, jotka käyttävät paljon palveluja tai tarvitsevat monialaisten palveluiden yhteensovittamista. Tutkimuksessa pohdittiin näiden menetelmien sovellettavuutta Suomessa; auttavatko mallit ja työkalut tunnistamaan henkilöitä, jotka voisivat hyötyä monialaisesta palvelujen yhteensovittamisesta. Tutkimuksen mukaan etenkin eurooppalaisen mallit ovat pääosin soveltamiskelpoisia Suomeen, kuitenkin edellyttäen aina tapauskohtaista harkintaa. Amerikkalaisten mallien soveltamisessa on huomioitava erilainen vakuutusjärjestelmä, joka ohjaa palveluiden käyttöä enemmän kuin palvelun tarve. (Kivipelto ym. 2019, 23-24.)

Kivipellon ym. (2019, 23-24) katsauksen mukaan lähes kaikki löydetty mallit liittyivät usein toistuvaan tai runsaaseen palvelujen käyttöön terveydenhuollossa. Monialainen palvelutarve tuli usein esille vasta tunnistamisen jälkeen siinä vaiheessa, kun eri asiakasryhmille alettiin suunnittelemaan sellaista väliintuloa, joka vähentäisi runsasta palvelujen käyttöä tai vaihtoehtoisesti kohdentaisi palvelut entistä paremmin kohderyhmien mukaan. Tunnistamisen mallien käytölle voi tutkimuksen mukaan olla parhaimmillaan vaikutuksia käyntimäärien vähenemiseen sekä raskaampien ja kalliimpien palveluiden tarpeen merkittävään alenemiseen sellaisten henkilöiden kohdalla. Tutkimuksen mukaan tärkeää näytti olevan se, että palvelutarpeisiin vastataan mahdollisimman sopivilla palveluilla eikä niistä tingitä. (Kivipelto ym. 2019, 23-24.)

Juvonen ym. (2020, 3) ovat tutkimuksessaan tavoitelleet hallinnonalat ja palvelujärjestelmät ylittävää työkäisten työkyvyn ja työllistymisen tuen palveluiden kokonaisuuden kokonaiskuvan tuottamista sekä sitä miten yhteensovitettavien palveluiden tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta voidaan arvioida. Tutkimuksessa tarkasteltiin yhteensovittamista monialaisten palveluiden palveluintegraation, vaikuttavuuden arvioinnin ja systeemisen muutostarpeen ennakkoinnin näkökulmista. Tutkimuksen tulosten perusteella ”tarvitaan siirtymää kohti ihmislähtöistä monia-

laisten palveluiden ja etuuksien yhteensovittamisen systeemiä ja politiikkaa”. Tulevaisuuden ennakkoinnissa korostui näkemys, että ”osallistumisen yhteiskuntaan muutoinkin kuin perinteisen palkkatyön kautta tulisi olla arvokasta.” Palvelu- ja etuusjärjestelmässä liittyen työkyvyn ja työllistymisen tukemiseen tulisi tunnistaa ja tukea monenlaista yhteiskuntaan osallistumista. (Juvonen ym. 2020, 3.)

Tutkimuksessa tarkasteltiin heikossa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten kokemuksia monialaisesta yhteistyöstä ja muun muassa palvelutarpeen ja työkyvyn arviointia. Palvelutarvetta arvioitaessa koetaan toisinaan asiakkaan ja asiantuntijan kesken ristiriitoja. Tutkimuksen mukaan haastateltavat ihmiset toivat esiin sellaisia kokemuksia, joissa asiantuntija arvioi heidät työkykyiseksi, vaikka he itse kokivat olevansa ainoastaan osittain työkykyisiä. Vastaavasti esiin nousi myös päinvastaisia tilanteita; ammattilainen määritteli henkilön työkyvyttömäksi, vaikka hän itse olisi ollut valmis kokeilemaan mahdollisuuksiaan työelämässä. Ihmisiä oli kannustettu ammattilaisten toimesta työkyvyttömyyseläkkeelle vastoin heidän omaa näkemystään. Tällaisissa tilanteissa on vaarana, että ihmiset erkaantuvat työmarkkinoista, vaikka olisivat aikaisemmin olleet hyvinkin työelämäsuuntautuneita. Palvelutarpeen arvioinnin lopputulos eli se minne ihmistä ohjataan, saattaa riippua usein siitä millaista ja mitä palvelua alueella on saatavilla eikä niinkään siitä, mikä on ihmisen palvelutarve. Olemassa olevaa työkykyä saatetaan haluta käyttää valitsemallaan tavalla, vaikka sillä ei voisi työllistyä. (Juvonen ym. 2020, 63-65.)

Toisinaan olemassa oleva palvelu kohtaa ihmisen tarpeen hyvin ja palvelu koetaan hyödyllisenä sekä omiin suunnitelmiin sopivaksi. Toisinaan taas palvelu ei vastaa koettua tarvetta lainkaan, etenkin silloin kun ammattilaisen ja asiakkaan näkemykset työkyvystä ja toimintamahdollisuuksista poikkeavat toisistaan. Sitoutuminen toimintaan voi olla heikkoa myös silloin, jos asiakas kokee ammattilaisen jyränneen hänen mielipiteensä. (Juvonen ym. 2020, 63-65.)

Ongelmallista on, että työkykyä arvioivan järjestelmän eri osat kommunikoivat keskenään heikosti. Eri alojen ammattilaiset eivät tee yhteistyötä, mikä on myös-

kin haasteellista asiakkaan näkökulmasta. Se johtaa asiakkaan näkökulmasta tilanteeseen, jossa päätös omasta työkyvystä tulee etäiseltä asiantuntijalta, joka ei tiedä hänen tilanteestaan mitään. (Juvonen ym. 2020, 63-65.)

Juvosen ym. (2020, 63-65) tutkimuksen mukaan kohderyhmä ei kokenut työkyvyn arviointia moniammatillisesti johdonmukaiseksi prosessiksi vaan monella oli kokemus, että yksittäinen työntekijä, esimerkiksi TE-toimistosta, voi päättää mikä kenenkin työkyky on ja mitä kukakin voi tehdä tai opiskella. Osatyökykyisen henkilön näkökulmasta asiat eivät etene lainkaan silloin kun ammattilaisilla on erilainen näkemys ihmisen työkyvystä. Tilannetta on voitu selvittää useammalla eri ammattilaisella ilman, että siihen on saatu selvyttä. Käynnit useissa erilaisissa tutkimuksissa ja kuntoutuksissa toisensa perään ilman lopputulosta turhauttaa, jos ratkaisua ei ole näköpiirissä. (Juvonen ym. 2020, 63-65.)

