

**ASIAKKAIDEN OHJAUTUMINEN VARKAUDEN
TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS
PALETTIIN**

Tiina Rytönen, E31asos
Opinnäytetyö, syksy 2013
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Rytkönen, Tiina. Asiakkaiden ohjautuminen Varkauden työvoiman palvelukeskus Palettiin. Pieksämäki, syksy 2013, 67 s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäki, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosiaali- ja kasvatusalan suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikeuttavat tai helpottavat asiakkaiden ohjaamista Varkauden työvoiman palvelukeskus Palettiin. Edellä mainitut tekijät sisältyvät kehittämissuunnitelmaehdotukseen, jonka tarkoituksena on saada asiakasohjautuminen lisääntymään. Opinnäytetyö toteutettiin lähettämällä kysely Varkauden ja Leppävirran työ- ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimistojen työntekijöille sekä haastatteleamalla Paletin asiakkaita.

Opinnäytetyössä käytettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Tietoa kerättiin työntekijöiltä Webropol-kyselyllä ja asiakkailta teemahaastattelulla, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna. Haastattelut litteroitiin. Litteroitu aineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Työttömän ohjaaminen Paletin palveluun on palveluohjausta, jossa tulee ottaa huomioon monia tekijöitä. Kyselyjen keskeisimpinä tuloksina nousi asiakkaiden palvelutarpeen määrittäminen, palvelukeskuksen toiminnan tuntemus ja ohjautumisen järjestäminen luomalla asiakkaille tutustumisaikoja Palettiin. Asiakkaiden haastattelujen tulokset olivat samankaltaisia.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että työntekijät tarvitsevat lisää osaamista palvelutarpeen arvioimiseen sekä tietoutta Paletin palveluista ja toiminnasta. Kehittämissuunnitelmaehdotus sisältää ideoita sekä Paletille että lähettävälle taholle ohjautumisen helpottamiseksi. Ehdotus esitellään Paletin ohjausryhmälle, työ- ja elinkeinotoimistolle ja sosiaalitoimistolle, minkä jälkeen sovitaan jatkotoimista.

Asiasanat: työtön, työttömyys, palveluohjaus, palvelutarve

ABSTRACT

Rytkönen, Tiina. Customer counselling to the Paletti Labour Force Service Centre. 67 pages, 4 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Autumn 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the thesis was to study which factors make it difficult or easier to counsel clients to the Paletti Labour Force Service Centre in Varkaus. The above-mentioned factors are included in a development plan suggestion. The meaning of the suggestion is to increase customer counselling. The thesis was carried out by sending a questionnaire to the employees of Employment and Economic Development Offices and social welfare offices in Varkaus and Leppävirta. The clients of Paletti were interviewed.

The methods of the thesis are quantitative and qualitative. The information was gathered from the employees with a Webropol- questionnaire. The clients were interviewed individually by using a theme interview. The interviews were transcribed. The transcribed material was analyzed by using a material-focused content analysis.

The guidance of the unemployed to the Paletti services is case management in which many factors need to be taken into consideration. The essential findings of this study were the assessment of clients' need of service, the employers' knowledge of the service centre's activities and organization of counselling by creating introductory times for clients at Paletti. The results of the client interviews were similar.

The results indicate that the employees need more education in evaluating the service need, knowledge of the services and activities at Paletti. The development plan suggestion consists of ideas for both Paletti and the sending party in how to make it easier to counsel clients. The suggestion will be presented to Paletti's guidance group, Employment and Economic Development Offices and social security office. Further measures will be agreed on based on the discussions.

Keywords: unemployed, unemployment, case management, need of service

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti	7
2.2 Palvelukeskuksen kohderyhmä ja asiakasprosessi	9
2.3 Opinnäytetyön toimintaympäristö	10
2.4 Opinnäytetyön aikana tapahtuneet toiminnalliset ja organisatoriset muutokset ...	12
3 ASIAKASOHJAUTUMISEN MONIMUOTOISUUS	15
3.1 Työttömyyden vaikutukset	15
3.2 Asiakastyötä ohjaavat säädökset	17
3.3 Palvelutarpeen määrittäminen	18
3.4 Palveluohjauksen hyödyntämistä	20
3.5 Asiakas ja asiakastyön prosessin muodot	22
3.6 Moniammatillinen yhteistyö	24
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	26
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	27
5.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö	27
5.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä	29
5.3 Aineiston keruu	31
5.4 Aineiston analysointi	33
6 TULOKSET	35
6.1 Työntekijöiden näkemykset	35
6.2 Asiakkaiden ajatukset	42
7 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	46
7.1 Ohjautumista helpottavat ja hankaloittavat tekijät	46
7.2 Ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus	49
8 POHDINTA	52
8.1 Ammatillinen kasvu	52
8.2 Opinnäytetyön eettisyys, luotettavuus ja pätevyys	53
8.3 Ideoita jatkotutkimuksista	55
LÄHTEET	57
LIITE 1. Asiakkaiden temahaastattelu	63
LIITE 2: Asiakkaiden suostumus haastatteluun	64

LIITE 3: Kyselyn saatelomake	65
LIITE 4: Työntekijöiden kysely	66

1 JOHDANTO

Varkaudessa on pitkään ollut huolen aiheena korkea työttömyys, josta huomattava osuus on ollut rakennetyöttömyyttä. Rakennetyöttömyyden purkamiseen valtion taholta pyrittiin Vanhasen I hallituksen toteuttamalla julkisen työvoimapalvelujen uudistamis-hankkeella. Tällöin myös Varkauteen perustettiin työvoiman palvelukeskus. Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti on Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston, Varkau-den kaupungin ja Kelan Pohjois-Savon vakuutuspiirin muodostama moniammatillinen yhteistyöorganisaatio. Palvelukeskuksessa edistetään pitkään työttömänä olleiden työl-listymistä, elämänhallintaa ja kuntoutumista. Asiakkaaksi ohjaututaan työ- ja elinkeino-toimiston tai sosiaalitoimen kautta, jos asiakas tarvitsee työllistyäkseen moniammatillis-ta palvelua.

Opinnäytetyössäni selvitän, mitkä tekijät helpottavat ja mitkä vaikeuttavat asiakkaiden ohjaamista Palettiin. Näiden tekijöiden perusteella teen ohjautumisen kehittämissuunni-telmaehdotuksen sekä Paletille että lähettävälle taholle. Valitsin aiheeni oman koke-mukseni perusteella asiakasohjautumisen vähäisyydestä. Paletin työryhmä on myös il-maissut huolensa edellä mainittuun asiaan.

Teoriaosuudessa käsittelem keskeisimpiä säädöksiä, jotka ohjeistavat asiakkaiden pal-velua TE-toimistossa ja sosiaalitoimistossa. Määrittelen, mitä työttömyys tarkoittaa ja miten sitä jaotellaan sekä miten ymmärretään asiakas ja asiakastyön prosessi. Työnteki-jän palvellessa asiakasta työntekijän tulee määrittää asiakkaan palvelutarve yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen määrittäminen voi joissakin tilanteissa olla vaikeaa. Jos asiakkaan palvelutarve edellyttää muita palveluita kuin mitä työntekijä pystyy jär-jestämään, tulee työntekijän ohjata asiakas oikean palvelun piiriin. Yleensä tällöin on kyse jonkun tasoisesta palveluohjauksesta.

Opinnäytetyössäni on käytetty sekä määrällistä että laadullista menetelmää ja lisäksi siinä on kehittämispainotteisen työn elementtejä. Tiedonhankintamenetelminä olivat työntekijöille kohdistettu Webropol-kysely sekä asiakkaille tehdyt teemahaastattelut. Tulosten perusteella nousi joitakin hyvin selkeitä asiakkaiden ohjaamista hankaloittavia tekijöitä, jotka ovat nousseet esille myös aikaisimmissa tutkimuksissa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Olen työskennellyt Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletissa koko sen toiminnan ajan. Lähes yhdeksän vuoden historian aikana asiakasohjautumisessa on ollut aika ajoin haasteita. Haasteet ovat liittyneet vähäisiin asiakasohjauksiin. Opinnäytetyön aihe on esitelty Paletin johtoryhmän kokouksessa toukokuussa 2012. Aihe sai hyvän vastaanoton, koska johtoryhmä on ollut myös tietoinen läheteiden vähäisestä määrästä. Päämääränä opinnäytetyölläni on selvittää mitkä tekijät helpottavat ja vaikeuttavat asiakkaiden ohjaamista Palettiin ja näiden tekijöiden perusteella määritellä ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus. Tuloksena ohjautumisen kehittämisestä on, että oikeaa kohderyhmää olevat asiakkaat ohjautuvat Palettiin ja asiakasohjautumisien määrä lisääntyy. Opinnäytetyön laajuuden sekä ajan rajallisuuden johdosta opinnäytetyöni lopputulos on parannusehdotusten esittäminen yhteistyötahoille. Yhteistyötahot halutessaan jatkavat ohjautumisen kehittämistä.

2.1 Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti

Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti (aikaisemmilta nimiltään Varkauden seudun työvoiman yhteispalvelupiste Paletti ja Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Paletti) aloitti toimintansa Varkaudessa 1.9.2004. Seuraavan vuoden alussa toimintaan lähti mukaan myös Leppävirran kunta. Työvoiman palvelukeskukset (TYP:t) olivat osa Matti Vanhasen hallituksen työllisyysohjelmaa. Palvelukeskusten tavoitteena oli rakenteellisen työttömyyden alentaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. (Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen & Spangar 2004, 21.) Työvoiman palvelukeskukset ovat TE-toimiston (työ- ja elinkeinotoimiston), kuntien ja Kelan (Kansaneläkelaitoksen) yhteisiä palvelupisteistä, joista asiakkaat saavat moniammatillista palvelua työllistymisensä edistämiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a).

Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletissa työskentelee kolme työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijaa, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja sekä osa-aikaisina terveydenhoitaja (50 % työajasta) ja työllistämispalvelusihteeri (50 % työajasta). Sekä TE-toimiston että kaupungin tulee sijoittaa palvelukeskukseen yhtä monta työntekijää. Kelan TYP-

työhön nimeämät työntekijät osallistuvat moniammatilliseen yhteistyöhön joustavasti etäyhteyksien (suojattu sähköposti, puhelimitse) välityksellä tai sovitusti paikan päällä työvoiman palvelukeskuksessa. Työvoiman palvelukeskuksen toiminta pohjautuu taustajärjestöjen toimintastrategioihin. Ensisijaisena tavoitteena on löytää työllistymismahdollisuuksia tuetun työllistymisen tarpeessa oleville asiakkaille sekä epäedullisessa työmarkkina-asemassa oleville työnhakijoille. Lisäksi palvelukeskus on alueella kokoavana ja aloitteellisena yhteistyön edistäjänä kehittämällä ja ylläpitämällä jatkuvaa vuoropuhelua saman asiakasryhmän kanssa toimivien yhteistyökumppanien kanssa. Palveluun ohjautetaan ensisijaisesti TE-toimistossa ja sosiaalityön yksikössä sekä Kelassa tehtävien palvelutarvearvioiden mukaisesti. Yhteistyökumppanit voivat myös ohjata asiakkaita palveluun sovitusti ja asiakkaat itse voivat hakeutua omatoimisesti palveluun. (Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti 2013.)

Työvoiman palvelukeskus-toiminta (TYP-toiminta) perustuu TE-toimiston, kunnan / kuntien ja Kelan vapaaehtoiseen sopimukselliseen yhteistyöhön. Tämä tarkoittaa, että toimintamallin muutoksista keskustellaan ja sovitaan yhdessä. Yhdessä sovittavia asioita ovat ainakin toimitiloihin, henkilöstömäärään ja henkilöstörakenteeseen sekä tarjolla oleviin palveluihin liittyvät kysymykset. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa työhön kuntouttavia palveluja TE-toimiston, kunnan ja Kelan asiakkaille palveluyhteistyönä. Palvelukeskuksissa tulee olla tarjolla työmarkkinoille kuntoutuville tarkoitettuja julkisia työvoimapalveluja ja kunnan tarjoamia työhön kuntouttavia palveluja. Lisäksi Kelan työkyvyn arviointi- ja kuntoutuspalvelut ovat olennainen osa TYP:n palvelua. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

Palvelukeskukseen ohjautuminen tulee perustua joko lähettävän tahon tai TYP:n tekemään palvelutarvearviointiin. Kaikkien asiakkaiden kohdalla työvoiman palvelukeskukseen ohjaamisen ehdoton edellytys on, että asiakas tarvitsee palvelukeskuksessa olevaa moniammatillista palvelua. Tämä tarkoittaa sitä, TE-toimisto voi ohjata asiakkaan palvelukeskukseen, jos asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen julkisten työvoimapalvelujen rinnalla kunnan järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Kunta taas voi ohjata asiakkaan palvelukeskukseen asiakkaan tarvitessa työmarkkinoille kuntoutuakseen kunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelujen rinnalla myös työ- ja elinkeinotoimiston järjestämisvastuulla olevia julkisia työvoimapalveluja. TYP-palvelun tavoitteena on avoimille työmarkkinoille sijoittumisen tukeminen. Lisäksi Kela voi toimia

aloitteellisesti asiakkaan ohjaamisessa palvelukeskuksen toimintaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

Varkauden suuren työttömyyden johdosta niin työ- ja elinkeinotoimiston kuin sosiaalityön toimiston työntekijöillä on suuret asiakasmäärät. Työvoiman palvelukeskus-toimintaa ohjaavat valtakunnalliset linjaukset eivät ota kantaa palvelukeskuksien asiakasmäärätavoitteisiin. Palvelukeskus Paletin yhteistyösopimuksessa hyväksytty asiakasmäärätavoite Varkaudessa on ollut useita vuosia 180 asiakasta asiakkuudessa kokon ajan. Asiakasmäärää seurataan jatkuvasti työryhmän viikoittaisissa tiimikokouksissa. Tavoitteessa pysymisessä on ollut haasteita, joskus asiakasmäärän pudotessa jopa 150 asiakkaaseen kuukausitasolla. Asiakasmäärän vaihdellessa Paletin asiakasmäärätavoite ei toteudu. Syklittäinen asiakasohjaaminen ruuhkauttaa ajoittain Paletin toiminnan ja tällöin asiakkaat joutuvat odottamaan asiakkuuteen pääsemistä. Odottaminen voi vaikuttaa asiakkaiden motivaatioon, ja pahimmillaan odottaminen voi viedä asiakkaan elämäntilannetta huonompaan suuntaan.

2.2 Palvelukeskuksen kohderyhmä ja asiakasprosessi

Palvelukeskuksen asiakkaista vähintään puolet tulee olla vähintään 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneita moniammatillista palvelua tarvitsevia asiakkaita. Kohderyhmä on sekä TE-toimiston että kunnan yhteisasiakkaita. Yhteisasiakkuus tarkoittaa sitä, että valtio ja kunta yhdessä vastaavat edellä mainittujen henkilöiden työttömyyden aikaisista työmarkkinatukimenoista. Lisäksi TE-toimiston ja kunnan tulee tehdä ryhmään kuuluville aktivointisuunnitelmat. Palvelukeskukseen ohjataan myös muita työttömiä, jos heidän kohdallaan voidaan TYP:n moniammatillisella palvelulla ehkäistä työttömyyden pitkittymistä ja työmarkkinoilta syrjäytymistä. Ohjautumisen tulee perustua aina palvelutarvearvioon sekä moniammatillisen palvelun tarpeeseen. Palvelukeskukseen ei saa ohjata asiakkaita pelkästään iän, vajaakuntoisuuden, aktivointisuunnitelman laatimisen tai muun vastaavan perusteella. TE-toimistosta palvelukeskukseen ei saa ohjata asiakkaita, jotka kuuluvat palvelulinjoihin suoraan työmarkkinoille suuntaavat tai osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat. Palvelukeskuksen asiakkaita ovat ainoastaan moniammatillista palvelua tarvitsevat työmarkkinoille kuntoutuvat asiakkaat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

Vuonna 2012 Varkaudessa ja Leppävirralla aloittaneista asiakkaista 54 % oli alle 30-vuotiaita, ja tammi-kesäkuussa 2013 heidän määränsä oli 61 %. Ikäryhmässä 30–49-vuotiaat oli 33 % asiakkaista vuonna 2012. Heidän osuutensa oli sama myös tammi-kesäkuussa 2013. Yli 50-vuotiaiden määrä on vähentynyt. Vuonna 2012 osuus oli 13 %, kun taas alkuvuodesta 2013 osuus oli 6 %. (Määttä 2013a, 2013b). Palvelukeskus Paletin asiakkaalla on yleensä pitkittynyt työttömyys syystä, jota lähettävillä tahoilla ei ole pystytty selvittämään. Yleensä asiakas ohjataan Palettiin silloin, kun asiakasprosessi ei etene sovitusti tai työntekijä kokee asiakkaan tarvitsevan tarkempia työllistymisesteiden selvittelyjä tai tiiviimpää tukea työhön kuntoutumisensa polulla. Paletin tyypillinen asiakas on nuori mies.

Työvoiman palvelukeskustoimintaa koskevassa valtakunnallisissa linjauksissa asiakkaan palveluprosessi sisältää kartoitus- ja tutkimusvaiheen, kuntoutus- ja ohjausvaiheen ja valmennus- ja työllistymisvaiheen. Palvelu voi sisältää kaikki kolme vaihetta tai vain palvelutarpeen arvioinnin tai palvelutarpeen arvioinnin ja kuntoutus- ja ohjausvaiheen. TYP:n palvelu on erityispalvelua, joka on kestoltaan rajattu 2–3 vuoteen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.) Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletin asiakasprosessi jakautuu viiteen vaiheeseen; asiakkaaksi ohjautumiseen, kartoitusvaiheeseen, tutkimusvaiheeseen, kuntoutus- ja ohjausvaiheeseen ja valmennus- ja työllistymisvaiheeseen (Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti 2008). Paletin asiakkuuksien kesto on ollut valtakunnallisten linjausten mukainen. Ajalla 1.1.–30.6.2013 Varkaudessa ja Leppävirralla päättyi 106 asiakkuutta. Näistä viiden asiakkuus kesti yli kolme vuotta, ja alle kahden vuoden asiakkuuksia oli 80. (Määttä 2013b.)

2.3 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Opinnäytetyön yhteistyötahoina olivat Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston Varkauden ja Leppävirran toimipaikat sekä Varkauden kaupungin sosiaalityö ja Leppävirran kunnan perusturva, koska kyseiset tahot ohjaavat asiakkaita Palettiin. Työvoiman palvelukeskusten valtakunnallisten linjauksien mukaan myös Kela voisi ohjata palvelukeskukseen asiakkaita. Tässä opinnäytetyössä Kela jätettiin pois, koska ohjautumista Kelasta ei ole Varkaudessa toteutettu lainkaan.

Varkaus on reilun 22 000 asukkaan kaupunki Pohjois-Savossa (Varkauden kaupunki 2013). Varkaudessa työttömien osuus työvoimasta toukokuussa 2013 oli maakunnan korkein 16 %, kun se toukokuussa 2012 oli 14,9 % (Pohjois-Savon Ely-keskus 2013). Varkauden alueella on painittu korkean työttömyyden kanssa jo vuosia. Vuonna 2008 hallitus nimesi Varkauden seutukunnan (Varkaus ja Leppävirta) vuoden 2010 loppuun saakka äkillisen rakennemuutoksen alueeksi. Taustalla olivat Stora Enson suuret henkilöstövähennykset sekä elektroniikkayritys Enics:n toiminnan lopettaminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009a.)

Varkauden perusturvalautakunnan toimialaan kuuluu yhteistoiminta-alueelle (Varkaus, Joroinen) kuuluva sosiaalihuolto, kansanterveystyö, ympäristöterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido. Perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii sosiaali- ja terveyskeskus, joka jakautuu neljään palvelualueeseen, jotka jakaantuvat palveluyksiköihin (Kotiin annettavat palvelut ja sairaalahoito, Terveystenhuollon vastaanottopalvelut ja Psykososiaaliset palvelut). Varkauden kaupungin aikuisten sosiaalityö kuuluu psykososiaalisiin palveluihin koostuen nuorten (alle 30-vuotiaat) ja aikuisten tiimeistä. Molemmissa tiimissä on sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityö on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilön ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista ja yhteisöjen toimivuutta. (Varkauden kaupunki 2013.)

Leppävirran väkiluku 31.12.2012 oli 10 274 (Tilastokeskus i.a.a). Työttömyysaste toukokuussa 2013 Leppävirralla oli 12,0 % ja vuotta aikaisemmin se oli 10,6 % (Pohjois-Savon Ely-keskus 2013). Leppävirran perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii sosiaalipalveluiden sosiaali- ja perhetyö. Sosiaalipalveluilla edistetään ja ylläpidetään yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalipalveluja järjestetään ja tuotetaan yhteistyössä kolmannen sektorin ja yritysten kanssa. Sosiaalityö on jaettu kolmeen eri alueeseen, joissa kussakin työskentelee yksi sosiaalityöntekijä. (Leppävirta 2011.)

Opinnäytetyön alkuvaiheessa kesällä 2012 Varkaudessa oli itsenäinen työ- ja elinkeinotoimisto Varkauden seudun työ- ja elinkeinotoimisto, johon kuului Leppävirran yksikkö. Vuoden 2013 alusta alkaen työ- ja elinkeinopalvelut (TE-palvelut) uudistuivat valtakunnallisesti. TE-palvelujen tarjonnasta vastaavat jatkossa 15 alueellista TE-toimistoa,

joilla on tarvittava määrä toimipaikkoja. TE-palveluverkoston kuuluvat alueelliset TE-toimistot toimipaikkoineen, työvoiman palvelukeskukset, yhteispalvelupisteet, seudulliset yrityspalvelut ja muu sidosryhmien kanssa toteutettava palveluyhteistyö. TE-palvelut järjestetään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti kolmeen palvelulinjaan perustuvalla palvelumallilla. Työnhakijoiden nopea työllistyminen, osaavan työvoiman turvaaminen sekä yritysten toimintaedellytyksien mahdollistaminen ovat TE-palveluiden kärkiajatuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b.) Pohjois-Savon TE-toimisto toimii Pohjois-Savon maakunnassa. TE-palvelujen tarjonnasta vastaavat neljä kokoaikaisesti maanantaista perjantaihin avoinna olevaa toimipaikkaa Iisalmessa, Kuopiossa, Siilinjärvellä ja Varkaudessa. Osa-aikaisesti avoinna olevia toimipaikkoja on seitsemän Juankoskella, Kiuruvedellä, Lapinlahdella, Leppävirralla, Nilsiässä, Pielavedellä ja Suonenjoella. Leppävirran toimipaikka on avoinna kahdesti viikossa, maanantaisin ja keskiviikkoisin. TE-palveluverkoston kuuluvat kolme työvoiman palvelukeskusta Kuopiossa, Iisalmessa ja Varkaudessa sekä seudulliset yrityspalvelupisteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c.)

2.4 Opinnäytetyön aikana tapahtuneet toiminnalliset ja organisatoriset muutokset

Opinnäytetyön aikana (toukokuu 2012-kesäkuu 2013) on tapahtunut monenlaisia muutoksia. Alkuvaiheessa kesällä 2012 oli Varkaudessa itsenäinen työ- ja elinkeinotoimisto (Varkauden seudun TE-toimisto), jolla oli kokoaikaisesti auki oleva toimipiste Leppävirralla. Samoin työvoiman palvelukeskus toimi sekä Varkaudessa että Leppävirralla. Pohjois-Savon TE-toimiston palveluverkko uudistus perustui valtakunnalliseen TE-toimistoverkko 2015-linjauksiin. Vuoden 2013 alusta Pohjois-Savossa oli yksi itsenäisen TE-toimisto jakautuen neljään kokoaikaisesti auki olevaan toimipaikkaan ja seitsemään osa-aikaisesti auki olevaan. (Patrikainen 2012.) Vuoden 2013 alusta Varkauden seudun TE-toimisto lakkasi olemasta sekä Leppävirralla TE-toimiston toiminta muuttui osa-aikaiseksi. TE-palveluverkoston uudistuksen myötä Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Paletin yhteistyösopimus jouduttiin päivittämään, koska Varkauden TE-toimistoa ei ollut olemassa. Leppävirran kunta ilmoitti 23.4.2013 esittävänsä kunnanhallitukselle TYP-yhteistyön päättämistä 1.7.2013 alkaen (Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Paletti 2013). Palvelukeskus toiminta Leppävirralla päättyi heinäkuussa 2013.

Alkuvuodesta 2013 läheteiden tuleminen Palettiin vähentyi huomattavasti. Tämän johdosta Paletin työryhmä oli pakotettu kokeilemaan uusia toimintatapoja asiakkuuksien lisäämiseksi. Paletissa otettiin käyttöön tutustumisajat. Tutustumisajoille asiakkaasta ei tehdä lähetettä, vaan asiakkaalle joko annetaan tutustumisaika Palettiin tai hänelle lähetetään aika jälkikäteen Paletista. TE-toimiston työntekijöille luotiin uusi sähköinen kalenteri, johon Paletin työntekijät merkitsevät vapaat tutustumisajat. Sosiaalitoimiston puolelta toimintakäytäntönä oli, että lähettävän tahon työntekijä ottaa yhteyttä (puhelimitse, sähköpostilla, sosiaalitoimen tietojärjestelmän välityksellä) Paletin sosiaalitoimen edustajiin ja sopii tapaamisajan. Asiakkaan tullessa Palettiin tutustumisajalle, hänelle kerrotaan Paletin toiminnasta ja tavoitteesta sekä selvitetään onko asiakkaalla moniammatillisen palvelun tarve. Toukokuussa 2013 Paletissa todettiin, ettei tutustumiskäytäntö TE-toimiston puolelta toimi. TE-toimiston työntekijöille lähetettiin sähköpostikysely, miten tutustumiskäytäntö tulisi tehdä. Näiden vastauksien perusteella Paletissa jatkettiin tutustumiskäytännön muokkaamista.

Kuntasektorilla tapahtui myös muutoksia. Vuoden 2013 alusta alkaen Varkauden ja Joroisten sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistyivät. Lisäksi Varkauden kaupunki ja Leppävirran kunta pääsivät mukaan hallitusohjelmaan kirjattuun kuntakokeiluun. Kuntakokeilu on valtakunnallinen hanke vuosille 2012–2015, jonka tavoitteena on alentaa rakennetyöttömyyttä lisäämällä pitkään työttömänä olleiden työelämäosallisuutta ja edistämällä työllistymistä. Kokeilusta saatavia kokemuksia hyödynnetään työvoiman palvelukeskusten valtakunnallistamisajatuksessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a.) Varkauden ja Leppävirran kuntien kuntakokeilussa tuloksena syntyy muun muassa TYP:n uusi toimintamalli. Tämä tarkoittaa, että palvelukeskukseen tulevat asiakkaat ovat aikaisempaa valmiimpia siirtymään erilaisiin aktivointitoimenpiteisiin, koska kuntien alkupalveluissa on selvitetty asiakkaiden työllistymisen esteet. Täten palvelukeskuksen rooli asiakkaiden palvelutarpeiden selvittelyssä vähenee ja uudessa mallissa palvelujen painopiste siirtyy enemmän työnhakijan ohjaamiseen aktivointitoimenpiteisiin ja suoraan työmarkkinoille. (Tsupari 2013.)

Opinnäytetyön työstämisen aikana oli meneillään TYP-toimintamallin lakisääteistäminen. Työ- ja elinkeinoministeriö asetti maaliskuussa 2013 työryhmän valmistelemaan työvoiman palvelukeskus-toimintamallin laajentamista ja lakisääteistämistä. Työryhmä koostuu työ- ja elinkeinoministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Kansaneläkelaitok-

sen, Suomen Kuntaliiton, Ely-keskuksen, TE-toimistojen, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja kuntien edustajista. Ryhmän tehtävä pohjautui Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmaan pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi. Työryhmän toimikausi ulottuu 31.12.2014 saakka, jonka aikana sen tulee valmistella esitys työvoiman palvelukeskusten toimintamallista ja rahoituksen turvaamisesta sekä lisäksi osallistua työvoiman palvelukeskusta koskevan hallituksen esityksen valmisteluun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013f.) Tulevasta TYP -toimintamallin sekä -lain sisällöstä ei ollut opinnäytetyön teon aikana tarkempaa tietoa. Nähtäväksi jää, sisältyykö niihin asiakasohjautumisen määrittelyjä.

3 ASIAKASOHJAUTUMISEN MONIMUOTOISUUS

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu työ- ja elinkeinohallinnon ja sosiaalialan asiakastyötä keskeisimmin määrittävistä säädöksistä, palvelutarpeesta ja asiakastyöhön kiinteästi liittyvästä palveluohjauksesta. Työ- ja elinkeinohallinnossa ja sosiaalialalla asiakas ja asiakastyön prosessi eroavat melko paljon. Palvelukeskuksen asiakkailta on useasti pitkä työttömyys taustalla ja erilaisia haasteita elämässään. Ohjaavan tahon on tärkeää ymmärtää työttömyyden vaikutus ihmiseen sekä miten moniammatillisella palvelulla asiakasta voidaan tukea ja auttaa.

3.1 Työttömyyden vaikutukset

Kullakin henkilöllä on oikeus työhön, työn vapaaseen valintaan, yhtäläisiin ja tyydyttäviin työehtoihin ja suojaan työttömyyttä vastaan (United Nations Human Rights i.a).

Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. (Suomen perustuslaki 1999, 18§.)

Kirjallisuudessa työttömyys jaetaan yleensä kitka-, suhdanne-, rakenne- ja kausityöttömyyteen. Kitkатыöttömyyttä syntyy, kun jotkut ihmiset ovat entisen ja uuden työpaikan välissä. Kitkатыöttömyyttä voi esiintyä myös tasapainossa olevilla työmarkkinoilla täystyöllisyystilanteessa. Työmarkkinoiden dynamiikka, informaation epätäydellisyys ja työpaikan etsintä- ja kohtaantoaika ovat syitä kitkатыöttömyyteen. Suhdannetyöttömyys johtuu työvoiman kokonaiskysynnän laskusta. Tilanteessa, jossa yrityksen tuotteiden ja palveluiden kysyntä laskee, eikä yritys ole halukas tai sillä ei ole mahdollisuutta palkkojen alentamiseen, vaan päädytään irtisanomisiin, puhutaan suhdannetyöttömyydestä. Rakenne- tai rakenteellinen työttömyys johtuu siitä, että työvoiman kysynnän ja tarjonnan ominaisuudet eivät vastaa toisiaan ammatillisesti tai alueellisesti. Talouden rakenteellinen muutos aiheuttaa rakennetyöttömyyttä, kun vanhan ammattitaidon omaavia ihmisiä jää työttömäksi tai alhaisen osaamisen yrityksiä kaatuu, eikä tällaiselle osaamiselle ole kysyntää. Kausityöttömyys johtuu periaatteessa samoista syistä kuin suhdannetyöttömyys, mutta tässä tyypissä työvoiman kysynnän vaihtelut ovat melko tarkkaan

ennakoitavissa, ja ne noudattavat systemaattista mallia eri vuodenaikoina. (Räisänen 2002, 3–4.)

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan työttömänä pidetään työnhakijaa, joka ei ole työsuhteessa eikä työttömyysturvalain 2. luvussa tarkoitettulla tavalla työllistyy päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään ja joka ei ole työttömyysturvalain 2. luvussa tarkoitettu päätoiminen opiskelija. Lisäksi työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e.) Tilastokeskus (i.a.b) määrittelee työttömäksi ihmisen, joka tutkimusviikolla on työtä vailla (ei ole palkkatyössä tai tehnyt työtä yrittäjänä), on etsinyt työtä aktiivisesti viimeisen neljän viikon aikana palkansaa-jana tai yrittäjänä ja voisi aloittaa työn kahden viikon kuluessa. Lisäksi henkilö, joka on työtä vailla ja odottaa sovitun työn alkamista kolmen kuukauden kuluessa, luetaan työttömäksi, jos hän voisi aloittaa työn kahden viikon sisällä. Työpaikastaan toistaiseksi lomautettu, joka täyttää edellä mainitut kriteerit, luetaan myös työttömäksi. (Tilastokeskus i.a.b.)

Yhdistyneiden kansakuntien lausumana kuten myös Suomen perustuslain määrittelemänä, jokaisella ihmiselle tulisi olla oikeus työhön. Näin ei kuitenkaan ole, vaikkakin ymmärretään työttömyyden olevan yhteydessä ihmisen hyvinvoinnin ongelmiin. Yleisesti voidaan sanoa työttömien joukon olevan työllistä väestöä sairaampaa sekä fyysisesti että psyykkisesti. Tunne siitä, että kaikki käy yli voimien sekä masentuneisuus, hermos-tuneisuus, päättämättömyys, ärtyneisyys ovat selvästi yleisempiä työttömillä kuin työllisillä. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 38–40.) Työttömyyden ja alkoholin kulutuksen välillä ei ole näytettävissä selkeää yhteyttä. Eri ryhmien välillä on suuria eroja verratta-essa heidän alkoholin käytön määrää. Selkeästi työttömyyden vaikutus alkoholin käyt-töön näyttäisi muuttuvan ajan myötä. Työttömyys vaikuttaa myös muuhun terveyskäyt-täytymiseen. Työttömät selkeästi tupakoivat enemmän kuin työlliset sekä purkavat stressiään syömällä epäterveellisesti. Kuitenkin voidaan todeta, että työttömyyden ja terveyden väliseen yhteyteen vaikuttavat useat tekijät, kuten ikä, sukupuoli, taloudelliset tekijät, terveyskäyttäytyminen, työttömyyden kesto, konteksti ja henkilökohtaiset omi-naisuudet. (Heponiemi, Wahlström, Elovainio, Sinervo, Aalto & Keskimäki 2008, 25–26, 32.)

Nimenomaan pitkään työttömänä olleilla on selvästi yleisemmin puutteita hyvinvoinnissaan kuin työllisillä. Ongelmat painottuivat taloudellisiin ja terveydellisiin ongelmiin sekä terveystaloudellisten saamiseen. Pitkään työttöminä olleilla oli selvästi yleisempää hyvinvoinnin puutteiden kasaantuminen kuin työllisillä. (Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 246.)

3.2 Asiakastyötä ohjaavat säädökset

Hallitusohjelma viitoittaa TE-toimiston ja sosiaalitoimen työntekijöiden työtä. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen kolme painopistealuetta ovat köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen, julkisen talouden vakauttaminen sekä kestävä talouskasvu, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. Hallitusohjelmassa todetaan, että työ on parasta sosiaaliturvaa. Sosiaaliturvaa, verotusta ja työmarkkinoita on kehitettävä osallisuuden ja työllisyyden näkökulmasta. Työttömien työmarkkinavalmiuksien parantamiseen ja työkyvyn ylläpitoon panostetaan. Työvoimapalveluiden laatua parannetaan muun muassa tekemällä työllistymissuunnitelmat nopeasti ja niissä otetaan huomioon työnhakijoiden tarpeet, toimintakyky ja työllistymisedellytykset paremmin. Köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen torjumisessa työllisyyden parantaminen ja työllisyysasteen nostaminen on tärkeitä ja välttämättömiä. Näin turvataan myös sosiaaliturvan rahoitus. (Valtioneuvosto 2011, 7–8, 46, 55.)

Lailla julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä sekä edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua. Palveluina ovat työnvälityspalvelut, tieto- ja neuvontapalvelut, osaamisen kehittämisspalvelut sekä yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämisspalvelut. Lisäksi lain piiriin kuuluvat henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit sekä tämän lain mukaiset tuet ja korvaukset. Laissa määritetään, että työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen. Palvelutarpeen perusteella tarjotaan julkisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille sekä edistävät yritystoiminnan

käynnistymistä tai kehittymistä. Jos asiakkaan palvelutarve edellyttää muita kuin edellä mainittuja palveluja tai jos palvelun järjestämisvastuu on muulla kuin työ- ja elinkeinohallinnon taholla, asiakkaalle on annettava tietoa muista palvelumahdollisuuksista sekä tarvittaessa ohjattava asiakas muun viranomaisen tai palvelun järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä näiden kanssa. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Työ- ja elinkeinoviranomainen on velvoitettu tarjoamaan työtä ja koulutusta sekä järjestämään työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa. Lisäksi työ- ja elinkeinoviranomaisen on seurattava työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista ja osaltaan huolehdittava palveluprosessin etenemisestä. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) säädetään sosiaalipalveluista, toimeentulotuesta, sosiaalivastuksista, sosiaalisesta luotosta ja niihin liittyvistä toiminnoista, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä kunnan on huolehdittava sen sisältöisinä ja siinä laajuudessa kuin kulloinkin säädetään: sosiaalipalvelujen järjestämisestä, toimeentulon antamisesta, sosiaalivastusten suorittamisesta, ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämisestä. Lisäksi kunnan tehtävinä on sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestäminen, sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan koulutus-, tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan toteuttaminen ja sosiaalisen luoton myöntäminen. Kunta on myös velvollinen toimimaan sosiaalisten olojen kehittämiseksi ja sosiaalisten epäkohtien poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1982.) Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

3.3 Palvelutarpeen määrittäminen

Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) määritellään, että asiakkaalle tarjotaan palveluita, jotka parhaiten edistävät asiakkaan sijoittumista avoimille työ-

markkinoille ja siten turvaavat osaltaan työvoiman saatavuutta. Palvelutarve voi sisältää sekä työ- ja elinkeinohallinnon että jonkin muun viranomaisen tarjoamia palveluita. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.) Virkailijan ja työnhakijan yhdessä määrittelemä palvelutarve merkitään työhallinnon asiakastietojärjestelmä (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 42).