Kokemusten perusteella asioiden etenemisessä paljon on kiinni siitä, millaisia ammattilaisia sattuu kohdalle. Paljon on kiinni myös siitä mikä on ihmisen oma kyky ja sitkeys hakea apua ja hoitoa. Tärkeäksi koetaan kokemus siitä, että ihmisen työkykyä ja kuntoa määritellään asianmukaisesti. (Juvonen ym. 2020, 63-65.) Tämän vuoksi on tärkeää, että työkykyä ja palvelutarvetta osataan TE-toimistossa arvioida yhteneväisesti ja asianmukaisesti, ja palveluohjaus perustuu palvelutarpeeseen. Oikeanlaisella arvioinnilla ja ohjaamisella voidaan tukea asiakkaan työllistymismahdollisuuksia, kun taas väärin perustein tehty arviointi ja ohjaus voi johtaa erkaantumiseen työmarkkinoilta tai ainakin asiakkaan motivaation ja palveluihin sitoutumisen heikkenemiseen.

Osaamisen kehittäminen, työn ohjeistus sekä käsitteiden määrittely tulee tehdä asianmukaisesti ja mahdollisimman monialaisesti TE-palveluiden, eli työllistymisen, näkökulma huomioiden. Monialaisesti huomioitu määritelmä osatyökykyisyyteen sekä palvelutarpeeseen liittyen vähentää sitä kokemusta, että esimerkiksi työkykyä tai palvelutarvetta arvioitaisiin eri tavoin eri asiantuntijan toimesta. Pal-

veluohjauksessa pystytään näin huomioimaan sekä monialaisuus että asiakasläh- töisyys. Vähintäänkin määritelmien ja työn ohjeistuksen tulee olla yhtäläinen or- ganisaation sisällä.

#### **8.4 Työkykytiimi**

Mäkisen (2021, 65-67) selvityksen mukaan monien osatyökykyisten osalta ei päästä hyviin tuloksiin ja työllistyminen jää toteutumatta tai osatyökykyinen jou- tuu palveluiden ja väliaikaisten töiden kierteeseen, vaikka hänen tilannettaan ja vaihtoehtojaan arvioidaan erilaisten suunnitelmien tekemisten yhteydessä moni- puolisesti. Selvityksessä pohditaan, johtuuko tämä osatyökykyisistä, kuten heidän ominaisuuksistaan, puutteistaan ja motivaatiostaan tai muista vastaavista teki- jöistä. Vai onko syy kenties viranomaisissa ja heidän ajankäyttörajoitteistaan, edel- lytyksistään paneutua yksittäiseen osatyökykyiseen, väärin kohdennetusta suun- nitelmasta, kapeasta keinovalikoimasta, sopivien palveluiden puutteista, katkok- sista palveluiden välillä tai muista vastaavista tekijöistä. (Mäkinen 2021, 65-67.)

Tasa-arvoisten, yhdenvertaisten sekä oikea-aikaisten palveluiden turvaamiseksi ehdotetaan perustettavaksi TE-toimistoon uusi työkykytiimi, jossa työskentelevät ne TE-palveluiden asiantuntijat, joilla on erityisosaaminen ja ammattitaito hoitaa osatyökykyisten henkilöiden palveluprosesseja asiakkuuden kaikissa eri vaiheissa. Uuden tiimin ja palveluiden keskittämisen myötä pyritään selkeyttämään asian- tuntijoiden keskinäistä työnjakoa ja varmistamaan resurssien riittävyys. Lisäksi uu- den toiminnan myötä varmistetaan asiakkaiden tasalaatuiset, yhdenvertaiset pal- velut ja turvataan osatyökykyisten henkilöiden yhtäläiset mahdollisuudet saada palvelua muihin työnhakijoihin verrattuna. Tiimin myötä vahvistetaan entisestään ns. vastuuvirkailijamallia ja palveluprosessien selkeyttämistä sekä turvataan tar- peen mukaan moniammatillinen yhteistyö ja palvelut.

Toiminnalla tavoitellaan ennen kaikkea osatyökykyisten henkilöiden työelämä- osallisuuden lisäämistä, pysyvien työllistymisratkaisujen mahdollistamista sekä

työllisyysasteen nostamista oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista palvelua ja palveluohjaamista tarjoamalla. Hallitusohjelman sekä työkykyohjelman linjausten mukaisesti panostetaan osatyökykyisten palveluihin entistä vahvemmin uuden työkykytiimin myötä. Työtehtävien keskittäminen mahdollistaa aikaisempaa paremmin syvällisemmän asiakastyön tekemisen.

Yksilöllinen kohtaaminen asiakastyössä koetaan usein tärkeäksi niin työntekijän kuin asiakkaan toimesta. Esimerkiksi Juha Lahti raportissaan (2021, 2) ”Kohtaava asiakastyö ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena” nostaa esiin Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen ohjauksen kehittämisen. Hankkeen alussa tehdyn selvityksen mukaan niin TE-toimiston asiantuntijoiden kuin pakolaistaustaisten asiakkaiden toimesta esiin nousi toive ja tarve yksilöllisemmälle työotteelle asiantuntijan ja asiakkaan välillä. Lahti viittaa raportissaan myös Sitran julkaisuun ”Työttömien näkökulma elinikäiseen oppimiseen” (2020) joka vahvistaa näkemystä myös kantaväestön osalta. Asiantuntijoiden keskuudessa näkyi motivaatio tehdä työtään asiakaslähtöisemmin, mihin ei tiukkojen resurssien myötä kuitenkaan löytynyt mahdollisuutta. Vastaavaa todellisen työnkuvan ja toiveiden ristiriitaa koetaan usein asiakastyössä. (Lahti 2021, 2.)

Ranki (2020, 25-26) nostaa Sitran julkaisussa esiin luottamuksen merkityksen asiakastyön perustana. Luottamuksellinen asiakassuhde tarjoaa mahdollisuuden keskustella avoimesti asiakkaan elämäntilanteesta ja mahdollisista tavoitteista. Luottamuksen rakentamisessa henkilökohtaiset kohtaamiset ovat hyvin merkityksellisiä. Sähköisten palveluiden maailmassa henkilökohtainen kohtaaminen on tärkeää, eikä robotiikka korvaa ihmisyyttä. Myöskään puhelu ei vastaa henkilökohtaista kohtaamista. Nykyaikaa leimaa myös kiireen tuntu, joka vaikuttaa kohtaamiseen ja luottamuksen syntyyn. (Ranki 2020, 25-26.)

Yksinkertaisimmillaan kohtaavassa asiakastyössä asiakastilanne rakennetaan pohjalle, jossa asiakas pystytään asiantuntijan kykyjen ja valmiuksien puolesta kohtaamaan kokonaisena ihmisenä. Kohtaava asiakastyö soveltuu TE-toimiston arkeen

niin asiakastyön lähestymistapana kuin käytännön työskentelyotteena. (Lahti 2021, 4.)

Ajatellen osatyökykyisiä asiakkaita ja heidän työllistymisedellytystensä tukemista, tulisi löytyä aikaa asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen sekä ohjaamiseen. Ranki (2020, 25-26) kirjoittaa Sitran raportissaan yksilön motivaation herättämisestä, osaamisen tunnistamisesta ja kehittämisestä työllistymisen kannalta tärkeimpinä tekijöinä. Asiantuntijan ohjauksella pyritään auttamaan asiakasta tunnistamaan ja kehittämään osaamistaan, lisäksi asiantuntijan tehtävänä on kertoa erilaisista mahdollisuuksista. Osaamisen tunnistaminen ja vahvuuksien esiin tuominen ja sanoittaminen vaativat aikaa tutustua asiakkaaseen. Siksi on tärkeää, että vaativassa asiakastyössä on riittävästi resursseja. (Ranki 2020, 25-26.)

Vastuuvirkailijamallilla tavoitellaan asiakkaan koordinoitua ja kontrolloitua, sujuvaa palvelupolkua mutta se voi tarjota etua myös työntekijälle, joka saa seurata asiakasprosessin etenemistä ja nähdä työn tuloksia. Tämä voi parhaimmillaan lisätä työn mielekkyyttä ja tukea työssä jaksamista. Työkykytiimille ohjautuvat asiakasryhmät tulee määritellä riittävän selkeästi ja edelleen muun henkilöstön osaamista on vahvistettava osatyökykyisyyden ja palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen. Ohjeistus ohjaamiseen ja kohderyhmään liittyen tulee suunnitella ja toteuttaa riittävän selkeästi. On tärkeää pohtia, miten osatyökykyisyys organisaatiossa ymmärretään ja varmistaa riittävä osaaminen silloin kun työkykyä ja osatyökykyisyyttä arvioidaan. Sairaus tai vamma ei automaattisesti tarkoita osatyökykyisyyttä.

## **8.5 Työkykykoordinaattorityö**

Vastauksissa nousi esiin myös työkykykoordinaattorit ja heidän työpanoksensa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamisessa ja kehittämisessä. Työkykykoordinaattorit koettiin hyväksi nykyisen konsultaatiotyön myötä, mutta kehittämisehdotuksena esiin nousi koordinaattoreiden vakinaistaminen. Vakinaisen ja hieman uudelleen määritellyn tehtävänkuvan myötä työkykykoor-



dinaattorit työskentelisivät kenties osana työkykytiimiä mutta myös alkupalveluissa, ja heillä olisi konsultaatioiden lisäksi omia asiakkaita. Lyhytkestoisissa asiakkuuksissa voitaisiin nykyisen toiminnan tavoin hyödyntää työkykykoordinaattorin tukea oikeanlaisten palveluiden turvaamiseksi mutta esimerkiksi pidempikestoisissa asiakkuuksissa, etenkin työkykytiimissä, työkykykoordinaattorit voisivat toimia asiakkaiden vastuuvirkailijoina. Mikäli työkykykoordinaattorin tehtävä koostuu jatkossa koordinoinnin, konsultoinnin ja kehittämisen sijaan ns. perusasiantuntijatehtävistä työkykyosaamisen ohella, voidaan pohtia, tarvitaanko nimenomaan työkykykoordinaattori -titteliä vai voiko tehtävää hoitaa asiantuntija, jonka riittävä työkykyosaaminen on varmistettu. Tehtävä tulisi jatkossa olemaan TE-asiantuntijan työtä työkykyosaamisella lisättynä. Koordinaattorin ja konsultoijan roolissa työkykykoordinaattorit palvelisivat tarvittaessa kaikkien ”palvelulinjojen” (nyk. toimintayksiköiden) asiakkaita omien asiakkuuksiensa rinnalla. Mikäli mahdollista, suositellaan pohjoismaisen työvoimamallin uusien virkojen myötä satsattavan myös työkykyosaamisen varmistamiseen.

## 9 POHDINTA

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että asenteet osatyökykyisten asiakkaiden palvelamiseen liittyen ovat pääosin myönteisiä. Prosessien sujuva ja mielekäs hoitaminen on lähinnä kiinni henkilöstön osaamisesta. Osaamista tulee vahvistaa niin osatyökykyisyyden tunnistamiseen kuin asiakkaille tarjottavaan palveluvalikoimaan ja -ohjaukseen liittyen.

Osatyökykyisyyttä on monenlaista ja mielestäni tärkeää on yleisen ohjeistuksen ohella kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti ja pohtia niin osatyökykyisyyttä, jäljellä olevaa työkykyä kuin mahdollisia palveluita työllistymisen edistämiseksi jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti työnhakijan henkilökohtainen tilanne huomioiden. Ei ole olemassa yhtä suurta joukkoa ”osatyökykyiset” vaan se koostuu yksilöistä, joilla erilaisten syiden vuoksi työ- tai toimintakyky on alentunut. Osatyökykyisyys voi olla sairauden, vamman tai sosiaalisten syiden aiheuttamaa ja se on aina sidoksissa työhön ja työn vaatimuksiin, jotka nekin vaihtelevat aloittain ja tehtävittäin. Näin ollen osatyökykyisyyttä ei voida tarkastella pelkästään yleisten ohjeistusten valossa vaan vaaditaan syvempää ymmärrystä, että ne henkilöt, joilla on käytössään osa työkyvystään, saavat oikeanlaista tukea ja ohjausta päästääkseen osalliseksi avoimille työmarkkinoille. Ennen kaikkea tärkeää on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen sekä yksilön vahvuuksien, osaamisen ja olemassa olevan työkyvyn huomioiminen.

Pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin siirryttäessä huomioidaan toivon mukaan aikaisempaa paremmin työnhakijan yksilölliset tarpeet ja uusi palvelumalli antaa sekä aikaa että resursseja palvelutarpeen selvittämiseen sekä oikea-aikaisten ja tarkoituksenmukaisten palveluiden tarjoamiseen. Mallissa tullaan panostamaan alkuvaiheen palveluun ja palvelutarvearvioon, mutta sen täytyy tarkoittaa myös sitä, että alkupalvelussa työskentelee henkilöitä, joilla on osaamista tunnistaa sekä osatyökykyisyys että siihen sopivat palvelut. Lisäksi toivon, että myös työnhakijalla riittää rohkeutta kertoa tilanteestaan avoimesti, jotta häntä voidaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla.