Sekä työnhakija- kuin henkilöasiakkaan että yritys- ja työnantaja-asiakkaan palvelussa palvelutarpeen arviointi määrittää olennaisesti palveluprosessin suuntaa ja onnistumista. Erillinen palvelutarpeen alkukartoitus työnhakija-asiakkaiden palvelussa on tärkeä osa palveluprosessia. Alkukartoituksessa tunnistetaan ja määritellään jokin kolmesta palvelulinjasta, joka parhaiten vastaa asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen. Palvelulinjalla määritellään tarkemmin ne palvelut, joiden avulla asiakkaan työllistymistä edistetään. TE-toimiston virkailija ottaa asiantuntemuksensa perusteella kantaa asiakkaan tilanteeseen tuoden esille vaihtoehtoja, joista asiakas ei välttämättä ole tietoinen. Tämä edellyttää virkailijalta toimintaympäristön ja työmarkkinoiden tuntemusta sekä TE-toimiston omien ja kumppaneiden palvelujen tuntemusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c.) Wire 3 -projektin työttömien henkilöiden ohjausta käsittelevässä tutkimusaineistossa Koskimies (2007, 92) tuo esille yhdeksi ohjauksessa toimivaksi elementiksi juuri asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisen ja siihen tarttumisen oman asiantuntijuuden puitteissa. Tätä tukee myös väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistamisesta, jossa muun muassa tutkittiin työvoiman palvelukeskukseen ohjautumisen toimivuutta. Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen (2007, 40) toteavat tutkimuksensa perusteella yhtenä TYP:een ohjautumisen toimivaksi elementiksi lähettävän tahon tekemän huolellisen palvelutarvearvion.

Sosiaalialalla palvelutarve määritellään tarpeeksi, jonka tyydyttäminen edellyttää tiettyjen palvelujen saamista. Sosiaalihuoltoa ohjaavan ja määrittävän lainsäädännön mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on järjestettävä hoitoa, huoltoa, tukea ja muita sosiaalipalveluja hänen palvelutarpeensa mukaisesti. Palvelutarve määritetään asiakkaan, sosiaalihuollon ammattilaisen ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden ja asiakkaan läheisten kanssa. (Laaksonen, Suhonen & Suhonen 2012, 14.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Toteutettaessa sosiaalihuoltoa on laadittava

palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä, sekä tarvittaessa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

3.4 Palveluohjauksen hyödyntämistä

Wire 3 -projektissa työttömän henkilön palveluihin ohjautumisen keskeisenä kehittämishaasteena on asiakkaan oikea-aikainen ohjaaminen ja palveluiden oikea-aikainen kohdentaminen. Tämä edellyttää osaamista ja työvälineitä asiakkaan kokonaisvaltaiseen voimavarojen, ongelmien ja palvelutarpeen tunnistamiseen. Lisäksi ohjauksessa tulisi pyrkiä voimavaralähtöisyyteen, jossa tavoitteena on asiakkaan omatoimisuus. Haastatteluihin osallistuneet sosiaali- ja terveysalan, työvoimatoimiston ja Kelan työntekijät kaipaivat lisää tietoa palveluista, palveluorganisaatioista sekä toistensa toimenkuvista helpottamaan asiakkaiden palveluihin ohjaamista. (Koskimies 2007, 92, 97, 103.)

Ihmisen fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn heikentyessä, hän tarvitsee palveluohjausta selviytyäkseen arkielämän toiminnoissa ja siten pystyäkseen nauttimaan elämästään. Wire 3 -projektin työntekijöiden kuvaamia ohjauksen toimivia elementtejä olivat muun muassa asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutuksellisuus. Asiakkaalle pyritään takaamaan kuulluksi tuleminen eli hänen yksilölliset tarpeensa ja toivomuksensa otetaan huomioon tehdessä häntä koskevia päätöksiä. Työntekijän tulee luottaa asiakkaan asiantuntemukseen. Lisäksi vuorovaikutussuhteessa korostetaan rehellisyyttä. (Koskimies 2007, 92, 94.) Palveluohjaus on asiakkaan todellista kohtaamista ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemista. Siinä painottuu asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan etujen korostaminen. Sekä asiakastyön menetelmät että palveluiden yhteensovittaminen organisaatioiden tasolla sisältyvät palveluohjaukseen. Palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: neuvonta ja / tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote

sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Mikäli neuvonta- ja ohjaustasoinen työ eivät riitä asiakkaan kohdalla, niin asiakasta voidaan auttaa palveluohjauksellisella työotteella, jossa esimerkiksi palveluohjaaja koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut. Jos asiakas tarvitsee monipuolista tukea, rinnallakulkijaa tai puolestapuhujaa, niin tällöin puhutaan yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. (Hänninen 2007, 11–14.)

Palveluohjaus on prosessi, jolla on alku ja loppu. Palveluohjaus nähdään tavoitteellisena yhteistyönä työntekijän ja asiakkaan kesken. Pietinen ja Seppälä jakavat palveluohjauksen viiteen eri malliin. Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja toimii palveluverkoston monipuolisena asiantuntijana, joka etsii, varmistaa ja sovittaa yhteen palvelut ja huolehtii suunnitelman etenemisestä. Intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus liittyy asiakkaan haastavaan elämäntilanteeseen. Palveluohjaaja tai hänen tiiminsä jäsen vastaa palveluiden järjestämisestä asiakkaan lähiympäristössä. Palvelut painottuvat asiakkaan arkipäivän sujumisen varmistamiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa keskeisintä on asiakkaan tukeminen itsenäiseen elämään hänen voimavarojensa puitteissa. Asiakas itse määrittää tavoitteensa ja tekee itseään koskevat päätökset. Työntekijä on hänen kumppaninsa. Siirtymävaiheen palveluohjaus kohdistuu asiakkaan tulevaan elämäntilanteen muutokseen. Kyseisessä palveluohjauksessa asiakkaalla ja työntekijällä on hyvä yhteistyö sekä tavoitellaan myös saumatonta yhteistyötä muiden tahojen kanssa. Asianajomallissa palveluohjaajan rooli on toimia asiakkaan puolestapuhujana tai asianajajana painottuen asiakkaan palveluissa todettujen puutteiden esille tuomiseen ja asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12–13.) Sosiaalialalla menetelmää, jossa selvitetään kokonaisvaltaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet ja etsitään niihin sopivat palvelut, kutsutaan yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi. Yksilökohtainen palveluohjaus sisältää huolenpito näkökulman, jossa heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä autetaan, tuetaan ja heidän asioitaan selvitetään ottaen huomioon heidän koko elämäntilanteensa ja tarvittaessa asetutaan heidän puolelleen. (Juhila 2006, 176–178, 187.)

Palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen pääryhmään; yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen ja intensiivinen palveluohjaus. Yleisessä tai perinteisessä mallissa palveluohjaajan tulee hallita palvelujärjestelmä ja ohjata asiakas tarpeenmukaisten palveluiden piiriin. Kyseessä ei ole intensiivinen, terapeutin tai kuntouttava asiakassuhde, joten ohjaajalla voi olla useita asiakkaita, jopa 50. Voimavarakeskeinen palve-

luohjausmalli korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan omien tavoitteiden toteuttamisen tärkeyttä. Mallissa asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva ovat taka-alalla. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellisessa suhteessa työntekijä on asiakkaan kumppani ja edunvalvoja. Niin sanottu asianajomalli ja kuntoutusmalli lasketaan kuuluvan voimavarakeskeiseen palveluohjausmalliin. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.) Voimavaralähtöiseen ohjaukseen tulee pyrkiä. Ohjauksella tavoitellaan asiakkaan oma-toimisuutta. Asiakaslähtöisyys näkyy siinä, että asiakas nostaa esille neuvottelun teemat. (Koskimies 2007, 92.) Intensiivinen palveluohjaus lähtee asiakkaan vaikeasta tilanteesta, joka vaatii intensiivistä työtä. Tällöin työntekijän asiakasmäärän tulee olla pieni. Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen. Palveluohjaaja tekee myös omia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. Käytännössä palveluohjauksessa on piirteitä useista malleista. (Suominen ja Tuominen 2007, 31–33.)

Toimiakseen palveluohjaus vaatii yhteisesti sovitut toimenpiteet lähettävän ja vastaanottavan tahon välillä. Julkisten työvoimapalveluiden uudistamiseen kohdistuvassa tutkimuksessa yhdeksi ohjaamisen toimivaksi elementiksi todettiin hyvä ja selkeä lähetekäytäntö, joka on sovittu yhdessä TYP:n ja lähettävien tahojen kesken. Keskiössä on hyvä yhteistyö ja neuvotteluyhteys. Tiedonvälityksen ja yhteistyön puute TYP:n ja lähettävien tahojen välillä huonontaa asiakkaiden ohjausta. (Arkil ym. 2007, 40.)

3.5 Asiakas ja asiakastyön prosessin muodot

Kirjallisuudessa puhutaan asiakastyön prosessista, asiakasprosessista sekä jonkun verran myös asiakkuusprosessista. Useasti niissä tarkoitetaan samaa asiaa, vaikkakin mielestäni asiakkuusprosessissa asiakas on selkeästi subjekti ja siinä korostuu yhteistyö. Opinnäytetyössäni käytän asiakkaiden palvelemisesta, ohjaamisesta hänen palvelutarpeensa mukaisesti nimitystä asiakastyön prosessi.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki määrittelee asiakkaan henkilönä, joka hakee tai käyttää sosiaalipalveluja, tukitoimia, toimeentulotukea, elatustukea, sosiaalista luot-

toa sekä mainittuihin palveluihin ja etuuksiin liittyviä toimenpiteitä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, 1§, 3§.) Työhallinnossa asiakas määritellään henkilöksi, joka tarvitsee tietoa, tukea tai osaamisen parantamista työmarkkinoiden siirtymävaiheissa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009b, 9).

Työhallinnossa asiakkuus on TE-toimiston ja asiakkaan välinen suhde, jossa kumpikin toimija tekee asioita, jotka vaikuttavat keskinäiseen suhteeseen, asiakkuuteen. Siihen sisältyy useita erilaisia kohtaamisia, joiden aikana tapahtuu vaihdantaa tunteen, tiedon ja tekojen tasolla. Asiakkuudessa on kaksi osapuolta, jotka kumpikin tavoittelevat hyötyä suhteesta. TE-toimiston näkökulmasta asiakkuus henkilöasiakkaan kanssa alkaa silloin, kun asiakkaan ja toimiston virkailijan välille syntyy vuorovaikutusyhteys, jonka olemassa olon molemmat tiedostavat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009b, 9). Asiakkuus sosiaalityössä on haastava ja moni-ilmeinen teema ja jopa vaikea käsite. Sosiaalityössä ymmärretään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ihmisyyden ja erillisyyden, joka muodostaa inhimillisen lähtökohdan asiakkuudelle. Asiakas nähdään arvokkaana kunnioittaen hänen etikkaansa ja arvojansa. Sosiaalityössä vallalla on useita ulottuvuuksia, jotka työntekijän tulee tiedostaa. Asiakkuuteen kuuluu myös sosiaalityöntekijän ammatilliset taidot kuten kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot. Sosiaalityön asiakkuuden ydinteemoihin luetaan lisäksi moniammatillisuus, laillisuus ja oikeudet, palvelut, organisaatiot, yhteiskunta ja tutkimus ja kehittäminen. (Laitinen & Pohjola 2010, 10–14.)

Sosiaalialalla asiakastyön prosessista voidaan erottaa kuusi eri vaihetta; asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen, tarpeellisten päätösten tekeminen, suunniteltujen ja päätettyjen toimenpiteiden toteuttaminen, toimien vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen. Silloin kun palveluiden ja toimenpiteiden toteuttamisvastuu on jollakin muulla toimijalla, puhutaan asiakkaan alaprosesseista. Tällöin on tärkeää määritellä selkeä työnjako sekä vastuunhenkilöt palveluille. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 84–85.)

Työhallinnossa asiakkaan palvelumalliin kuuluu asiakkaan ilmoittautuminen TE-toimiston asiakkaaksi ja alkukartoituksessa tehtävä asiakkaan palvelutarvearvio. Alkukartoituksessa asiakas ohjataan hänelle parhaiten sopivalle palvelulinjalle (suoraan työmarkkinoille suuntaavat, osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat tai työmarkkinoille kuntoutuvat) ja palvelulinjoihin sisältyvien palvelujen avulla pyritään

mahdollistamaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Asiakkaan prosessissa hyödynnetään tarvittaessa erityispalveluita kuten ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009b, 17, 22.)

3.6 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisen yhteistyön käsite on erittäin epämääräinen ja monenlaisen yhteistyön tapojen kuvauksena käytetty. Suomen kielessä on vain yksi moniammatillisen yhteistyön käsite, ja sitä käytetään varsin laajasti kuvaamaan asiantuntijoiden yhteistyötä. Suomen kielessä käytetään vain peruskäsitettä moniammatillinen yhteistyö tai moniammatillinen tiimityö, kun taas englanninkielisissä tutkimuksissa käytetään kahta tarkentavaa, pidemmälle kehittyneitä käsitteitä. Interprofessional-käsitteen inter-etuliite viittaa roolien, tietojen, taitojen ja vastuiden yhteen sopeuttamista. Tällaisessa työskentelymallissa järjestetään runsaasti yhteistä informaation vaihtoa sekä yhteistä keskustelua- ja päätöksentekomahdollisuuksia. Transprofessional-käsitteen trans-etuliite pitää sisällään tarkoituksenmukaisen ammatillisten roolirajojen rikkomisen mahdollisuuden. Tämä edellyttää, että tiimin jäsenet sallivat toisen ammattiryhmän jäsenen ottavan heidän perinteisiä tehtäviään. Suomen kielessä moniammatillinen yhteistyökäsite voi siis sisältää sekä moniammatillisen rinnakkain tapahtuvan työskentelyn asiakkaan kanssa että asiantuntijoiden yhdessä keskustellen yhteisen käsityksen ja räätälöidyn asiakaslähtöisen tavoitteen. Lisäksi käsitteeseen sisältyy ajatus, että asiantuntijat rikkovat asiakaslähtöisesti työskennellessään sovitusti roolirajojaan. (Isoherranen 2005, 16–17.) Paynen (2000, 9) mielestä moniammatillinen, monitieteinen ja monitoimijainen työ tarkoittaa sitä, että ammattiryhmät sopeuttavat roolejaan ottaen huomioon vuorovaikutussuhteessa olevat toiset ammattiryhmät.

Moniammatillisesta yhteistyöstä puhutaan silloin, kun eri ammattikuntia edustavat ammattilaiset tekevät yhteistyötä joko saman organisaation sisällä tai eri organisaatioiden välillä. Huolimatta heidän erilaisista taustoistaan, heillä on yhteiset tavoitteet työskentelylleen. (Leathard 2003a, 5; 2003b 335.) Perimmiltään kysymys on kuitenkin yhteistyöstä, niin asiakastyössä kuin strategisissa suunnittelussa ja hallinnollisissa ratkaisuisa. Käsite yhteistyö merkitsee sitä, että ihmisillä on yhteinen työ tai tehtävä suoritettavana, ongelma ratkaistavana tai päätös tehtävänä tai uusien näkymien etsiminen keskus-

tellen. Moniammatillisuus tuo yhteistyöhön eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. Moniammatillisuudella pyritään kokoamaan kaikki tieto ja osaaminen yhteen mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen ja ymmärryksen saavuttamiseksi. Tehdäänpä yhteistyötä millaisessa yhteydessä tahansa, moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 13–14.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikeuttavat työntekijöiden ohjaamistyötä sekä mitkä helpottavat. Tarkoituksena on Palettiin ohjautumisen lisääminen edellä mainittujen tekijöiden poistamisella tai lisäämisellä. Perehdyin ohjautumiseen liittyviin teorioihin, jotka ovat kehittämishankkeen perustana ja ohjasivat työntekijöiden kyselyn sekä asiakkaiden haastattelujen teemoja. Halusin tuoda myös asiakkaiden mielipiteet esille kysymällä heiltä, mitkä asiat heidän mielestä tulee toteutua hyvässä ohjautumistilanteessa. Koska tavoitteena ei ollut ainoastaan vain tutkimuksen tekeminen asiakasohjautumisen haasteista, vaan lisäksi suunnitelmaehdotus ohjautumisen kehittämiseksi, työtäni voidaan kutsua tutkimukselliseksi kehittämistyöksi.

Suunnitelmaehdotus asiakasohjautumisen kehittämiseksi sisältää ehdotuksen siitä, mitä, miten ja millä aikataululla toimenpiteitä voitaisiin lähteä viemään eteenpäin. Suunnitelmaehdotus esitellään Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletin ohjausryhmälle syksyn ensimmäisessä ohjausryhmäkokouksessa 5.11.2013. Tämä siksi, että Paletin toimintaa ohjaavat tahot saadaan tietoiseksi suunnitelmasta sekä heillä on mahdollisuus esittää omia toiveita kehittämisprosessiin. Täten myös varmistetaan johdon sitoutuminen asiaan sekä kehittämiselle myönnetään sille mahdollisesti tarvittavat resurssit.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni on muodoltaan enimmäkseen laadullinen. Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimuksella on tyypillistä tiedon kokonaisvaltainen hankinta sekä että aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkimuksen kohteena ovat ihmiset ja heidän käsityksensä ja kokemuksensa tutkittavasta asiasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Opinnäytetyöni perustuu työntekijöille suunnattuun Webropol-kyselyyn, joka oli etupäässä kvantitatiivinen eli määrällinen ja asiakkaille tehtyyn teemahaastatteluun, joka oli laadullinen. Kyselyn ja haastatteluiden tulosten perusteella tein asiakasohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotuksen, joten opinnäytetyössäni on myös tutkimuksellisen kehittämistyön piirteitä. Koska opinnäytetyön prosessi on ajallisesti rajallinen syksystä 2012 kesäkuuhun 2013, varsinainen kehittäminen alkaa opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tulevaan kehittämistyöhön pyritään sitouttamaan lähettävän tahon henkilöstö, jolloin kehittämisessä on selkeästi toimintatutkimuksellisia piirteitä.