Hallitusohjelmaan kirjatus työkykyohjelman myötä osatyökykyisten työllistymisen edistämiseksi ja palveluprosessien sujuvoittamiseksi on tehty panostuksia niin työ- ja elinkeinoministeriön kuin sosiaali- ja terveysministeriön toimesta. Näiden myötä TE-toimistoihin on vuosien 2020-2021 aikana palkattu noin kolmenkymmentä työkykykoordinaattoria muun muassa osatyökykyisten palveluprosesseja kehittämään ja koordinoimaan sekä tarjoamaan tukea osatyökykyisten henkilöiden työllistymiseksi tai työssä pysymiseksi. Myös Pohjanmaan TE-toimistossa työskentelee työkykykoordinaattoreita. (TE-palvelut 2021.)

Lisäksi joillakin alueilla on käynnistynyt TE-palvelupilotteja, joiden myötä osaltaan pyritään kehittämään kohderyhmän työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksia, palveluprosesseja ja palvelutarpeen tunnistamista sekä hyödyntämään järjestöjen osaamista näissä. Pohjanmaan ELY-keskus on yksi pilottirahoituksen saanut alue, ja näiden toimien myötä osatyökykyisten palveluita sekä työllistymisedellytyksiä pyritään kohentamaan yhdessä alueen muiden toimijoiden ja hankkeiden kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta on rahoitettu hankkeita, joilla pyritään kehittämään ja ottamaan käyttöön työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen menetelmiä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työkykyohjelmassa painopistettä siirretään työkyvyttömyyden tarkastelusta olemassa olevan työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseen ja työllistymisen edistämiseen. Pohjanmaan TE-toimiston alueella toteutetaan kaksi STM-rahoitteista ”Työkyvyn tuki” -hanketta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Mitäpä sitten, kun palveluvalikoimasta ei löydy työnhakijan terveydentilalle sopivaa toimenpidettä? Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin pohdintaa siitä, onko työnhakijan ”paikka” TE-toimistossa mikäli hän ei pysty terveydentilansa myötä vastaanottamaan työtä. Työnhakijoiden joukossa on valitettavasti sellaisia henkilöitä, jotka toimeentulonsa turvataksaan ovat työnhakijoina TE-toimistossa. Ne henkilöt, joilla on sairaus tai vamma mutta ei oikeutta terveydentilansa mukaiseen etuuteen, turvaavat usein toimeentulonsa työttömyysetuuden turvin.

Tällaisia tilanteita voi olla henkilöillä, joilla ei ole oikeutta sairauspäivärahaan esimerkiksi enimmäisajan tultua täyteen, ei myönteistä päätöstä kuntoutustuesta tai pysyvästä työkyvyttömyyseläkkeestä, mutta ei myöskään terveydentilansa ja työkyvyttömyytensä myötä mahdollisuutta työllistyä työmarkkinoille.

Tuija Oivo ja Raija Kerätär (2018, 3) ovat osana Osatyökykyisille tie työelämään - kärkihanketta selvittäneet osatyökykyisten reittejä työllisyyteen sekä erilaisia etuuksia, palveluita ja tukitoimia. Selvityksen mukaan työttömyys vaikuttaa olevan suurella osalla niin sanottu välivaihe työkykyisyyden ja työkyvyttömyyden välillä, vaikka sairaudet ja heikentynyt toimintakyky saattaisivat edellyttää aktiivisia hoito- ja/tai kuntoutustoimia sekä sairausperusteisia toimeentulon etuuksia. Tämä on asia, jota olisi hyvä pohtia valtakunnallisesti ja lainsäädännön näkökulmasta tarkemmin.

Sen lisäksi, että toimenpiteitä ja prosesseja kehitetään ja tietoisuutta aiheeseen liittyen jaetaan laajalti, tarvitaan kuitenkin edelleen osaamisen kehittämistä osatyökykyisyyssteemaan ja sen ymmärtämiseen sekä kohderyhmän tunnistamiseen liittyen. Ei riitä, että tietyt tahot ja toimijat toteuttavat hankkeita ja ovat tietoisia aiheesta, vaan asiaa tulisi saada laajemmin yhteiskunnalliseen keskusteluun, työpaikoille ja muualle siten, että osatyökykyisyys sulautuisi yhteiskuntaan ja palveluihin siinä missä työkykyisyyskin. Tarvitaan täsmällisiä palveluita tukemaan työllistymistä, mutta toisaalta ei pitäisi tarvita näin suurta reserviä huolehtimaan siitä, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua työelämään ja työmarkkinoille. Pitäisi olla automaatio, että jokaiselle työelämään tähtäävällä on mahdollisuus sinne päästä, tukitoimilla tai ilman, mutta siten että palveluiden saatavuus ei olisi työntekijän osaamisesta kiinni. Palveluita on paljon mutta yhtä paljon tarvitaan osaamista ohjaamiseen liittyen, että oikea kohderyhmä tavoittaa palvelut ja palvelut tavoittavat oikean kohderyhmän.

Varmistaaksemme tasalaatuiset, yhdenvertaiset palvelut, on asiantuntijoiden osaamisen oltava sellainen, että pystytään tarjoamaan palveluita tai vähintäänkin tunnistamaan työkyvyn muutokset sekä mahdollinen muuttunut palvelutarve ja

ohjaamaan sen myötä oikein. Saadaksemme parhaan tuloksen niin asiakkaan kuin yhteiskunnan kannalta tulee palveluita tarjota asiakas- eikä asiantuntijalähtöisesti. Asiakslähtöistä palvelua ei ole pelkästään palveluvalikoiman tarjoaminen vaan yleinen ammatillinen osaaminen; asiaosaamisen ohella tärkeää on yksilöllisen kohtaamisen taito sekä mielestäni myös riittävä kielitaito turvaamaan sen, että kaksikielisellä alueella tarjotaan viranomaispalvelua asiakkaan äidinkielellä.

Hujala ym. (2020, 242-246) ovat artikkelissaan tarkastelleet asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluohjauksen näkökulmasta. Tarkastelussa on hyödynnetty sekä tutkimuskirjallisuutta että kirjoittajien omia kokemuksia ja tuloksia aiheeseen liittyvistä tutkimus- ja kehittämishankkeista. Asiakas on viime vuosina pyritty nostamaan tasa-arvoisemmaksi osapuoleksi asiakastyön vuorovaikutustilanteissa. Sen sijaan, että asiakas olisi passiivinen osallistuja vuorovaikutus- ja asiakastyön tilanteissa, halutaan hänet nähdä aikaisempaa aktiivisempänä toimijana, jolla saa ja toivotaan olevan omaa päätösvaltaa ja vastuuta palveluihinsa ja hoitoihinsa liittyvissä asioissa. Asiakslähtöinen palvelu on parhaimmillaan lähtöisin asiakkaan omista tarpeista ja toiveista, ja siinä huomioidaan palvelun käyttäjän näkökulmat sen sijaan, että palvelua määriteltäisiin palveluntuottajan lähtökohdista. Asiakas on tasa-arvoinen henkilö asiantuntijaan nähden ja osallistuu tasaveroisesti häntä koskevaan päätöksentekoon. (Hujala ym. 2020, 242-246.)

Artikkelissa viitataan Sidanin ja Foxin (2014, 134-141) kirjallisuuskatsaukseen, jonka mukaan asiakaslähtöisyys koostuu kolmesta ulottuvuudesta. Näitä ovat kokonaisvaltaisuus, yhteistyö sekä yksilöllisyys. Kokonaisvaltaisuudella tarkoitetaan asiakkaan hyvinvoinnin huomioimista kaikilla sen osa-alueilla, yhteistyö vastavasti viittaa työntekijän ja asiakkaan tasavertaiseen toimijuuteen. Näillä pyritään toteuttamaan asiakkaan omiin tarpeisiin, tavoitteisiin ja arvoihin perustuva yksilöllinen palvelu- ja tukikokonaisuus, jonka lähtökohtana on asiakkaan voimavarat.

TE-toimistossa asiakkaan palvelutarpeen määrittämiseksi vaaditaan asiantuntijalta hyviä vuorovaikutustaitoja sekä TE-palveluiden ja kumppaneiden palvelujen

tuntemusta. Lisäksi asiantuntijan tulee tuntea toimintaympäristö sekä alueen työmarkkinat. Palvelutarvetta arvioidaan työllistymisen näkökulmasta ensimmäisen kerran alkukartoituksen yhteydessä. Tavoitteena on tukea nopeaa työllistymistä. Palvelutarvetta määritettäessä toimii tiedon lähteenä asiakkaan itsensä kertomat asiat, mahdolliset kirjalliset dokumentit sekä asiakkaan aikaisempi toiminta. Onnistuneen palvelutarvemäärittelyn ja onnistuneen palvelun lähtökohtana on asiakkaan kuunteleminen. (TE-palvelut, sisäinen asiakirja 2021.) TE-palveluiden mukaan tavoite on, että jokainen TE-toimiston asiantuntija osaa tunnistaa ja palvella osatyökykyistä asiakasta sekä auttaa myös työnantajaa osatyökykyisten rekrytoinnissa. (TE-palvelut, sisäinen asiakirja 2021.)

Jatkotutkimuksena tälle opinnäytetyölle voitaisiin tutkia osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja ja niissä onnistumista asiakasnäkökulmasta ja palvelua kehitettäisiin ns. asiakasraadin perusteella entistä paremmaksi. Lisäksi palveluprosessien sujuvuutta ja kokemuksia niin asiantuntijoiden kuin asiakkaiden näkökulmasta voitaisiin tarkastella mahdollisten kehittämissuositusten sekä esimerkiksi pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönoton jälkeen.

Aiemmin mainitun työkyvyttömyysproblematiikan ohella valtakunnallisen kehittämisen näkökulmasta olisi aiheellista pohtia sähköisen palvelutarvearvioinnin toimivuutta ja kehittämistä. Tulevat muutokset pohjoismaisen työvoimapalvelumallin sekä työmarkkinatorin kehittelyn myötä tarjoavat tähän kuitenkin yhdenlaista ratkaisua toimivampien sähköisten palveluiden ja asiakkuuden vahvan alun myötä.

Kuten sanottu, organisaatioon on mahtunut muutoksia viimeisen vuoden aikana ja lisää on tulossa. Syksyllä 2021 käynnistyi organisaatiomuutos, joka on vasta asettumassa paikoilleen. Vuonna 2021 siirryttiin organisaatiossa valmentavaan toimintakulttuuriin, ja vaikka se onkin jo osittain käytössä ollut menetelmä, liittyi siirtymään sekä tiedotusta että valmennusta. Organisaatio sai rahoituksen TE-palvelupilotille, jonka toimista tiedotettiin säännöllisesti. Sen lisäksi alueella toteutettiin muitakin hankkeita ja palveluita osatyökykyisille, joten pysyäkseen kaikesta

perillä täytyi olla jossain määrin valveutunut osatyökykyisten asioiden tiimoilta. Välittäjä Oy:n, nyttemmin Työkanavan (Luukka, 2021), suunnittelutyö alkoi Hannu Mäkisen raportin myötä ja tämä tuo uusia osaamistarpeita sekä myös vaihtoehtoja osatyökykyisten asiakkaiden parissa työskenteleville asiantuntijoille sekä tarjottavaan palveluvalikoimaan. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli käynnistyy keväällä 2022 ja jo vuonna 2024 koetaan suuri muutos, kun TE-palvelut siirretään kuntien hoidettavaksi. Niinpä tapahtumia, muutoksia ja omaksuttavaa tietoa riittää, toivottavasti kaikki hyvä saa kuitenkin aikansa ja paikkansa ja tulee hyödynnettyä maksimaalisesti. Uudistusten ja muutosten keskellä onkin tarpeellista pohdita, miten varmistetaan tiedon saavutettavuus ja sisäistäminen jatkuvan informaatiotulvan ja muutosten keskellä.

Pohjanmaan TE-toimiston henkilöstö vaikuttaa kuitenkin suhtautuvan myönteisesti osatyökykyisten asiakasprosessien hoitamiseen vaadittavan lisäosaamisen hankkimiseen liittyen. Jokaisella on oikeus työmarkkinaosallisuuteen. Tietoisuuden lisääminen, asenteiden muokkaaminen ja sopivan työn löytäminen jokaiselle varmistaa osaltaan sen, että Suomi on jatkossakin osaava ja osallistava, elinvoimainen, kilpailukykyinen sekä sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. On tärkeää, että kaikenlainen työkyky pääsee käyttöön.

## 10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tarkoituksena oli tutkia osatyökykyisten asiakkaiden ohjaamiseen ja palvelutarpeen tunnistamiseen liittyvää nykytilaa ja haasteita Pohjanmaan TE-toimistossa. Pohjanmaan TE-toimiston henkilöstöä tiedotettiin tutkimuksesta ja sen tavoitteista ja tarkoituksesta kyselylomakkeen saatekirjeessä. Tässä yhteydessä tiedotettiin myös tutkimusluvan saamisesta.

Kyselylomakkeen kysymyksiä asetettaessa pohdittiin kriittisesti mitä tutkimuksella halutaan selvittää. Tutkimukselle asetettiin täsmälliset tavoitteet, että tutkittiin oikeita asioita. Mitattavat käsitteet ja muuttujat määriteltiin tarkasti, että mittaus tulokset ovat päteviä. Jo kysymyksiä asetettaessa varottiin, ettei tutkijan oma kanta tai mielipide tutkittavaan asiaan vaikuta tutkimusprosessiin. Tutkijan vaihtaminen ei vaikuttaisi objektiivisen tutkimuksen tuloksiin, tutkimus tulisi voida toistaa samanlaisin tuloksin.