5.1 Tutkimuksellinen kehittämissuunnitelma

Opinnäytetyöt voidaan jakaa luonteensa perusteella joko tutkimuspainotteisiin tai kehittämispainotteisiin töihin. Kuitenkin kaikki opinnäytetyöt pohjautuvat tutkimukselliseen tietoon ja niiden tavoitteena on kehittää opiskelijoiden ammatillista näkemystä ja osaamista. Tutkimuspainotteisessa työssä empiirisen aineiston avulla haetaan vastausta tutkimuskysymykseen tai -ongelmaan ja työn painopisteenä on tutkimuksen tai selvityksen tekeminen. Kun kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan uusia tuotteita, palveluja, toimintatapoja ja työkäytäntöjä, puhutaan kehittämispainotteisesta työstä. Kehittämispainotteisen työn lopputuotteena on tuotekehittelyn avulla synnytetty uusi tuote tai palvelu tai kehittämishankkeissa kehitetty toiminnallinen tapahtuma. Kehittämishankkeissa tavoitellaan työyhteisön käytäntöjen, palveluiden, tuotteiden yms. kehittämistä ja uudelleen suunnittelua. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 32–35.) Kehittämispainotteisesta työstä käytetään myös nimitystä toiminnallinen opinnäytetyö. Tällöin tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järkeys-

täminen tai uusien tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, mallintaminen ja toteutus. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 33.)

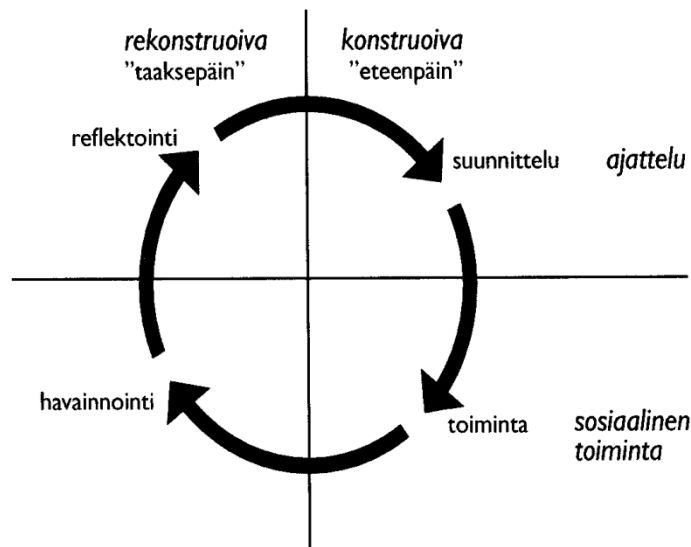
Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista. Kehittämisen tueksi kerätään systemaattisesti ja kriittisesti arvioimalla tietoa niin käytännöstä kuin teoriasta. Tutkimuksellisessa kehittämisessä korostuu aktiivinen vuorovaikutus eri tahojen kanssa sekä erilaisten menetelmien monipuolinen käyttö. Tehdyn työn dokumentointia ja julkisuutta korostamalla on mahdollista luoda aivan uudenlaista ammatillista tietoa. Esimerkiksi hiljaisen tiedon dokumentointi voi olla perustana tuleville kehittämishankkeille. Lisäksi tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarvitaan aiheen osaamisen lisäksi projektityön ja kehittämisen osaamista. Projektityö sisältää suunnittelun ja suunnitelman mukaisen etenemisen hallinnan. Lopuksi kehittämisestä raportoidaan kehittämisen lähtökohdat ja tavoitteet, työmuodot ja prosessin eteneminen sekä lopputulokset. Kehittämisen osaaminen vaatii aloitteellisuutta, oman työn arviointia, innovatiivisuutta, vuorovaikutusta, verkostoitumista, tiedon tuottamista ja monipuolista menetelmäosaamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18–20.)

Opinnäytetyössä pyritään selvittämään mitkä tekijät helpottavat ja vaikeuttavat ohjaamista ja näitä tekijöitä muuttamalla asiakkaiden ohjaaminen Palettiin helpottuu. Kyseessä on vuorovaikutustilanne työntekijän ja asiakkaan välillä, missä työntekijällä on suuri rooli ohjautumisen onnistumiseksi. Toimintatutkimuksessa tutkitaan ihmisen sosiaalista toimintaa, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Ihmisten toiminta suuntautuu toisiin yksilöihin tai he ottavat toiminnassaan heidät huomioon. Ihmisiä ohjaa yhteinen tulkinta, merkitys tai näkemys yhteisestä toiminnasta ja sen tarkoituksesta. Toimintatutkimuksessa synnytetään tietoa käytännön kehittämiseksi. Käytäntöjä kehitetään paremmiksi järjellä käyttämällä. (Heikkinen 2007a, 16–17.) Toimintatutkimukselle on tunnusomaista toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa käytännöllistä hyötyä tutkimuksesta. Päämääränä ei siis ole vain tutkiminen, vaan samanaikainen kehittäminen. (Heikkinen 2007b, 196–197.)

Interventioon perustuva, käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen ja sosiaalinen prosessi ovat toimintatutkimuksen keskeisiä piirteitä. Toimintatutkimuksessa tutkija on mukana yhteisössä, jota hän tutkii ja tekee aloitteita ja vaikuttaa kohdeyhteisössään. Käytännönläheisyys toteutuu tutkijan perehtyessä käytäntöön keskustellessa yhteisön

jäsenten kanssa. Osallistavuus tulee esille yhteisön jäsenten aktiivisena osallistumisena tutkimukseen ja kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa pyritään toiminnan kehittämiseen reflektiivisen ajattelun avulla eli ihminen kohdistaa ajattelun itseensä. Reflektointi ymmärretään totuttujen toiminta- ja ajattelutapojen perusteiden pohtimiseksi. Toimintatutkimus nähdään prosessina, jossa ymmärrys ja tulkinta lisääntyvät vähittäin. (Heikkinen 2007a, 27–36.)

Toimintatutkimus kuvataan usein syklinä (kuvio 1.), joka sisältää konstruoivia ja rekonstruoivia vaiheita. Konstruoiva toiminta suuntaa tulevaisuuteen, kun taas rekonstruoivissa vaiheissa painopiste on toteutuneen toiminnan havainnoinnissa ja arvioinnissa.



KUVIO 1. Toimintatutkimuksen sykli (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 79)

5.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisella tutkimusotteella pyritään yleistämään. Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa sitä, että pieneltä joukolta ilmiöön kuuluvia havaintoyksiköitä kerätään tietoa kyselylomakkeella. (Kananen 2011, 17.) Valitsin kyselyn aineiston keruutavaksi, koska se on nopea ja tehokas. Lisäksi koen, että kyselyn avulla minun roolini opinnäytetyöntekijänä säilyy paremmin kuin esimerkiksi haastattelun avulla. Haastattelussa minun

työroolini voisi vaikuttaa vastaajien vastauksiin. Kehittämishankkeeni kohderyhmänä olivat Varkauden ja Leppävirran sosiaalityössä työskentelevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, jotka tekevät aikuissosiaalityötä. Pyysin lupaa työntekijäkyselyiden tekemiseen loppuvuodesta 2012 Pohjois-Savon TE-toimiston johtajalta, Leppävirran kunnan perusturvajohtajalta ja Varkauden kaupungin psykososiaalisen palvelualueen palvelualuepäälliköltä. Selvitin molemmista sosiaalitoimen organisaatioista johtavalta sosiaalityöntekijältä keille työntekijöille lähettäisin kyselyn eli ketkä mahdollisesti työskentelevät Paletin kohderyhmän kanssa. Selvitin myös työ- ja elinkeinotoimiston asiakaspalvelutyötä tekevät työntekijät, jotka mahdollisesti asioivat Paletin kohderyhmään kuuluvien kanssa.

Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin muun muassa silloin, kun halutaan saada tietoa tiettyihin tapauksiin liittyvistä syy-seuraussuhteista, joita ei voida tutkia kokeen avulla (Metsämuuronen 2006, 88). Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä opinnäytetyössä tarkastellaan merkitysten maailmaa. Tutkimusaineisto voidaan kerätä monella tavalla, usein kuitenkin päädytään haastatteluun. (Vilkkä 2005, 97, 100.) Koska laadullisessa tutkimuksessa halutaan ymmärtää kohdejoukon ajatuksia ja kokemuksia, niin haastattelu tiedonkeruumenetelmänä sopi erinomaisesti, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutustilanteessa. Halusin saada opinnäytetyöhöni asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä ohjautumisesta. Selvitin miten asiakkaat haluaisivat ohjaustilanteiden järjestettävän. Haastattelin sekä Varkauden että Leppävirran Paletin asiakkaita, jotka olivat ohjautuneet Paletin asiakkaaksi sekä TE-toimiston että sosiaalitoimen puolelta.

Alkuperäisenä suunnitelmani oli haastatella molemmista kunnista kolmea asiakasta, joista yksi on ohjautunut asiakkuuteen sosiaalitoimen puolelta. Yhteensä täten olisi tullut kaksi sosiaalitoimen ohjaamaa ja neljä TE-toimiston ohjaamaa haastateltavaa. Tämä jakosuhte on hyvä, koska koko palvelukeskuksen toiminnan ajan reilusti yli puolet asiakkaista on tullut Paletin asiakkuuteen TE-toimiston läheteellä. Koska tutkimuslupa asiakkaiden haastattelua varten olisi pitänyt pyytää kaikilta Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletin sopijaosapuolilta, päädyin Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeistuksen mukaan valitsemaan otannan omista asiakkaistani. Tällöin en tarvinnut tutkimuslupaa haastatteluita varten. Koska Paletti toimii aikavarausperiaatteella, työntekijöiden kalenterit ovat täytetty lähes kuukaudeksi eteenpäin. Päätin, että tiettyinä päivinä alan kysellä asiakkailtani halukkuutta haastatteluun huolehtien, että yksi haastateltava on ohjautunut

sosiaalitoimesta asiakkaaksi. Leppävirran TE-toimiston työntekijä kysyi omilta asiakailtaan halukkuutta haastatteluun samoilla periaatteilla. Kun leppävirtalainen asiakas suostui haastatteluun, työntekijä toimitti minulle haastateltavan nimen ja yhteystiedot.

5.3 Aineiston keruu

Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletin asiakasmäärätavoite on noin 180 asiakasta asiakkuuden piirissä kokoajan. Kyseinen perusjoukko oli liian suuri haastateltavaksi, joten tein otannan perusjoukosta. Tällöin puhutaan otoksesta. Otos on pienoiskuva tai peilikuva perusjoukosta (Kananen 2011, 65). Otantamenetelmällä poimitaan perusjoukosta perusjoukkoa edustava otos. Otantamenetelmät jaetaan ei-todennäköisyysotantaan ja todennäköisyysotantaan. Todennäköisyysotanta edellyttää perusjoukosta rekisteriä ja siinä on jokaiselle perusjoukon yksiköllä sama todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Rekisterin puuttumisen vuoksi joudutaan usein käyttämään ei-todennäköisyyteen perustuvia otantamenetelmiä, joita on harkinnanvarainen otanta, kiintiöpoiminta ja mukavuusotanta. Harkinnanvaraisessa otannassa havaintoyksiköt valitaan harkinnan mukaan, jossa havaintoyksiköiden uskotaan edustavan perusjoukkoa parhaiten. (Kananen 2011, 65–70.) Käytin harkinnanvaraista otantaa sekä haastattelun että kyselyn otoksen selvittämiseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on ollut yleinen päämenetelmä ja teemahaastattelu lienee yleisin käytetty muoto (Vilkkä 2005, 101–102). Aineiston keräämiseksi käytin asiakkaiden kohdalla teemahaastattelua. Teemahaastattelussa haastattelun teema-alueet, aihepiirit, ovat etukäteen määrättyjä. Tässä menetelmässä kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä, kuitenkin haastatteliija huolehtii, että suunnitellut teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi. Teemojen laajuus ja järjestys saa vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola ja Vastamäki 2007, 27–28.) Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä varsinkin silloin, kun halutaan korostaa yksilöä subjektina, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Haastattelun tehtävänä voi olla asian selventäminen tai syventäminen. (Ojasalo ym. 2009, 95.)

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina, koska siten poissuljin ryhmähaastattelun mahdollisen sosiaalisen ryhmäpaineen. Ryhmässä arkaluonteisiin kysymyksiin ei välttämättä anneta oikeaa vastausta, joka vaikuttaa siten opinnäytetyön luotettavuuteen. Haastattelutilanteen pyrin luomaan mahdollisimman vapautuneeksi tarjoamalla haastateltaville virvokkeita ja makeisia. Vapaaehtoisuuteen perustuvat teemahaastattelut (liite 1.) aloitin kertomalla opinnäytetyöni aiheen sekä tavoitteen. Kerroin, että nauhoitan haastattelut, jotta voin palata asiakkaiden vastauksiin jälkikäteen. Korostin haastateltaville, että haastattelumateriaali hävitetään asianmukaisesti analysoinnin jälkeen. Haastatteluista pyysin haastateltavilta kirjallisen suostumuksen (liite 2.).

Varkauden kohdalla sain tehtyä kaikki kolme haastattelua, mutta Leppävirralla vain yhden. Haastattelut tehtiin touko-kesäkuun 2013 vaihteeseen, jolloin oli jo tiedossa Leppävirran toimipisteen toiminnan päättyminen. Tämä aiheutti sen, ettei halukkuutta haastatteluihin ehditty kovinkaan usealta kysyä. Leppävirralla saatiin yksi asiakashaastattelu.

Kyselyä ei lähetetty kaikille TE-toimiston ja sosiaalitoimistojen työntekijöille, vaan heille, joiden uskottiin työskentelevän Paletin kohderyhmän kanssa. Kyseessä oli otos. TE-toimistoon lähetin yhteensä 13 kyselyä, kymmenen Varkauteen ja kolme Leppävirralle. Varkauden ja Leppävirran sosiaalitoimen aikuissosiaalityöhön lähetin yhdeksän kyselyä, viisi Varkauteen ja neljä Leppävirralle.

Kysely ymmärretään niin aineiston hankinnan menetelmänä kuin tutkimuksena, jolloin siitä käytetään nimitystä survey-tutkimus. Survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Useasti on kysymys molemmista. Kyselylomake tulee suunnitella huolellisesti ja mieluiten yhteistyössä kohderyhmän edustajan kanssa. Lomake kannattaa pitää mahdollisimman lyhyenä, yksinkertaisena ja suoraviivaisena. (Anttila 2006, 260–261.) Kyselylomakkeesta pyysin palautetta molempien sosiaalitoimien esimiehiltä sekä lisäksi omalta esimieheltäni, joka toimi opinnäytetyöprosessissa ohjaajanani työelämän puolelta.

Kyselyjä voidaan toteuttaa monella eri tavalla, kuten postitse lähetettävät kyselylomakkeet tai internetissä täytettävät kyselyt, joissa vastaaja itse täyttää lomakkeensa. Lisäksi kysely voidaan tehdä puhelimitse tai kasvokkain, jolloin haastattelija täyttää lomakkeen

vastaan puolesta. (Ojasalo ym. 2009, 108.) Toteutin kyselyn huhtikuun aikana Webropol-ohjelmalla internetissä, jotta kysely olisi mahdollisimman helppovastattava. Valitsen sen menetelmäksi, koska ohjelmassa voi seurata saapuneiden vastausten määrää sekä muutoinkin ohjelma on helppo ja nopea. Kysely lähetettiin sähköpostitse työntekijöille saateviestin (liite 3.) kera, jossa kerrottiin kyselystä ja sen tarkoituksesta. Lisäksi kyselyn kohderyhmän esimiehet sovitusti muistuttivat alaisiaan saapuneesta kyselystä ja vastaamisen tärkeydestä. Lomaketta suunnitellessani pyrin pitämään mielessä kyselylomaketta koskevat ohjeistukset. Kyselylomakkeessa (liite 4.) oli seitsemän kysymystä, joista kaksi oli taustakysymystä. Käytin lomakkeessa suljettuja kysymyksiä, vain yksi oli avoin kysymys. Vastaamisaikaa oli yhteensä kaksi viikkoa. Kun vastaamisaikaa oli kulunut viikko, vastausten vähäisen määrän johdosta, lähetin jokaiselle vastaajalle Webropol-ohjelman kautta muistutusviestin.

5.4 Aineiston analysointi

Aineistosta (asiakkaiden haastattelusta ja työntekijöiden kyselystä) piti löytää vastauksia miksi asiakkaiden ohjaaminen Varkauden työvoiman palvelukeskus Palettiin on haastavaa sekä mahdollisia ideoita ohjautumisen kehittämiseksi. Tarvitsin muuttaa aineiston käsiteltävään muotoon. Tämä tarkoitti haastatteluiden kohdalla litterointia eli puhtaaksikirjoittamista ja kyselyiden vastausten jaottelua TE-toimiston ja sosiaalitoimistojen kesken.

Aineiston purkamisvaiheessa tutkija joutuu tekemään käytännön ratkaisuja ja tasapainoilemaan tutkimuksen aikatehokkuuden, aineiston luettavuuden sekä purun tarkkuusasteen kanssa. Kaikkea aineistoa ei lukijalle voida näyttää, ainoastaan katkelma tekstiä, joka on haastateltavan puhetta. Tämä lisää analyysin läpinäkyvyyttä sekä mahdollistaa lukijan tulkinnat ja uudelleenanalyysit, mikä lisää tutkimuksen validiteettia. (Nikander 2010, 432–434.) Litteroinnin tulee vastata haastateltavien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita he ovat asioille antaneet (Vilkkä 2005, 116). Litteroin haastattelut sanatarkasti, että sain kaiken tärkeän ja oleellisen tiedon esiin.