Otoskoko oli riittävä turvaamaan sen, että tulokset eivät olleet sattumanvaraisia. Tulokset ovat riittävän tarkkoja turvaamaan tutkimuksen luotettavuutta. Otanta suunniteltaessa pyrittiin ennakkoon huomioimaan kato eli se määrä, joka ei palaute kyselyä. Otanta edusti koko tutkittavaa perusjoukkoa. Tuloksia analysoitaessa käytettiin menetelmiä, jotka tutkija hallitsi.

Tutkimus toteutettiin tehokkaasti ja taloudellisesti; kysely ei kuormittanut henkilöstöä ja prosessi kokonaisuudessaan toteutettiin sujuvasti. Tutkimus on hyödyllinen sekä ajankohtainen huomioiden organisaation tulevat muutokset ja osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien kehittäminen sekä mahdollinen uudelleen järjestäminen. Tutkimus on näistä syistä käyttökelpoinen ja tutkimuksen tuloksia yhdessä teorian kanssa voidaan hyvinkin hyödyntää kehittämistyössä. Tutkimusprosessista eri vaiheineen tiedotettiin avoimesta ja myös tutkimuksen tuloksista tullaan tiedottamaan avoimesti. Vastaajien yksityisyys ja kyselyn tietosuoja varmistettiin prosessin aikana. Myös sopiva aikataulu huomioitiin. Tutkimuksen tiedot ovat käytössä silloin kuin niitä tarvitaan, tiedot ovat tuoreita ja täsmällisiä.



Kyselylomake tehtiin huolellisesti ja sen laatimiseen varattiin aikaa luotettavien tulosten saamisen turvaamiseksi. (Heikkilä 1998, 28-31.)

Tutkimuksella pyrittiin selvittämään henkilöstön valmiuksia ja käsityksiä osatyökykyisten henkilöiden asiakasprosessin hoitamiseen liittyen. Tutkimustulokset käsiteltiin luottamuksellisesti eikä niissä tavoiteltu vastaajien tunnistettavuutta. Tutkimuksella tavoiteltiin osatyökykyisten henkilöiden asiakasprosessien nykytilanteen kuvantumista, että prosessien sujuvoittamiseen voidaan tarjota tarvittavia työkaluja.

Tutkimusraportissa kuvataan tutkimuksen suorittamisen ja yhteenvedon tulokset. Tutkimuksen tulosten raportoinnissa on huolehdittu siitä, että osallistujien yksityisyyttä ei loukata tai vaaranneta. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa tuloksista. Tuloksia julkaistaessa on lähtökohtana, että yksilön tietosuojaa eikä tilastoyksikköä koskevia tietoja anneta tiedon käyttäjille sellaisessa muodossa, jossa osallistujan pystyy tunnistamaan. (Heikkilä 1998, 30.)

Tutkimuksen vastausprosentti on kohtalaisen hyvä ottaen huomioon erilaiset muutokset ja näihin liittyvät useat eri tiedotus- ja koulutustilaisuudet organisaatiossa. Niin sanottu informaatiotulva saattaa kuitenkin olla yksi syy miksi kysely mahdollisesti jäi muiden viestien jalkoihin tai sille ei löydetty aikaa vastata. Muita vastausprosenttiin alentavasti vaikuttavia seikkoja saattaa olla se, että osatyökykyisyysteemaa ei koettu riittävän mielenkiintoiseksi tai merkitykselliseksi, itseä koskettavaksi aiheeksi tai ajanpuuteen vuoksi priorisointi työtehtävien ja kyselyn välillä kallistui työn puolelle. Täyttä varmuutta tähän ei ole.

Kysely laadittiin Google Formsilla ja tiedot siirrettiin Excelin kautta SPSS -ohjelmaan, jolla tietokanta analysoitiin. Jälkikäteen tarkasteltuna SPSS-ristiintaulukointi ei antanut merkittävää hyötyä tutkimuskysymysten näkökulmasta. Kaikki vastaukset tutkimuskysymyksiin oli saatavilla kyselystä itsestään ilman SPSS-analyysiä, joka tarjosi vastinetta lähinnä mielenkiinnolle. Toki tulosten analysointi oli sujuvampaa SPSS-ohjelman kuin Google Formsin avulla.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää kehittämisehdotuksia laadittaessa yhdessä aikaisempien tehtyjen tutkimusten sekä teoretiedon kanssa. Kyselylomakkeen kysymysten asettelu onnistui pääosin hyvin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Kysymysten määrä olisi voinut olla myös pienempi ajatellen tutkimuskysymyksiä sekä oleellisia vastauksia niihin. Avointen kysymysten laadulliset vastaukset tukivat hyvin määrällisten vastauksia. Kaikkiaan henkilöstön suhtautuminen niin TE-toimiston rooliin osatyökykyisten asiakasprosessien hoitajana kuin aiheeseen liittyvään uuden oppimiseen ja osaamisen vahvistamiseen oli myönteinen.

## LÄHTEET

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Oy Edita Ab. Helsinki.

Luukka, T. Valtion osatyökykyisiä välittävän firman nimeksi on valittu Työkanava, yhtiön esikuva on Ruotsin suurin työnantaja. Helsingin Sanomat. 17.09.2021. Viitattu 29.09.2021. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000008270477.html>.

Hujala, A., Mustonen, E., Ristolainen, H. & Roivas, P. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.). Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 20.09.2021. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen\\_ym\\_asiakaslaitoinen\\_palveluohjaus.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen_ym_asiakaslaitoinen_palveluohjaus.pdf?sequence=2).

Hämeen-Anttila, L. 2016. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.10.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Juvonen-Posti, P., Saikku, P. & Turunen, J. (toim.). 03.09.2020. Valtioneuvoston kanslia. Elinikäistä osallistumista vai elämää työ edellä? Työikäisten monialaisten palveluiden yhteensovittaminen ja vaikuttavuuden arviointi -loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:40. Viitattu 20.09.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162412/VNTEAS\\_2020\\_40.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162412/VNTEAS_2020_40.pdf).

Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän - monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulun yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta. Viitattu 04.09.2021. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>.

Kerätär, R. & Oivo, T. 2018. Selvityshenkilöiden raportti. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Viitattu 30.03.2021. <https://valtioneuvosto.fi/documents/1271139/3022628/Osatyokykyisten+reitit+tyollisyyteen+%28002%29.pdf/c7c62c6e-293b-6122-5cce-83b107454e6b/Osatyokykyisten+reitit+tyollisyyteen+%28002%29.pdf.pdf>.

Kivipelto M., Suhonen M., Koivisto J., Tiirinki H. & Miikki R. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 43/2019. Monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamisen ja ennakkoinnin mallit - kartoittava kansainvälinen katsaus. Viitattu 25.08.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138988/URN\\_ISBN\\_978-952-343-445-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138988/URN_ISBN_978-952-343-445-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Koivisto, J. & Tiirinki, H. (toim.). 08/2020. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38. Viitattu 12.03.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS\\_2020\\_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Kvantitatiivinen verkkokäsikirja. 2021. Mittaaminen: tilastoyksikkö, muuttujat ja havaintomatriisi. Tietoarkisto. Viitattu 12.03.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/tilastoyksikko/>.

Lahti, J. Kohtaava asiakastyö ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen raportteja 3/2021. Viitattu 20.09.2021. [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/180459/Raportteja\\_3\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/180459/Raportteja_3_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

L 6.6.2003/434. Hallintolaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 29.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P8>.

L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 12.03.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 13.09.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

L 30.12.2002/1290. Työttömyysturvalaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 27.09.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#O1L2>.

L 30.12.2014/1325. Yhdenvertaisuuslaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 29.09.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325#P8>.

Lederer V., Loisel P., Rivard M. & Champagne F. 2014. Exploring the diversity of conceptualizations of work (dis)ability: A scoping review of published definitions. *J Occup Rehabil* 24(2).

McQuaid RW. & Lindsay C. 2005. The concept of employability. *Urban Stud* 42(2).

Mäkinen, H. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö. Selvitys osatyökykyisten Suomen mallista. Viitattu 30.03.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162815/TEM\\_2021\\_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162815/TEM_2021_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Luottamuksen ja tasa-arvoisten työmarkkinoiden Suomi. Viitattu 12.03.2021. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/luottamuksen-ja-tasa-arvoisten-tyomarkkinoiden-suomi>.

Ranki, S. (toim.). 2020. Työttömien näkökulma elinikäiseen oppimiseen - Miten vastuu tulisi jakaa? Sitran julkaisuja maaliskuu 2020. Viitattu 22.09.2021. <https://media.sitra.fi/2020/04/01151705/tyottomien-nakokulma-elinikaiseen-oppimiseen.pdf>.

Sidani, S. & Fox, M. 2014. Patient-centered care: clarification of its specific elements to facilitate interprofessional care. *Journal of Interprofessional care* 28(2).

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työkykyohjelma 2019-2023: Työkyvyn palvelut osaksi tulevaisuuden soite-keskusta. 08.01.2021. Viitattu 18.09.2021. <https://stm.fi/tyokykyohjelma>.

Sundvall, S. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli osana TE-palvelujen uudistamista, Alueet ja kasvupalvelut. Diasarja. Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Sisäinen asiakirja.

Suomen palveluohjausyhdistys SPO Ry. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 12.05.2021. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>.

Tengland, P-A. 2011. The concept of work ability. *J Occup Rehabil* 21(2).

TE-palvelut ja oikeudellinen tuki. 2021. TE-hallinto. Sisäinen asiakirja.

TE-palvelut ja työ. 2021. a Henkilöasiakkaat. b. Osatyökykyiset. TE-hallinto. Sisäinen asiakirja.

TE-palvelut. 2021. Työkykykoordinaattori tukenasi. Viitattu 18.09.2021. <https://www.te-palvelut.fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/tyokykykoordinaattori>.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osatyökykyisyys. Viitattu 12.03.2021. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. ICF-luokitus. 2021. Viitattu 14.09.2021. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>.

Terävä, K. & Vuorento, M. 2014. Osatyökykyisen työssä jatkamisen ja työllistymisen tukeminen. Kirjallisuuskatsaus ja haastattelututkimus. Kuntoutussäätiön työselosteita, working papers 48/2014. Viitattu 30.03.2021. <https://kuntoutussaatio.fi/files/1887/osatyokykyisen-tyossa-jatkaminen.pdf>.

Tie työelämään. Mitä palvelutarpeen tunnistaminen tarkoittaa? Viitattu 30.03.2021. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palvelutarpeen-tunnistaminen/mika-palvelutarpeen-tunnistaminen/#stickyroll>.

Tie työelämään. Miten palvelutarpeen voi tunnistaa? Viitattu 30.03.2021. <https://polku.tietyoelamaan.fi/palvelutarpeen-tunnistaminen/miten-palvelutarve-tunnistetaan/#stickyroll>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Keskeisiä kohtia valmisteilla olevasta lainsäädännöstä. Diasarja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Sisäinen asiakirja.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Suomeen luodaan uusi osatyökykyisiä työllistävä yhtiö – lakiesitys lausuntokierrokselle. Viitattu 19.09.2021. <https://oikeusministerio.fi/-/1410877/suomeen-luodaan-uusi-osatyokykyisia-tyollistava-yhtio-lakiesitys-lausuntokierrokselle>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. TE-palvelut siirtyvät kunnille vuoden 2024 aikana – ministerityöryhmä linjasi valmistelun periaatteista. Viitattu 15.09.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/te-palvelut-siirtyvat-kunnille-vuoden-2024-aikana-ministerityoryhma-linjasi-valmistelun-periaatteista>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö on myöntänyt TE-palvelupiloteille rahoitusta vuosille 2021-2022. Viitattu 18.09.2021. <https://tem.fi/-/tyo-ja-elinkeinoministerio-on-myontanyt-te-palvelupiloteille-rahoitusta-vuosille-2021-2022>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. a. Vastuualue työllisyys. Viitattu 12.03.2021. <https://tem.fi/tyollisyys> b. Vastuualue julkiset työvoimapalvelut. Viitattu 12.03.2021. <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut> c. Vastuualue työelämä. Viitattu 12.03.2021. <https://tem.fi/tyoelama>.

Työterveyslaitos. 2021. Työkykytalo. Viitattu 10.09.2021. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>.

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.10.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Weil M. & Karls J. M. 1985. Case Management in human service practice. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.



## LIITTEET

### LIITE 1.

Kyselyn saatekirje.

**Hyvä vastaanottaja,**

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa (YAMK) ja teen opinnäytetyötä **Pohjanmaan TE-toimiston osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaukseen liittyen.**

Opinnäytetyö käsittelee osatyökykyisten henkilöasiakkaiden asiakasprosesseja, palvelutarpeen tunnistamista sekä palveluohjausta. Tutkimustyön tarkoituksena on selvittää osatyökykyisten työnhakija-asiakkaiden palveluprosessien nykytilaa ja sujuvuutta sekä henkilöstön näkemystä sen järjestämisestä. Lisäksi selvitetään ohjaamiseen liittyviä mahdollisia haasteita. Tavoitteena on laatia tutkimustulosten pohjalta kehittämis ehdotus osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyen. Tehtävä on osa nykyistä työkykykoordinaattorin toimenkuvaani.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun sinut osallistumaan. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Antamasi vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. **Ohessa lähetän linkin kyselylomakkeeseen, johon pyydän vastaamaan 15.09.2021 mennessä.** Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia. <https://forms.gle/YgpYRYCUQ2C8yZvk7>

Opinnäytetyötä ohjaa yliopettaja Riku Niemistö, Vaasan ammattikorkeakoulu.