Sisällönanalyysin voidaan ymmärtää joukoksi erilaisia menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisällöstä tehdään havaintoja ja kerätään tietoja tieteellisiä sääntöjä nou-

dattaen. Sen tavoitteena on kuvata aineiston jakautumista luokkiin ja kategorioihin, millä ilmaistaan sisällön olemusta sekä lisäksi pystytään laskemaan esiintymistiheyksiä. (Anttila 2006, 292.) Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voidaan jakaa joko induktiiviseen eli aineistolähtöiseen tai deduktiiviseen eli teorialähtöiseen sisällönanalyysiin. Aineistolähtöinen analyysi sisältää kolme vaihetta: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 107–108, 113.)

Tein haastattelumateriaalin sisällönanalyysin aineistolähtöisesti. Luin haastatteluaineiston läpi useaan kertaan ja päädyin viiteen teemaan. Varsinaista aineiston pelkistämistä en tehty, koska haastattelumateriaalista oli helposti löydettävissä selkeitä alaluokkia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet kokosin yhteen ja muodostin niistä teoreettisia käsitteitä eli pääluokkia.

Työntekijäkyselyitä lähetettiin 22 työntekijälle, joista 16 vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli 72,7 %. Työntekijöiden kyselyn suoritin Webropol-ohjelmalla, joka muodostaa automaattisesti ns. perusraportin. Tietokonepohjainen ohjelma on helppokäyttöinen ja virhemahdollisuus on olematon, koska tutkimuksen tekijän ei tarvitse syöttää vastauksia käsin. Tein ohjelmalla vertailun TE-toimiston ja sosiaalitoimen (sosiaalitoimisto ja sosiaalityön toimisto) välillä saadakseni selville kyseisten organisaatioiden näkemyksiä ohjautumiseen. Jaottelun tein siksi, että kyseisten organisaatioiden toimintamallit ovat melko erilaisia, joten ohjautumisen kehittämisen haasteet voivat kohdistua eri asioihin. Lisäksi luulen organisaatioiden työntekijöiden olevan kiinnostuneita miten oma organisaatio kokee kyselyissä selvittävät asiat. Havainnollistin kyselyn vastauksia pylväsgraafiikalla.

6 TULOKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitkä tekijät helpottavat ja mitkä vaikeuttavat asiakkaiden ohjaamisesta sekä mitä asioita asiakkaat kokevat merkitykselliseksi ohjautumistilanteessa. Näiden tietojen perusteella tein ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotuksen sekä Palettiin että Palettiin ohjaaville tahoille eli TE-toimistoon ja Varkauden aikuissosiaalityöhön. Tarkoitus saavutettiin hyvin, koska työntekijäkyselyihin vastattiin hyvin sekä asiakashaastatteluita saatiin myös riittävä määrä. Työntekijäkyselyn ohjaamista koskevat väittämät sekä ohjautumista helpottavat toimenpidevaihtoehtojen tulokset esitetään organisaatiokohtaisesti, koska työhallinnon ja sosiaalitoimen toimintatavat eroavat paljolti toisistaan. Täten ohjautumisen jatkokehittämisessä voidaan ottaa huomioon organisaatioiden erityistoiveet ja -tarpeet. Jatkossa sosiaalitoimistosta ja sosiaalityön toimistosta käytän yhteisnimitystä sosiaalitoimisto.

6.1 Työntekijöiden näkemykset

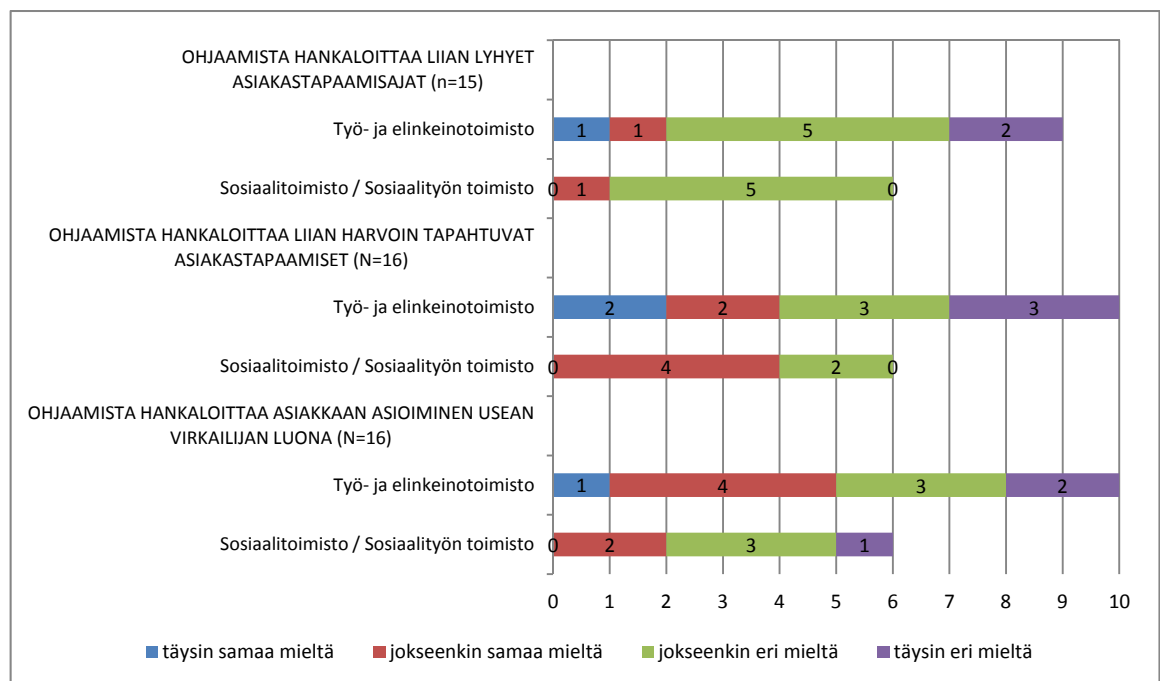
Vastaajista (N=16) kuusi työskenteli sosiaalitoimistossa ja kymmenen työ- ja elinkeinotoimistossa. Kysyttäessä työsuhteen kestoa 9 työntekijää vastasi työskennelleensä yli kymmenen vuotta edellä mainitussa paikassa ja vain yksi oli ollut työsuhteessa alle vuoden. 4:llä työntekijällä työsuhde oli kestänyt vuodesta viiteen vuoteen ja lopuilla 2:lla kuudesta kymmeneen vuoteen.

Kyselyssä selvitettiin, kuinka monta lähetettä työntekijä on tehnyt Palettiin viimeisen vuoden aikana. Vastanneista (N=16) viisi vastasi, etteivät he olleet tehneet yhtään lähetettä. Kuusi työntekijää oli tehnyt vuoden aikana 1–5 lähetettä ja viisi työntekijää oli laatinut 6–10 läheteeseen. Yksikään vastaaja ei ollut tehnyt yli kymmentä lähetettä. Kysymyksessä pyydettiin perusteluita avoimella kysymyksellä, miksi työntekijä ei ole tehnyt yhtään lähetettä. Perusteluina ohjaamattomuuteen vastaajat toivat esille työtehtävät, jossa ei tapaa Paletin kohderyhmää. Yksi vastanneista kuitenkin toteaa:

Aion kuitenkin ohjata jatkossa, kun kuulin, että lähetteitä ei tarvii tehdä. Pääsee tutustumaan ja siellä katsovat, onko heille kuuluva asiakas.

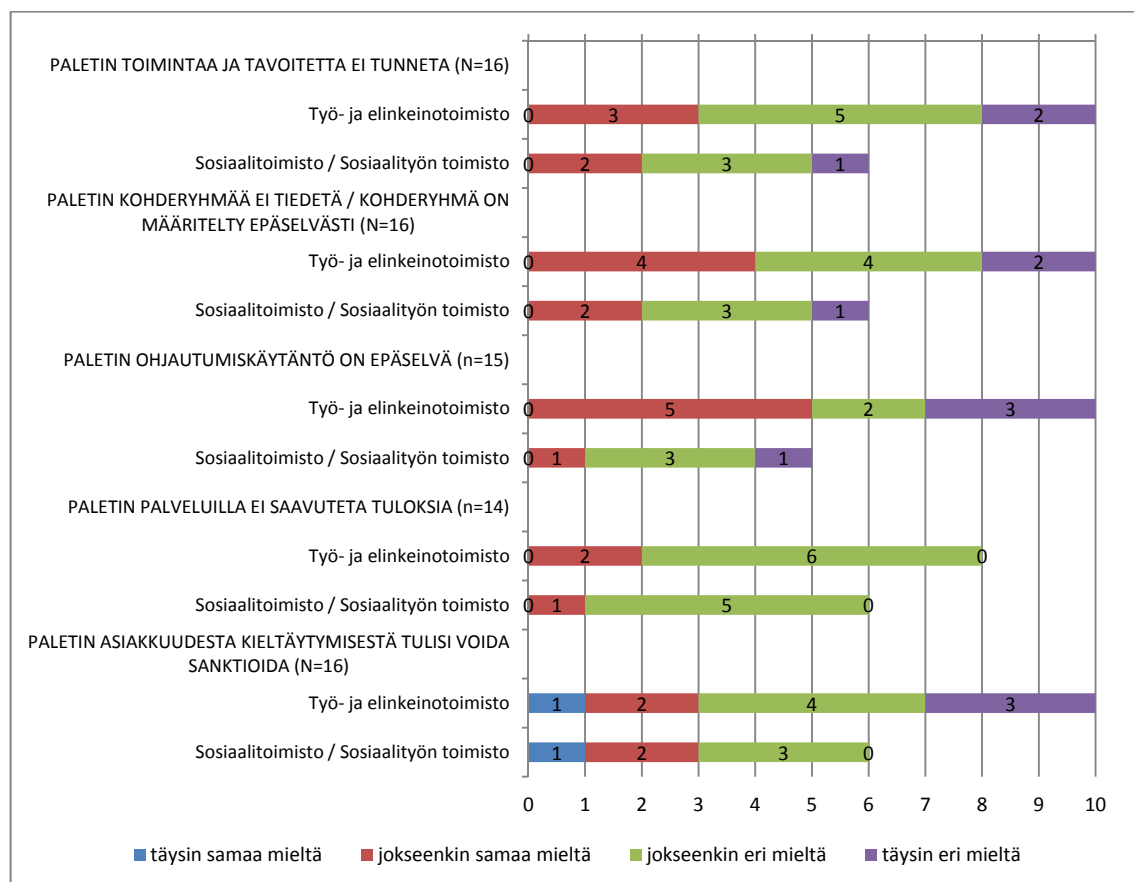
Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan ohjautumista koskevia väittämiä oman kokemuksen ja omien mielikuvien perusteella (1=täysin samaa mieltä, 2= jokseenkin samaa mieltä, 3= jokseenkin eri mieltä, 4=täysin eri mieltä). Väittämät ryhmiteltiin neljään ryhmään; työoloihin liittyviin seikkoihin (kolme väittämää), Paletin toimintaan liittyviin seikkoihin (viisi väittämää), asiakkaisiin liittyviin seikkoihin (kolme väittämää) ja asiakastapaamiseen liittyviin seikkoihin (kuusi väittämää). Väittämiä oli yhteensä 17 kappaletta.

TE-toimiston vastaajista (n=9) yli puolet (n=7) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteessä ”Ohjaamista hankaloittaa liian lyhyet asiakastapaamisajat”. Sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yli puolet oli jokseenkin eri mieltä väitteestä. Väitteessä ”Ohjaamista hankaloittaa liian harvoin tapahtuvat asiakastapaamiset” TE-toimiston vastaajista (N=10) kuusi oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa, kun taas sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) neljä oli jokseenkin samaa mieltä. TE-toimistossa oltiin enemmän eri mieltä väitteen kanssa ja sosiaalitoimistossa oltiin enemmän samaa mieltä väitteen kanssa. Kysyttäessä hankaloittaako ohjaamista asiakkaan asioiminen usean eri virkailijan luona, TE-toimiston vastaajista (N=10) viisi oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa ja sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) neljä. (kuvio 2.)



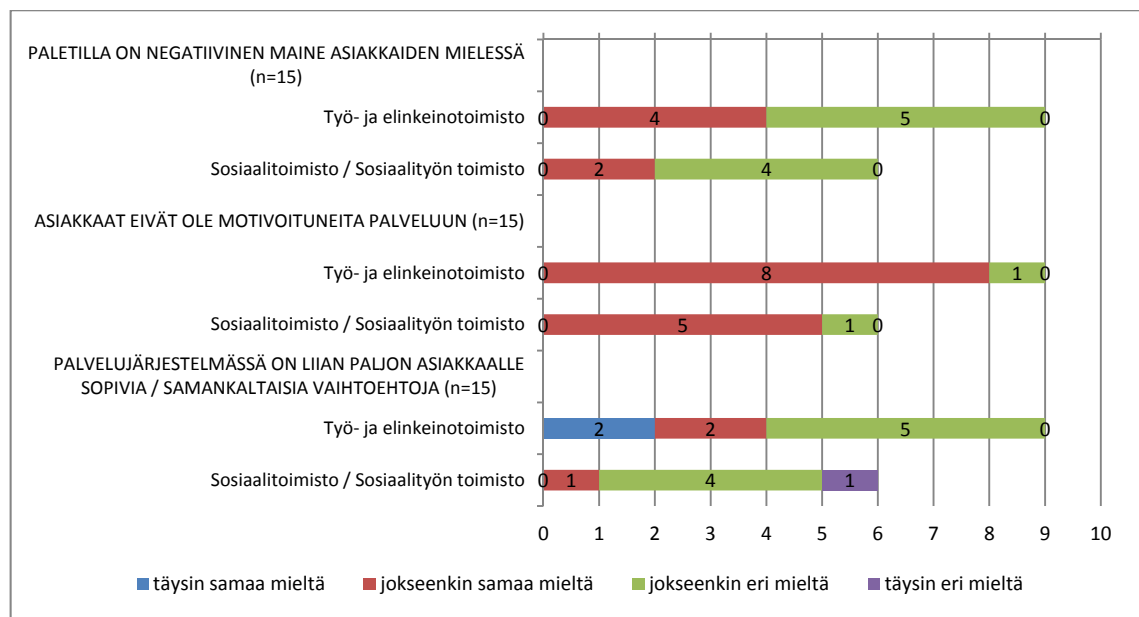
KUVIO 2. Työoloihin liittyvät seikat

”Paletin toimintaa ja tavoitetta ei tunneta”- väitteessä TE-toimiston vastaajista (N=10) yli puolet (n=7) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. Samoin sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yli puolet oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. Väitettäessä, että ”Paletin kohderyhmää ei tiedetä / kohderyhmä on määritelty epäselvästi”, TE-toimiston vastaajista (N=10) kuusi ja sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) neljä oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. Väitettäessä, että Paletin ohjautumiskäytäntö on epäselvä, TE-toimiston vastaajista (N=10) puolet oli jokseenkin tai täysin eri mieltä ja sosiaalitoimiston vastaajista (n=5) yli puolet oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. Jokseenkin eri mieltä oli TE-toimiston vastaajista kuusi ja sosiaalitoimiston vastaajista viisi, väitettäessä ettei Paletin palveluilla saavuteta tuloksia. Sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yksi oli täysin samaa mieltä ja kaksi vastaajaa jokseenkin samaa mieltä, että Paletin asiakkuuden kieltäytymisestä tulisi voida sanktioida. TE-toimiston vastaajista (N=10) yli puolet oli väitteen kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä. Sosiaalitoimisto oli enemmän samaa mieltä väitteen kanssa, kun taas TE-toimisto oli enemmän eri mieltä. (kuvio 3.)



KUVIO 3. Paletin toimintaan liittyvät seikat

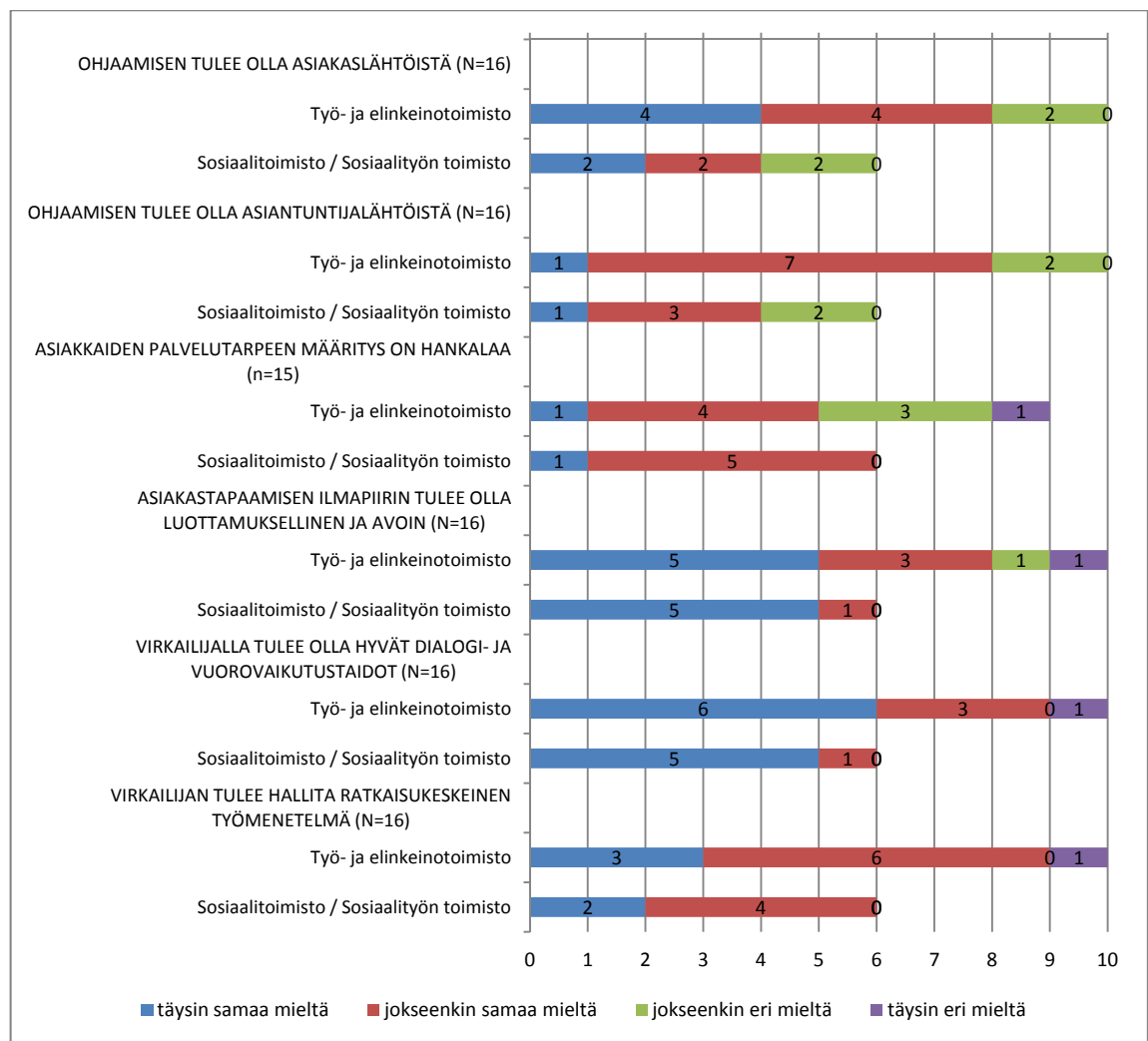
Väitettäessä ”Paletilla on negatiivinen maine asiakkaiden mielessä” TE-toimiston vastaajista (n=9) yli puolet oli jokseenkin eri mieltä ja sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) heitä oli neljä. Väitteeseen ”Asiakkaat eivät ole motivoituneita palveluun”, TE-toimiston vastaajista (n=9) kahdeksan oli jokseenkin samaa mieltä ja sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) viisi oli jokseenkin samaa mieltä. Väite ”Palvelujärjestelmässä on liian paljon asiakkaille sopivia tai samankaltaisia vaihtoehtoja” jakoi vastaajien mielipiteitä. Täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli TE-toimiston vastaajista (n=9) neljä. Sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yli puolet oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. (kuvio 4.)