Pohjanmaan TE-toimiston lisäksi opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa. Valmiin tutkimuksen tulokset esitetään 12/2021. Tutkimuslupa on myönnetty 18.07.2021.

Kiitos osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Milja Ittonen

Työkykykoordinaattori, Pohjanmaan TE-toimisto

Sosionomi YAMK-opiskelija, Vaasan ammattikorkeakoulu

[milja.ittonen@te-toimisto.fi](mailto:milja.ittonen@te-toimisto.fi)

## LIITE 2.

Sähköisen kyselyn kysymykset.

### **Osatyökykyiset asiakkaat TE-toimistossa**

Taustakysymykset. Valitse vaihtoehto, joka vastaa tilannettasi.

Koulutusalsasi

- Tekniikka, tietotekniikka
- Palvelualat
- Kauppa, hallinto tai oikeustiede
- Kasvatusala, humanistinen tai yhteiskuntatieteet
- Sosiaaliala
- Terveysala
- Muu:

Työkokemuksesi TE-hallinnossa

- alle vuosi
- 1-10 vuotta
- 11-20 vuotta
- 21-30 vuotta
- Yli 30 vuotta

Ikäsi

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70

Palvelulinjasi ennen organisaatiomuutosta 01.09.2021

- Työnvälitys- ja yrityspalvelut
- Osaamisen kehittämisen palvelut
- Tuetun työllistymisen palvelut

### Työskenteletkö kuntakokeilussa

- Kyllä
- Ei

Arvioi seuraavia väittämiä ja valitse asteikosta omaa kokemustasi vastaava vaihtoehto.

1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

- Tiedän mitä termi ”osatyökykyinen” tarkoittaa.
- Osatyökykyisten henkilöiden parissa tehtävä asiakastyö on minulle helppoa.
- Työtehtäviini kuuluu hallita työkyvyn tukemiseen liittyvä palveluohjaus.
- TE-toimiston tulee hoitaa osatyökykyisten henkilöiden palveluprosesseja.
- Minulla on riittävät valmiudet hoitaa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja.
- Siirrän osatyökykyiset asiakkaat mielelläni toiselle asiantuntijalle.
- Osaamiseni ei tällaisenaan riitä osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaukseen.
- Osatyökykyisten palveluprosessia pitäisi kehittää organisaatiossamme.
- Osatyökykyisten palveluprosessin hoitaminen pitäisi keskittää tietyille osalle henkilöstöä.
- Tunnen osatyökykyisille suunnatun TE-toimiston ulkopuolisen palveluvalikoiman hyvin.
- Tiedän mitä palvelutarpeen selvittäminen tarkoittaa.
- Osatyökykyisyyteen liittyvät asiat eivät kiinnosta minua.
- Minun ei tarvitse hallita terveyteen ja osatyökykyisyyteen liittyviä asioita.
- Olen kiinnostunut saamaan lisätietoa osatyökykyisyyteen liittyen.
- Olen kiinnostunut saamaan lisätietoa palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen.
- Pohjanmaan TE-toimistossa osatyökykyisten asiakkaiden palvelu hoituu tällä hetkellä hyvin.
- Jokaisen palvelulinjan tulisi osata hoitaa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja.
- Virkamiehen neuvontavelvollisuuteen kuuluu kyetä ohjaamaan asiakkaita myös muiden kuin TE-toimiston palvelujen piiriin.
- Hoitaisin mielelläni myös osatyökykyisten palveluprosesseja, jos osaamiseni olisi vahvempaa.
- Minun on vaikea tietää, milloin asiakas tarvitsee muita kuin TE-toimiston palveluita.
- Minulla ei ole nykyisessä työtehtävässäni aikaa hoitaa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosesseja.
- En mielelläni hoida työkykyasioita sillä koen, että osaamiseni ei ole riittävä asiakkaan palvelemiseen.
- En tiedä mistä etsisin tietoa kuntoutus- tai terveystalouteen liittyen.
- TE-toimiston tehtävänä ei ole ohjata kuntoutus- tai terveystalouteen liittyen.
- Tunnistan, milloin asiakas tarvitsee ohjausta muihin kuin TE-toimiston palveluiden piiriin.
- Tiedän, miten vastuut eri toimijoiden kesken jakautuvat osatyökykyisten asiakkaiden kohdalla.

- Monialainen yhteistyö helpottaa osatyökykyisten asiakkaiden palveluprosessien hoitamista.
- TE-toimiston sähköinen palvelutarvearviointi (työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä) ohjaa asiakkaat hyvin oikeiden palveluiden pariin.

Millaisia parannuksia sähköiseen palvelutarvearviointiin voisi tarvittaessa mielestäsi tehdä?

Tarvitsen lisää tietoa seuraavista palveluista tai toimista:

1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

- Kuntoutus / työeläkelaitos
- Kuntoutus / Kela
- Terveystieteiden palvelut
- Työkyvyn arviointi ja/tai kuntoutustutkimus
- Työttömien terveystarkastus
- Työkyvyttömyyseläke ja/tai sairauspäiväraha
- TE-toimiston osatyökykyisille suunnatut palvelut
- Palvelutarpeen arviointi
- Sosiaalihuollon palvelut

Osatyökykyisyyteen liittyvän osaamiseni lisäämiseksi hyötyisin eniten..

1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

- Hankkimalla lisää käytännön kokemusta työskentelemällä enemmän työkykyasioiden parissa.
- Opiskelemalla kokonaan uuden tutkinnon.
- Vaihtamalla työtehtäviä organisaation sisällä.
- Päivittämällä osaamistani lyhytkoulutuksilla.
- En mistään, hallitsen jo työkykyasiat.
- Henkilökohtainen ohjaus ja opastus osatyökykyisten asioissa auttaisi omaksumaan työkykyasioita paremmin.
- Henkilöstökoulutuksesta, joka käsittelisi osatyökykyisten palveluita.
- Opiskelemalla itsenäisesti aiheeseen liittyvää tietoa.
- Vähentämällä nykyisiä työtehtäviäni, että minulla olisi aikaa perehtyä myös osatyökykyisten asiakkaiden palveluun.

Miten mielestäsi osatyökykyisten palveluprosessi tulisi järjestää Pohjanmaan TE-toimistossa?