KUVIO 4. Asiakkaisiin liittyvät seikat

Asiakastapaamiseen liittyvään väitteeseen ”Ohjaamisen tulee olla asiakaslähtöistä” sekä TE-toimiston vastaajista (N=10) että sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yli puolet oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väitettäessä ”Ohjaamisen tulee olla asiantuntijalähtöistä” TE-toimiston vastaajista (N=10) yli puolet oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Samoin sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) yli puolet oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. ”Asiakkaiden palvelutarpeen määrittäminen on hankalaa”-väitteessä TE-toimiston vastaajista (n=9) viisi oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, kun taas sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) kaikki kuusi olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Sosiaalitoimistossa ollaan enemmän samaa mieltä väitteen ”Asiakastapaamisen ilmapii- rin tulee olla luottamuksellinen ja avoin” kanssa kuin TE-toimiston puolella. Sosiaali-

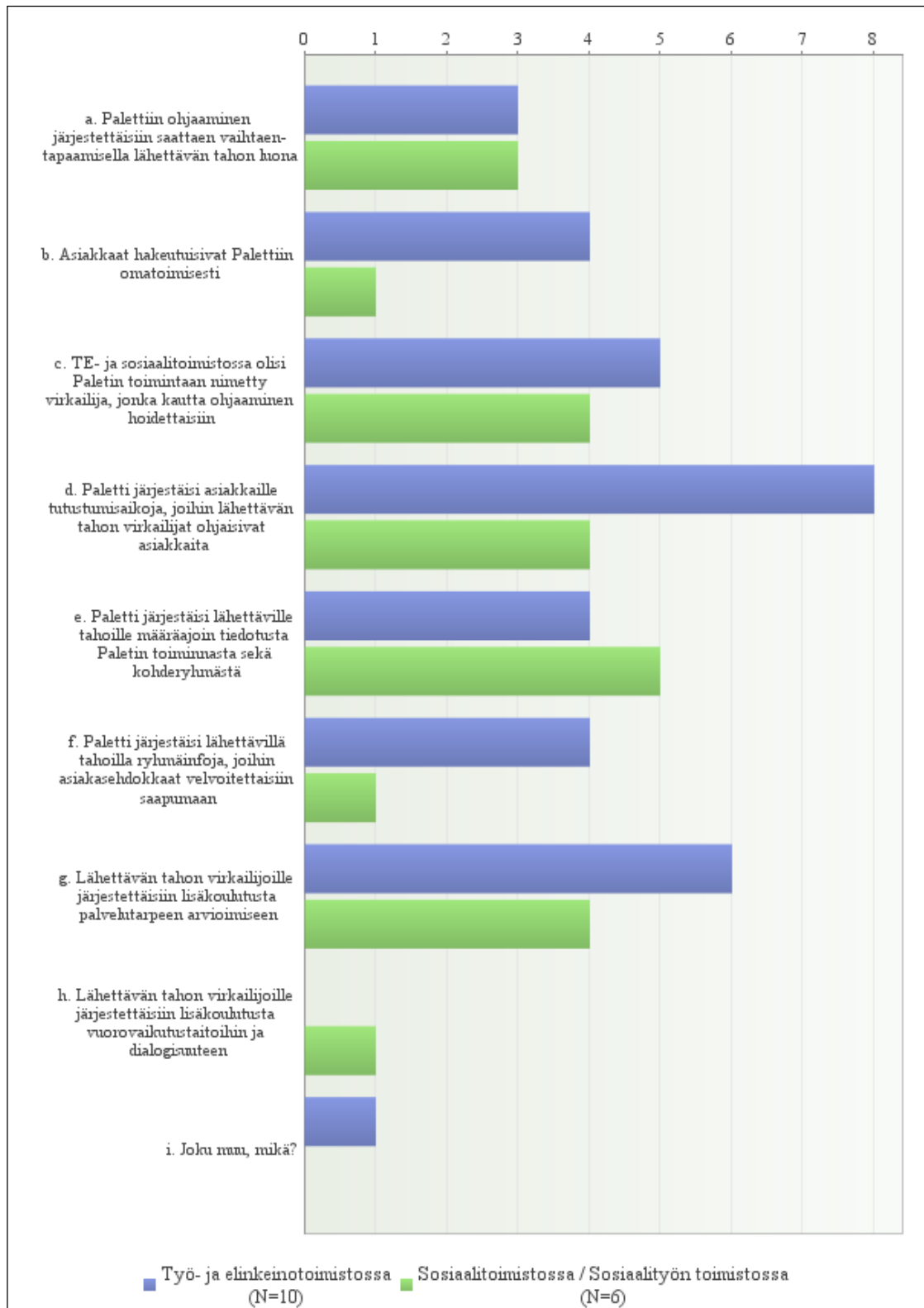
toimiston vastaajista (N=6) lähes kaikki eli viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä, kun taas TE-toimiston vastaajista (N=10) puolet oli täysin samaa mieltä. Samoin sosiaalitoimistossa ollaan enemmän samaa mieltä väitteestä ”Virkailijalla tulee olla hyvät dialogi- ja vuorovaikutustaidot” kuin TE-toimistossa. Sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) viisi oli täysin samaa ja yksi jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. TE-toimiston vastaajista (N=10) yhdeksän oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, yhden ollessa täysin eri mieltä. ”Virkailijan tulee hallita ratkaisukeskeinen työmenetelmä”-väitteessä TE-toimiston vastaajista (N=10) yhdeksän oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja sosiaalitoimiston vastaajista (N=6) kaikki kuusi olivat täysin tai samaa mieltä. (kuvio 5.)



KUVIO 5. Asiakastapaamiseen liittyvät seikat

Vastaajia pyydettiin valitsemaan neljä tärkeimpänä pidettyä ideaa, jotka helpottaisivat asiakkaiden ohjaamista Paletin palveluihin (kuvio 6.). TE-toimiston vastaajista (N=10)

eniten kannatusta (n=8) saivat Paletin järjestämät tutustumisajat, joihin lähettävän tahon työntekijät voisivat ohjata asiakkaita. Sosiaalitoimistossa tärkeimpänä (n=5) pidettiin Paletin lähettävälle tahoille järjestämät tiedotustilaisuudet Paletin toiminnasta sekä kohderyhmästä. TE-toimistossa seuraavaksi tärkeimmiksi koettiin lähettävän tahon työntekijöille järjestettävä lisäkoulutus palvelutarpeen arvioinnista (n=6) ja ohjautumisen järjestäminen ns. vastuuvirkailijan kautta (n=5). Sosiaalitoimistossa kolme eri vaihtoehtoa; ohjaamisen järjestäminen ns. vastuuvirkailijan kautta, Paletin järjestämät tutustumiskäynnit sekä lisäkoulutuksen järjestäminen palvelutarpeen arvioimiseen saivat kannatusta neljältä vastaajalta. Yksi vastaaja oli vastannut *joku muu, mikä* -vaihtoehtoon: ”Tämän hetkinen tilanne (päällekkäisiä palveluita, kuntakokeilu) ja Paletissa käytössä olevien palveluiden puute hankaloittaa nyt ohjaamista.” Vastauksesta voi tulkita, että työntekijän näkökulmasta asiakkaalle on tarjolla useita vaihtoehtoja, jotka hankaloittavat ohjaamista. Lisäksi vastaaja kokee Paletissa olevien palveluiden vähäisyyden vaikuttavan ohjaamiseen negatiivisesti.



KUVIO 6. Asiakasohjautumista helpottavat toimenpiteet

Työntekijöiltä kysyttiin lopuksi muita ajatuksia asiakkaiden ohjaamisesta Palettiin. Kysymykseen saatiin kahdeksan vastausta. Vastauksista poimittiin kommentit, jotka kos-

kivat ohjautumisen kehittämistä jättäen huomioon ottamatta esimerkiksi Paletin toimivuuden arvion.

Itselläni on hyvä käsitys siitä, mitä Paletissa tehdään ja miten toimitaan. Se helpottaa omalta osaltani ohjaamista. Ellei näin ole, lienee vaikeaa hahmottaa mihin on ohjaamassa ja mitä ja kuka asiakas hyötyy.

Paletin lähetteen yksinkertaistaminen (4-sivuinen ehkä liian pitkä).

Palvelukeskus Paletin konkreettinen toiminta ja käytännöt vielä epäselviä, mitä auttaisi tutustuminen Paletin työskentelyyn paikan päällä. Te-toimiston virkailijalle vielä enemmän tietoa hyödyistä, mitä asiakas saa Paletin asiakkuudessa (ei vain esim. sitä että saa apua terveydentila- tai velka-asioitten hoitamiseen ym.).

Minusta Palettiin ohjaaminen voisi tapahtua vain palvelulinja 3 kautta.

Palettiin on vaikea ohjata asiakkaita, koska kun haastava asiakas ei sitoudu ajanvarauksiin, Paletti kirjottaa asiakkaan ulos ja suhde päättyy.

Lähetteen tekemisen yhteydessä täytettävä suostumus -lomake on hyvin kattava ja jossakin tilanteessa asiakas voi kokea sen "pelottavana" - mihin kaikkeen onkaan suostumassa.

6.2 Asiakkaiden ajatukset

Tuloksista kävi ilmi, että asiakkaiden tilanne Palettiin ohjautumishetkellä voi olla hyvin monitahoinen (taulukko 1.). Pelkkä työttömyys ei ole ohjautumisen peruste, vaan asiakkaalla on myös muita työllistymisesteitä. Haastatelluilla nousi esille terveydentilaan liittyvät ongelmat, päivärytmiongelmat sekä urasuunnitelmien selkiytymättömyys. Haastatteluissa ei ollut tarkoitus tarkemmin pureutua asiakkaiden ohjautumisvaihteen elämäntilanteen selvittelyyn, ainoastaan tuoda esille kuinka monisyinen voi olla moniammatillista palvelua tarvitsevan asiakkaan elämä.

TAULUKKO 1. Ohjautumisen lähtötilanne

Suora lainaus	Alaluokka	Yläluokka
H1: ”Mulla rupes selkä reistaamaan ja oli kovat kivut ja jäin pikkuhiljaa sairauslomalle. Virkailija ehdotti ettei heti hyökättäs työmarkkinoille vaan että hän vois ajatella, että tää Paletti olis mulle parempi.”	Sairausloma Terveysongelmat	Ohjautumisen lähtötilanne
H2: ”Starttihan se tais alun perin olla. Jossain piti olla, että pysyy arjessa kiinni.”	Alkuvaiheen kuntoutuspalvelut	
H3: ”No työttömänä olin, nivelvamman takia”	Työttömyys Terveysongelmat	
H4: ”Mä olin pitkän aikaa ollu työtön. Mä oon käyny kursseja ja työharjoitteluja. Ja sitten kun mulle ei oo oikein tuo oma ala ollu sullein kovin selkee..”	Työttömyys Oman alan selkiyttäminen	

Kysyttäessä asiakkailta mielipidettä kuka teki päätöksen Paletin palveluihin lähtemisestä, asiakkaat pääsääntöisesti kokivat, että päätös oli yhteinen (taulukko 2.). Yhteisestä päätöksestä voidaan tulkita, että asiakkaan palvelutarvetta selvitellään keskustellen ja yhdessä päädytään tiettyyn vaihtoehtoon. Vain yksi haastateltava oli sitä mieltä, että asiakas itse päättää mihin lähtee.

TAULUKKO 2. Asiakas- vai työntekijälähtöisyys

Suora lainaus	Alaluokka	Yläluokka
H1: ”Kyllä se oli yhteinen näkemys Palettiin siirtymisestä.”	Yhteinen päätös	Asiakas- vai työntekijälähtöisyys
H2: ”Kaippa se on yhteinen, mutta enemmän kai asiakkaan.”	Yhteinen, painotuen asiakkaan mielipiteeseen	
H3: ”Minä ite päätän minnekä mä lähden ja lähdenkö mä minnekkään. Se pitäs niinku asiakkaalle heittää vaan niinku vaihtoehtona. Mutta se asiakas tosiaan itse päättää että lähteekö vai eikö.”	Asiakkaan päätös	
H4: ”No, kyllä siitä pitää ihan keskustella, että ei pakottamalla välttämättä mielellään. Siinä tulee heti sitten asiakkaalle semmonen negatiivinen mieli jos pakotetaan että nyt sä menet tuonne.”	Yhteinen päätös	

Ohjaustilanne on aina ainutkertainen kahden ihmisen tapaaminen, jonka lopputulosta on vaikea arvioida. Niin sosiaalitoimistossa kuin TE-toimistossa käsitellään asiakkaan elämän peruspilareita (työ, toimeentulo, terveys..), jotka voivat aiheuttaa asiakkaalle ahdistusta, jopa lamaanumista ja täten tapaamisen tavoitteet eivät välttämättä täyty. Haastateltavat asiakkaat kokivat pääsääntöisesti tapaamisen ilmapiirin hyväksi, kepeän positiiviseksi, mikä varmasti on helpottanut asian käsittelyä (taulukko 3.). Yksi koki tapaamisen viileäksi, mutta hänkin koki tullessa kuulluksi ja neuvotuksi, joten siinä myös toimi vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän kesken.

TAULUKKO 3. Ohjautumisen ilmapiiri

Suora lainaus	Alaluokka	Yläluokka
H1: ”Kyllä minusta se oli ihan kepeä ja tuttu ihminen oli jo entuudestaan, ihan niinku positiivinen.”	Kepeän positiivinen	Ohjautumisen ilmapiiri
H2: ”Kyllä se oli sellanen rento. Siis ei minua mitenkään painostettu.”	Rento	
H3: ”Ihan hyvä.”	Hyvä	
H4: ”Niin se oli vähän semmonen kylmä, tavallaan viileämpi tapaaminen. Mutta kyllä kuitenkin ihan kuunneltiin ja neuvottiin vähän.”	Viileän asiallinen	

Kysyttäessä asiakkailta mitkä asiat sisältyvät hyvään ohjautumistilanteeseen, asiakkaat toivat esille useita eri seikkoja (taulukko 4.). Selkeästi nousi esille työntekijän palvelun tuntemus, työntekijän tulee osata kertoa mitä palvelu sisältää. Tapaamisen ilmapiiri kuitenkin otetaan toinen ihminen huomioon, miten keskustellaan, koettiin myös tärkeäksi. Lisäksi tuotiin esille, että asiakkaat toivovat perusteluita jonkun palvelun valinnasta sekä että työntekijä luo toiveikkuutta palvelun tuloksellisuudesta.

TAULUKKO 4. Hyvän ohjautumistilanteen elementit

Suora lainaus	Alaluokka	Yläluokka
H1: ”Virkaileijan pitää tietää palvelumahdollisuuksista. Siis ylipäänsä kun mennään johonkin, niin se kanssakäyminen on semmosta että niinku toisen huomioon ottavaa, ystävällistäkin, että ei tule siis ne asiat niinku silleen töksimällä ja sitten silleen että kun jos ei itellä ole kaikkea tietoa, niin siellä on ammatin osaava ihminen, joka osaa kertoa asiasta semmosella selkokielellä.”	Palvelun tuntemus Tapaamisen ilmapiiri Asiallinen, selkeä vuorovaikutus	Hyvän ohjautumistilanteen elementit
H2: ”No oishan mulle kelvannu vähän enemmän tietoo tästä paikasta. Niin, siis virkaileijan pitää olla perehtynyt palveluun, että osaa esitellä sitä. Niin, ja pitää olla rentoo.”	Palvelun tuntemus Tapaamisen ilmapiiri	
H3: ”Kyllä siellä pitäis kertoa vähän enemmän minäkäläinen paikka tää on.”	Palvelun tuntemus	
H4: ”Siis kertomalla ja suosittelemalla vähän. Ja että pystyy ilman paperista lukemalla kertomaan mikä tämä on ja miten tämä ihan konkreettisesti toimii. Ja siis kertomaan asiakkaalle, joka on tälläin hukkatilanteessa, että miks sun kannattas mennä sinne. Luoda sellanen positiivinen mieli tähän toimintaan.”	Palvelun tuntemus Palvelun perustelu Toiveikkuuden luominen	

Asiakkailta kysyttiin millä muulla tavalla ohjautuminen voitaisiin järjestää (taulukko 5.). Ehdotuksia tuli kaksi. Asiakkaat ehdottivat, että Paletti lisäisi tiedottamista palvelustaan sekä että asiakkaat voisivat ottaa omatoimisesti yhteyttä Palettiin.

TAULUKKO 5. Uudet ohjautumiskäytäntöideat

Suora lainaus	Alaluokka	Yläluokka
H2: ”Sehän se ois hyvä, jos kiertäisivät (Paletti) kertomassa.”	Tiedottaminen	Uudet ohjautumiskäytäntöideat
H4: ”No periaatteessa vois olla sellanen, että tänne vois suoraan ottaa yhteyttä, jos ois vaikka joltain kuullu tästä. Että soittas ihan suoraan tänne. Se vois olla hyvä idea, että joku ottaa vastaan ja kertoo tästä. Varmasti tulis sille asiakkaalle hyvä, tervetullut olo siitä.”	Asiakkaiden itsenäinen ohjautuminen	

7 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää tekijät, jotka helpottavat sekä vaikeuttavat asiakkaiden ohjaamista Palettiin. Ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus sisältää ideoita näiden tekijöiden poistamiseksi tai lisäämiseksi, jolloin ohjautuminen Palettiin kokonaisuudessaan lisääntyy. Työntekijöiden ajatuksia ohjautumisesta selvitettiin kyselyllä, joka sisälsi ohjautumistilanteeseen liittyviä väittämiä sekä työntekijöiden mielipiteitä ohjaamista helpottavista toimenpiteistä. Koska kyseessä on vuorovaikutustilanne, on tärkeää selvittää asiakkaiden mielipiteitä mitä onnistuneeseen palveluohjaukseen heidän mielestä tulee sisältyä. Tarkasteluun nostetaan opinnäytetyön tulokset, jotka ovat saaneet eniten kannatusta tai jotka esiintyvät useissa vastauksissa tai jotka koetaan selkeästi helpottavaksi tai haittaaviksi tekijöiksi ohjautumisprosessissa. Tuloksien perusteella määritellään ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus.

7.1 Ohjautumista helpottavat ja hankaloittavat tekijät

TE-toimiston ja sosiaalitoimiston työntekijöiden tulee tiedostaa mitkä kaikki säädökset ohjaavat heidän toimintaansa. Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa halutaan kohdentaa ja panostaa toimenpiteitä heikoimmassa asemassa oleville ihmisille. Hallitusohjelmassa todetaan työn olevan parasta sosiaaliturvaa, joten kaikki tarvittavat toimet sen edistämiseksi tulee tehdä, että mahdollisemman moni työtön pääsee työelämään. Usealla, pitkään työttömällä ihmisellä on moninaisia työllistymisen esteitä, joten palvelutarpeen määrittäminen ja palveluohjaus voi olla haastavaa TE-toimistossa ja sosiaalitoimistossa. Kyseiselle asiakaskunnalle on luotu työvoiman palvelukeskukset vastaamaan heidän tarpeeseen moniammatillisesta ja intensiivisestä palvelusta sekä palveluohjauksellisesta työotteesta. Työvoiman palvelukeskuksessa pystytään vastaamaan asiakkaan moninaisiin palvelutarpeisiin moniammatillisen tiimin avulla sekä eritasoisella palveluohjauksella. Työntekijän ja asiakkaan tapaamisessa työntekijän toimintaa ohjaavat useat lait määrittäen toiminnan tavoitetta ja sisältöä sekä tapaamisen luonnetta. Työntekijöiden kyselyn väittämissä nousi esille muutamia tekijöitä, jotka helpottavat tai vaikeuttavat ohjaamista. Joissakin väitteissä oli selkeitä eroja TE-toimiston ja sosiaalitoimiston työntekijöiden kokemana.

Asiakkaan palvelu lähtee hänen palvelutarpeensa määrittämisestä. Palvelukeskuksen asiakkailta on pääsääntöisesti pitkittynyt työttömyys, jolloin asiakkaan tilanne voi olla hyvinkin haastava ja taustalla saattaa olla useita asioita, joita tulee selvittää. Kauppisen ym. (2010, 246) mukaan ongelmat liittyvät yleisesti talous- ja terveysasioihin. Mitä laaja- ja alaisempaa ja kokonaisvaltaisempaa arviota työntekijä tekee asiakkaan tilanteesta, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on määrittää mahdollisimman oikeaan osuva asiakkaan palvelutarve (Koskimies 2007, 98). Kyselyssä työntekijät kokivat asiakkaan palvelutarpeen määrittämisen hankalaksi, mikä siten vaikeuttaa ohjaamista. Lisäksi työntekijät valitsivat lisäkoulutuksen järjestämisen palvelutarve arvioinnin tekemiseen yhdeksi ohjautumista helpottavaksi ideaksi. Arnkil ym. (2007, 40) kuten Koskimieskin (2007, 92) korostavat yhdeksi ohjauksessa toimivaksi elementiksi juuri huolellisesti tehdyn ja tunnistetun palvelutarpeen. Wire-projektissa todettiin työntekijöiden tarvitsevan osaamista ja työvälineitä asiakkaan kokonaisvaltaiseen voimavarojen, ongelmien ja palvelutarpeen tunnistamiseen (Koskimies 2007, 97). Palvelutarpeenarviointi sisältyy jokaiseen asiakaskontaktiin, ei ainoastaan Palettiin ohjaamisessa. Aiempien tutkimusten ja tämän opinnäytetyön tulokset selkeästi todistavat palvelutarpeen määrittämisen olevan tärkeimpiä ohjaustilanteen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Työntekijöiden mukaan, asiakkaat, jotka tarvitsevat intensiivisempää tukea ja useita palveluita, hyötyisivät nimikkotyöntekijästä ja riittävän usein tapahtuvista tapaamisista (Koskimies 2007, 98). Kyselyssä kuitenkin työntekijät eivät kokeneet ohjautumista hankaloittavaksi tekijöiksi harvoin tapahtuvia asiakastapaamisia tai asiakkaan asioimista usean virkailijan luona. Saattaa kuitenkin olla ettei asiakas kykene avautumaan elämästään aina vaihtuville työntekijöille, koska luottamuksen syntyminen vie aikaa. Asiakasohjautumista helpottavana toimenpiteenä esitettiin, että lähettävillä tahoilla on nimetty työntekijä, jonka kautta ohjaaminen Palettiin tapahtuisi. TE-toimistossa ja sosiaalitoimistossa asiakkaat on jaettu usealle työntekijälle. Ohjautuminen Palettiin nimetyn työntekijän kautta voisi synnyttää pitkähköjä odotusaikoja sekä Paletin palveluiden aloittamisen pitkittymistä. Mahdollisissa tulevaisuudessa koulutustilaisuuksissa pitää nämä näkökulmat tuoda esille. Kuten aiemmin on todettu, palvelutarpeen määrittäminen tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jotta asiakas uskaltautuu kertomaan elämänsä jopa hävettävistä asioista, tulee tapaamisen ilmapiirin olla mahdollisimman luottamuksellinen ja avoin. Työntekijöiden kyselyn väittämien tuloksissa ollaan asiasta samaa mieltä. Asiakkaat muistelivat aiemman ohjaustilanteen ilmapiirin olleen pääsääntöisesti hyvä. Li-

säksi he nostivat tapaamisen ilmapiiriin yhdeksi hyvän ohjautumistilanteen elementiksi. Samoin Wire 3 -projektiin kohdistuvassa tutkimuksessa asiakastilanteiden asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutuksellisuus oli yksi työntekijöiden kuvaama ohjauksessa toimiva elementti. Näistä voidaan päätellä, että niin TE-toimistossa kuin sosiaalitoimistossa kiinnitetään huomio asiakastapaamisen ilmapiiriin, joka tuloksien mukaan on ollut hyvä.

Melko selkeänä ohjaamista hankaloittavana asiana koettiin asiakkaiden motivoitumattomuus. Väitettäessä, etteivät asiakkaat ole motivoituneita palveluun, kaikista vastanneista (n=15) kolmetoista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Sivistyssanakirjassa mukaan motivoitunut-sanan synonyymeja ovat kunnianhimoinen, innostunut, kiinnostunut ja mukana (SuomiSanakirja 2013). Voidaan siis ymmärtää, että asiakkaat eivät ole kiinnostuneita, innostuneita aloittamaan Paletin palveluita ja täten Palettiin ohjautuminen ei onnistu. Tämä on seikka, jota tulee pohtia jatkossa. Tulee selvittää mitkä asiat motivoivat asiakkaita ja mitkä vähentävät motivaatiota sekä mitä tarkoittaa asiakkaiden motivointi. Motivaatio sisältää useasti toiveikkuuden ja hyöty näkökulman, mitä asiakkaat toivoivat työntekijöiden tuovan esille ohjautumistilanteissa.

Niin asiakkaiden haastatteluissa kuin työntekijöiden kyselyssä (ohjautumista helpottavat ideat ja muut ajatukset ohjautumisesta) nousi esille palvelukeskuksen toiminnan ja palveluiden tuntemuksen lisäämisen tärkeys. Väittämän perusteella työntekijät tuntevat Paletin toiminnan, mutta kuitenkin asiakkaat olisivat kaivanneet enemmän tietoa palvelukeskuksesta. Mahdollisesti tämän taustalla on ohjaustilanteeseen käytettävän ajan vähäisyys, jolloin työntekijät priorisoivat mitä asioita he kertovat asiakkaille tai sitten työntekijät eivät tunne palvelukeskuksen toimintaa. Kyselyn avoimessa kysymyksessä ohjautumisesta, eräs työntekijä toi selkeästi esille Paletin toiminnan tuntemuksen tärkeyden ohjaamisessa. Palvelukeskuksen toiminta on muuttunut sen olemassa olon aikana, joten Paletin toiminnasta tiedottaminen niin yhteistyökumppaneille, ohjaaville tahoille kuten myös asiakkaille on perusteltua ja ajankohtaista. Samoin Koskimies (2007, 110) totesi Wire 3 -projektissa työntekijöiden kaipaavan lisää tietoa palveluista, palveluorganisaatioista ja toistensa toimenkuvista sekä palvelutuottajien välisen tiedonkulun kehittämistä. Arnkil ym. (2007, 40) korostavat, että lisäämällä esimerkiksi tiedonvälitystä ja yhteistyötä, tietämys yhteistyötahojen toiminnasta ja palveluista parantuu.

Työntekijöiden kyselyssä ohjautumista helpottavina ideoina eniten kannatusta sai Paletin järjestämät tutustumisajat, joihin lähettävän tahon työntekijät ohjaisivat asiakkaita. Käytäntö oli otettu käyttöön alkuvuodesta 2013, koska lähetteen tulo tuolloin oli huomattavasti vähentynyt. Tutustumismenettely on selkeästi kevyempi toimintatapa sekä asiakkaille että työntekijöille. Työntekijän ei tarvitse selvittää kovin tarkasti asiakkaan palvelutarvetta, vaan se jää Paletin työntekijöiden tehtäväksi. Asiakkaiden on helppompaa tulla Palettiin tutustumaan kuin että heistä tehtäisiin lähete Paletin palveluun, vaikkakin lähetteen tekeminen ei velvoita asiakasta aloittamaan Paletin asiakkuutta. Tämän kaltaisessa menettelyssä on kuitenkin vaarana, että työntekijät ohjaavat tutustumiskäynnille liian kevyin perustein selvittämättä lainkaan asiakkaan palvelutarvetta. Tästä voi seurata, että tutustumisajalla Paletissa todetaan asiakkaan palvelutarpeeksi esimerkiksi päihdepalvelut ja hänet ohjataan niihin palveluihin aloittamatta Paletin asiakkuutta. Jos lähettävä taho ei tee minkäänlaista palvelutarvearviota, siitä voi seurata asiakkaiden kääntymisiä Paletin palveluista ja siten asiakkaan pääseminen oikean palvelun piiriin pitkittyy ja pahimmassa tapauksessa ongelmat vain monimutkaistuvat. Asiakkaiden haastattelujen yhtenä uutena ohjautumiskäytäntöideana esitettiin asiakkaiden itsenäinen ohjautuminen Palettiin, mikä voitaisiin toteuttaa tutustumiskäyntiperiaatteella.

7.2 Ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus

Kehittämissuunnitelmaehdotus sisältää pääpiirteittäin mitä ohjautumisen kehittämiseksi tehtäisiin. Tarkemmat sisällöt määritellään ja suunnitellaan vasta, kun Paletin ohjausryhmältä saadaan suostumus kehittämiseen. Kehittämisessä tulee pitää mielessä, että keskiössä on aina asiakas ja asiakasprosessi. Asiakastyön prosessit eroavat TE-toimistossa ja sosiaalitoimistossa, joten kehittämisen sisällöt voivat olla hyvin erilaisia kyseisissä organisaatioissa. Kehittämisessä on tärkeätä aktiivinen vuorovaikutus Paletin ja lähettävien tahojen kanssa sekä mahdollisimman monen teeman kohdalla kehittäminen yhteistyössä. Kehittämistyössä pitää pyrkiä työntekijöiden osallisuuden ja reflekttiivisyyden korostamiseen, jolloin kehittämistoiminta saa toimintatutkimuksen piirteitä.

Tuloksista nousi selkeästi esille asiat, jotka kuuluvat Paletille vastuulle ja asiat, jotka kuuluvat lähettävälle taholle. Kehittämissuunnitelmaehdotukseen kuului opinnäytetyön

tuloksien esittely Paletin työryhmälle toukokuussa 2013 (taulukko 6.). Ehdotuksessa tuloksien perusteella tutustumiskäyntien järjestäminen kuuluu Paletin tehtäväksi. Työryhmä jatkoi tutustumiskäyntimenettelyn muokkaamista keväällä saatujen palautteiden perusteella. Paletti voi tarvittaessa hyödyntää muitakin opinnäytetyön tuloksia, yhtenä mainittakoon esimerkiksi lähetekäytännön tarkistaminen. Työntekijöiden kyselyn tuloksista käy ilmi, että silloinen Paletin lähete koettiin liian pitkäksi sekä siihen liittyvä suostumus jopa pelottavana asiakkaiden keskuudessa. Suomen työvoimapalvelujen uudistuksen väliraportissa Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna tehtiin kysely asiakkaiden työvoima palvelukeskukseen ohjautumisen toimivuudesta. Kyselyn avovastausten mukaan ohjaamisen toimivia elementtejä ovat hyvä ja selkeä lähetekäytäntö, joka on yhteisesti sovittu lähettävien tahojen ja TYP:n kanssa. (Arnkil ym. 2007, 40.)

Opinnäytetyön tulokset ja kehittämissuunnitelma esitellään Paletin ohjausryhmällä marraskuussa 2013 (taulukko 6.). Ohjausryhmältä pyydetään palautetta suunnitelmasta sekä suostumus jatkaa Palettiin ohjautumisen kehittämistä. Marras-joulukuussa opinnäytetyön tulokset ja kehittämissuunnitelmaehdotus esitellään Paletin työhallinnon ja sosiaalitoimen esimiehille. Heidän kanssaan sovitaan miten ja millä aikataululla kehittämistä jatketaan. Tapaamisessa pohditaan toteutetaanko kehittämissuunnitelmaehdotukseen sisältyvät opinnäytetyön tulosten ja Paletin yleisesittely sekä palvelutarvearvio-koulutus.

Opinnäytetyön tuloksissa toivottiin Paletin järjestävän lähettävälle tahoille määräajoin tiedotusta Paletin toiminnasta sekä kohderyhmästä. Palveluiden tuntemus koettiin tärkeänä myös asiakkaiden tuloksissa. Ohjautumisen kehittäminen voisi jatkua järjestämällä tiedotustilaisuuksia Paletin toiminnasta ja kohderyhmästä TE-toimiston ja sosiaalitoimen työntekijöille. Tilaisuuksissa Paletin asiakasprosessi esitellään pääpuolisesti. Tapaamisissa painotetaan Paletin kohderyhmän, ohjautumismenettelyn sekä toiminnan tavoitteiden avaamista. Samalla tapaamisilla lähettäviltä tahoilta kysytään mielipidettä olisiko hyvä valita työyhteisöstä joku Paletin yhdyshenkilöksi. Yhdyshenkilöt ja Paletista valittu työntekijä voisivat jatkossa muodostaa kehittämistyöryhmän, joka määräajoin kokoontuisi tarkastelemaan ohjautumisen tilannetta. Kehittämissuunnitelmaehdotuksessa suositellaan palvelutarvearvio koulutuksen järjestämistä TE-toimiston ja sosiaalitoimiston työntekijöille keväällä 2014.(taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Ohjautumisen kehittämissuunnitelmaehdotus

Ajankohta	Kohderyhmä	Sisältö	Vastuuhenkilö
toukokuu 2013	Paletti	Opinnäytetyön tuloksien esittely Paletin työryhmälle	Opinnäytetyön tekijä
kevät-syysky 2013	Paletti ja TE-toimisto	tutustumiskäytännön tarkentaminen	Paletin työryhmä
5.11.2013	Paletin ohjausryhmä	Opinnäytetyön tuloksien ja kehittämissuunnitelmaehdotuksen esittely	Opinnäytetyön tekijä
marras-joulukuu 2013	Paletin työhallinnon ja sosiaalitoimen esimiehet	Opinnäytetyön tuloksien ja kehittämissuunnitelmaehdotuksen esittäminen ja jatkotyöstämisestä sopiminen sekä aikataulutus	Opinnäytetyön tekijä
marras-joulukuu 2013	TE-toimisto ja sosiaalitoimisto	Opinnäytetyön tuloksien ja kehittämissuunnitelmaehdotuksen yleisesittely sekä Paletin toiminnan ja kohderyhmän esittely. Yhdyshenkilön valinta ja jatkotapaamisista sopiminen.	Opinnäytetyön tekijä
kevät 2014	TE-toimisto ja sosiaalitoimisto	palvelutarvearvio koulutuksen järjestäminen	palvelulinja 3:n palveluesimies ja johtava sosiaalityöntekijä

Palettiin ohjautumisen kehittämisessä tulee ottaa huomioon tuleva palvelukeskustoimintaa koskeva laki sekä kuntakokeiluhankkeen palvelukeskusta koskevat tulokset. Tässä vaiheessa ei ole järkevää tehdä suuria, radikaaleja muutoksia ohjautumiseen, koska tuleva laki ja kuntakokeilun tulokset voivat määritellä asiakasohjautumista hyvinkin tarkasti. Kehittäminen tulee kohdistaa asioihin, joita voi hyödyntää kaikessa asiakkaiden ohjautumistilanteissa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta erittäin antoisa ajanjakso. Selvitys asiakasohjautumisen tilanteesta ja sen perusteella laadittu ohjautumisen kehittämisen suunnitelma, on vasta lähtölaukaus ongelmien poistamisessa. Koska uusien lähetteen määrä on ollut alhainen uskon, että Paletissa on jo tehty toimenpiteitä ohjautumisen parantamiseksi. Raportissa on seurattu ohjautumisen tilannetta kesäkuuhun 2013 saakka.

8.1 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen ja ammatillista kasvuani tukeva. Ohjautumiseen liittyvään teoriatietoon tutustuminen on lisännyt tietotaitoani, ja olen saanut uusia ajatuksia omaan työhöni. Sosionomi (AMK) –tutkinnon yhtenä kompetenssina on reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen, mihin sisältyy käytäntöpainotteinen tutkimuksellinen osaaminen ja uuden tiedon tuottaminen (Sosiaaliportti 2012). Aiemmin en ole tehnyt näin laajaa opinnäytetyötä, joten nyt olen päässyt perehtymään eri tutkimusmenetelmiin ja niiden soveltamiseen. Olen opetellut haastatteluiden litteroinnin ja perehtynyt aineistojen analysointiin. Uskon tällä kokemuksella olevani rohkeampi sekä myös valmiimpi ryhtymään erilaisiin kehittämistehtäviin.

Koen opinnäytetyön aiheen olevan tärkeä yhteiskunnallisesti, koska tiedän asiakkaiden ohjaamisessa eri palveluihin olevan haasteita ympäri Suomea. Lisäksi koko ajan vähenivissä henkilöstöresursseissa jokainen työtehtävä tulee suorittaa mahdollisimman hyvin ja tuloksekkaasti. Mielestäni sain vastauksia tutkimuskysymyksiin ja uskon tulevalla ohjautumisen kehittämistyöllä löytyvän ratkaisuja asiakkaiden ohjaamisen haasteellisuuteen. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää kaikessa ohjaustyössä, ei ainoastaan työttömien ohjaamisessa palvelukeskuksen palveluihin.

Sosionomi (AMK) –tutkinnon yhtenä kompetenssina on kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen. Tähän sisältyy ajatus kansalaisten osallisuudesta sekä vaikuttamistyöstä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. (Sosiaaliportti 2012.) Opinnäytetyössäni huomasin miten tärkeätä on pyytää asiakkailta mielipiteitä heitä koskeviin asioihin. Usein palve-

luita kehitetään olettaen tietävän mitä asiakkaat toivovat. Opinnäytetyössäni yllätyin kuinka avoimia ja kiinnostuneita asiakkaat olivat tuomaan ajatuksiaan esille.

Tein opinnäytetyöni yksin, mikä välillä tuntui melko raskaalta ja työläältä työn ohessa suoritettuna. Työkaverini ja perheeni tukivat ja kannustivat epätoivon vallitessa. Ohjaavalta opettajalta sain ohjeistusta ja ohjausta aina kun sitä tarvitsin. Yksin työskentelyssä oli myös hyvät puolensa, koska opinnäytetyön aikatauluttaminen ja kaikkien valintojen tekeminen oli yksin helpompaa. Toisaalta myös koko vastuu valinnoista ja päätöksistä oli yksin minulla. Haasteena prosessissa oli oman puolueettomuuden säilyttäminen sekä pidättäytyminen olemaan opinnäytetyön tekijän roolissa, eikä Paletin työntekijän roolissa. Mielestäni onnistui siinä hyvin.

8.2 Opinnäytetyön eettisyys, luotettavuus ja pätevyys

Tutkimus- ja kehittämistyössä eettisyys näkyy ihmisten kunnioittamisessa, tasa-arvoisessa vuorovaikutuksessa ja oikeudenmukaisuuden korostamisessa. Kriittinen asenne vallalla olevia käytäntöjä ja tarjottua tietoa kohtaan on myös eettisyyttä. Eettisyys tulee näkyä koko opinnäytetyön prosessin ajan kaikissa valinnoissa, aiheen valinnasta tuloksien tulkintaan saakka. Tutkimustyön tulee olla rehellistä ja läpinäkyvää. Opinnäytetyöprosessissa oleellista eettisyyden kannalta on, että kaikilta tutkimuksiin osallistuvilta on lupa tutkimuksen toteuttamiseen. Työn tekijän tulee huolehtia, ettei materiaalia käytetä muuhun tarkoitukseen ja että sitä säilytetään asianmukaisesti. (Dia-konia-ammattikorkeakoulu 2010, 11–12.)

Tutkimuksessa lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Noudattamalla itsemääräämisoikeutta, tutkimukseen osallistuva ihminen saa päättää osallistuuko hän tutkimukseen vai ei, eli osallistuminen tulee olla vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuvalla tulee selvittää kaikki tärkeät seikat siitä, mitä tulee tapahtumaan tai mitä saattaa tapahtua tutkimuksen kuluessa ja hänen tulee olla kykenevä ymmärtämään tämä informaatio. Tutkimustyön kaikissa vaiheissa tulee välttää epärehellisyttä. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.)

Opinnäytetyössä tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus näkyvät miten valitsin kohderyhmäksi sekä TE-toimiston että sosiaalitoimistojen työntekijöitä ja haastateltavat asiakkaat olivat joko TE-toimiston tai sosiaalitoimiston ohjaamia varkauteilaisia tai leppävirtalaisia asiakkaita Palettiin. Ennen opinnäytetyön tekoa kysyin alustavaa suostumusta aiheeseeni Paletin ohjausryhmältä jo keväällä 2012. Kun opinnäytetyön aihe tarkentui, hain kirjalliset tutkimusluvut TE-toimistosta sekä sosiaalitoimistoista. Opinnäytetyöhön osallistuminen on ollut vapaaehtoista niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Korostin kohderyhmille, etteivät heidän nimensä ja yhteystietonsa tule esille missään vaiheessa, eikä heitä pysty tunnistamaan opinnäytetyöstä. Varsinkin asiakkaiden kohdalla painotin asiaa. Selvitin sen tarkasti ja selkeästi kahteen kertaan sopiessamme haastatteluaikaa sekä haastattelutilanteen alussa kirjallisen suostumuksen täyttämisen yhteydessä. Kysyin heiltä myös lupaa haastattelujen nauhoittamiseen. Vain minä olen käsitellyt opinnäytetyön aineistoja ja haastattelut on hävitetty analysoinnin jälkeen asianmukaisesti. Aineistoa on käytetty vain tähän opinnäytetyöhön.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selvitys miten tutkimus toteutettiin vaihe vaiheelta. Tarkastelu tulee kohdistaa tutkimusmenetelmään ja -aineistoon, aineiston analysointiin ja tutkimuksen raportointiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.) Viime kädessä voidaan todeta, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tutkimuksen aikana tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkija joutuu arvioimaan tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. Valinnat tulee pystyä kuvaamaan, perustelemaan ja lisäksi arvioimaan niiden tarkoituksenmukaisuutta tai toimivuutta tavoitteiden kannalta. Luotettavuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös puolueettomuusnäkökulma, koska useasti tutkimushankkeissa tutkimusryhmän jäsenet ovat osa tutkittavaa yhteisöä. (Vilkkä 2005, 158–160.) Puolueettomuus nousee esille esimerkiksi siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan kohderyhmän edustajia itseään vai suodattuuko heidän kertomus tutkijan oman kehyksen läpi (Tuomi 2009 ym. 2009, 135–136).

Määrällisen tutkimuksen perusvaatimuksena on reliabiliteetti eli luotettavuus sekä validiteetti eli pätevyys (Hirsjärvi 2009, 231). Tutkimuksen luotettavuudella ymmärretään tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia sekä mittaus tulosten toistettavuutta. Pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mi-

tata sitä mitä oli tarkoituskin mitata. Käytännössä tämä tarkoittaa, että miten onnistuneesti tutkija on kyennyt siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden kyselylomakkeeseen. (Vilka 2005, 161.)

Opinnäytetyön joka vaiheessa olen pyrkinyt olemaan erittäin huolellinen ja tarkkaavainen. Olen pyrkinyt kuvaamaan opinnäytetyöprosessin mahdollisimman yksiselitteisesti ja tarkasti. Prosessin aikaiset teot, valinnat ja ratkaisut olen kuvannut ja perustellut ytimekkäästi. Opinnäytetyössä olen käyttänyt paljon suoria lainauksia, joiden perusteella lukija voi arvioida tuloksien luotettavuutta. Koko opinnäytetyöprosessin ajan olen pitänyt päiväkirjaa, johon olen kirjannut ylös mieleen tulevia selvitettäviä ja muistiin merkittäviä asioita. Koska työskentelen Paletissa, olen kiinnittänyt huomion omaan puolueettomuuteeni. Tähän asiaan sain lisäksi ohjeistusta ohjaavalta opettajaltani. Muutoinkin olen pyrkinyt toimimaan eri tilanteissa ja raportin kirjoittamisessa täydellisen rehellisesti, jättämättä mitään oleellista kertomatta. Kirjoittaessani olen pyrkinyt selkeää, yksiselitteiseen ja helppolukuiseen ilmaisutapaan, jotta lukijan on helppo ymmärtää opinnäytetyöni kokonaiskuva. Luotettavuutta lisää huolellinen teoriaan perehtyminen sekä pitkäaikainen työkokemus ja tuntemus työttömien erilaisista palveluista.

Olen avannut ja kuvannut ohjautumiseen liittyvät käsitteet melko yksityiskohtaisesti, jotta opinnäytetyöni ydinajatus olisi mahdollisimman selkeänä mielessäni laatiessani työntekijöiden kyselyä. Kysymyksiä ja väittämiä laatiessani, peilasin niitä kokoajan teoreettiseen viitekehykseen. Tämän kuitenkin koin haasteelliseksi, koska työttömän ohjautuminen on erittäin laaja asia.

8.3 Ideoita jatkotutkimuksista

Työntekijöiden kyselyssä yhtenä väittämänä oli, että Paletin asiakkuudesta kieltäytymisen tulisi sanktioida. Yleisenä käsityksenä on, että TE-toimistossa on niin sanotusti kovemmat arvot kuin sosiaalitoimistossa, mutta kyseisen väitteen perusteella sosiaalitoimisto oli enemmän samaa mieltä väitteen ”Paletin asiakkuudesta kieltäytymisestä tulisi voida sanktioida” kanssa. Olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus kummassa organisaatiossa käytetään enemmän pakkoa ja millä asioilla asiakkaita painostetaan tekemään työntekijän mieleinen valinta, vai painostetaanko? Tämän lisäksi olisi mielenkiintoista tut-

kia asiakastapauksia, joissa asiakkaat ovat kokeet työntekijän painostavan häntä ja miten asiakkaat kokevat myöhemmässä vaiheessa oliko painostamisesta hyötyä vai ei, eli muuttuiko asiakkaiden mielipide painostukseen.

Työvoiman palvelukeskus –toimintamallin kehittäminen ja lakisääteistäminen on tällä hetkellä meneillään. Työvoiman palvelukeskusten toteuttama hyvä ja tuloksellinen työ kantaa nyt hedelmää. Palvelukeskuksen asiakkuuden päättymisen yhteydessä asiakkaan kohdalle merkitään asiakkuuden päättymisen syy, joka voi olla esimerkiksi työhönmeno tai koulutuksen aloittaminen. Kuitenkin selkeä toiminnan vaikuttavuuden arviointi palvelukeskuksista puuttuu. Vaikuttavuuden ymmärrän palvelun aikaansaamana, tavoiteltuna, positiivisena muutoksena asiakkaan tilassa. Näkisin hyvin tärkeänä, että palvelukeskuksen toiminnan vaikuttavuutta alettaisiin arvioida. Välttämättä asiakas ei työllisty tai lähde koulutukseen, mutta hänen elämäntilanteensa kohenee huomattavasti esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan palveluilla, joita on saatavissa palvelukeskuksesta.

LÄHTEET

- Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toimita ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi.
- Arnkil, Robert; Karjalainen, Vappu; Aho, Simo; Lahti, Tuukka; Lyytinen, Sanna-Mari & Spangar, Timo 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Työministeriö.
- Arnkil, Robert; Karjalainen, Vappu; Saikku, Peppi; Spangar, Timo & Pitkänen, Sari 2007. Työvoimatoimistot ja työvoimapalvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Helsinki: Työministeriö.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä. PS-Kustannus, 25–43.
- Heikkinen, Hannu L. T. 2007a. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.
- Heikkinen, Hannu L. T. 2007b. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus, 196–211.
- Heikkinen, Hannu L. T; Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 77–93.
- Heponiemi, Tarja; Wahlström, Mikael; Elovainio, Marko; Sinervo, Timo; Aalto, Anna-Mari & Keskimäki, Ilmo 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden väliin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Viitattu 14.7.2013. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2007-VERKKO.pdf>.
- Isoherranen, Katriina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppinen, Timo M.; Saikku, Peppi & Kokko, Riitta-Liisa 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa Marja Vaarama; Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 234–251.
- Kortteinen, Matti & Tuomikoski, Hannu 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Tammi.
- Koskimies, Helena 2007. Palveluohjaksellinen työote työttömän työnhakijan tukena. Teoksessa Taina Era & Helena Koskimies (toim.) Wirettä työttömien palveluihin. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala, 81–114.
- Laaksonen, Maarit; Suhonen, Mari & Suhonen, Sirpa 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Raportti 1/2012. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.7.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a270d99b-58c5-44b0-a3bf-cffb01002092>.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010. Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki : Gaudeamus Helsinki University, 7–15.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012. 916/2012. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Säädökset alkuperäisinä. Viitattu 10.7.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916#Pid1896913>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. 22.9.2000/812. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 15.7.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.
- Leathard, Audrey 2003a. Introduction. Teoksessa Audrey Leathard (toim.) Interprofessional Collaboration. From Policy to Practice in Health and Social Care. New York: Brunner-Routledge, 3–11.

- Leathard, Audrey 2003b. Conclusion. Teoksessa Audrey Leathard (toim.) *Interprofessional Collaboration. From Policy to Practice in Health and Social Care*. New York: Brunner-Routledge, 335–357.
- Leppävirta 2011. *Palvelut. Perusturva 1.1.2012 alkaen. Sosiaalipalvelut*. Viitattu 9.7.2013. <http://www.leppavirta.fi/index.php?id=1340>.
- Metsämuuronen, Jari (toim.) 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.
- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2009. *Ammattina sosionomi*. Helsinki: WSOY.
- Määttä, Helena 2013a. *Palveluesimies. Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto. Kuopion työvoiman palvelukeskus. Varkauden seudun TYP 1.1.–31.12.2012. Tuloste tekijän hallussa*.
- Määttä, Helena 2013b. *Palveluesimies. Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto. Kuopion työvoiman palvelukeskus. TYP-yhteenveto, 1.1.–30.6.2013 TYP-Varkaus. Tuloste tekijän hallussa*.
- Nikander, Pirjo 2010. *Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti*. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 432–445.
- Ojasalo, Katri; Moilanen, Teemu ja Ritalahti, Jarmo 2009. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: WSOYPro.
- Patrikainen, Pasi 2012. *Projektipäällikkö. Pohjois-Savon Ely. Pohjois-Savon TE-toimiston info 21.9.2012. Infotilaisuus työntekijöille. Tuloste tekijän hallussa*.
- Payne, Malcolm 2000. *Teamwork in multiprofessional care*. London: Macmillan.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. *Palveluohjaus. Asiakastyössä ja organisaatiossa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pohjois-Savon Ely-keskus 2013. *Pohjois-Savon työllisyyskatsaus 5/2013*. Viitattu 10.7.2013. http://www.ely-keskus.fi/web/ely/ely-pohjois-savo-tyollisyyskatsauk-set?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14251#.Ud1WZqzv7Lc.

- Räisänen, Heikki (toim.) 2002. Rakenteellinen työttömyys. Tutkimusinventaaari ja politiikkajohtopäätökset. VATT-tutkimuksia 92. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Viitattu 13.9.2013.
http://www.vatt.fi/julkaisut/uusimmatJulkaisut/julkaisu/Publication_6093_id/454.
- Sosiaalihuoltolaki 1982. 17.9.1982/710. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 10.7.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>.
- Sosiaaliportti 2012. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. ECTS-kompetenssit. Viitattu 11.11.2013. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/.
- Suomen perustuslaki 1999. /11.6.1999/731. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.7.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.
- SuomiSanakirja 2013. Synonyymisanakirja. Viitattu 20.10.2013.
<http://www.suomisanakirja.fi/motivoitunut>.
- Terävä, Eeva; Virtanen, Petri; Uusikylä, Petri & Köppä, Lassi 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Tilastokeskus i.a.a. Tuotteet ja palvelut. Kuntien avainluvut. Viitattu 9.7.2013.
<http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/420.html>.
- Tilastokeskus i.a.b. Tilastot. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 17.7.2013.
<http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/kas.html>.
- Tsupari, Hannu 2013. Työllisyydenhoidon kuntakokeilu Varkauden seudulla. Hanke-suunnitelman päivitys 17.5.2013. Moniste. Tuloste tekijän hallussa.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2009a. Ajankohtaista. Tiedotteet. Vuosi 2008. Viitattu 10.7.2013. http://www.tem.fi/index.phtml?96107_m=92817&s=3407.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2009b. Henkilöasiakkuusstrategia. Loppuraportti. Viitattu 15.7.2013.

http://www.tem.fi/files/25121/Loppuraportti_TEM_henkiloasiakkuusstrategia_FI_170709_.pdf.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. Moniste. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a. Hallitusohjelmaan sisältyvä kuntakokeilu. Moniste. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. TE-toimiston palvelulinjat. Kirje. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c. Työnhakija- ja yritysasiakkaan palvelu TE-toimistossa. Muistio. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a. TE-palvelut. Työvoiman palvelukeskukset - Servicecentren för arbetskraften. Viitattu 8.7.2013. http://www.te-palvelut.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/13_palvelukeskus/index.jsp.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b. Työvoima- ja yrityspalvelut. Uudet TE-palvelut. Viitattu 9.7.2013. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4552>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c. TE-palvelut. Paikalliset palvelut. Viitattu 9.7.2013. <http://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e. Työ. Työnvälitystilasto. Määritelmät, taulukot ja kuviot. Viitattu 17.7.2013. <http://www.tem.fi/?s=2622>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013f. Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) - toimintamallin lakisääteistämistä ja laajentamista valmisteleavan työryhmän asettaminen. Asettamiskirje 14.3.2013. Tuloste tekijän hallussa.

United Nations Human Rights i.a.. Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. Viitattu 17.7.2013.

<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>.

Valtioneuvosto 2011. Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma - kärkihankkeet ja vastuut. Viitattu 9.7.2013.

<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>.

Varkauden kaupunki 2013. Palvelut. Sosiaali- ja terveystyö. Viitattu 9.7.2013. http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali-ja_terveyspalvelut/.

Varkauden kaupunki 2013. Tietoa Varkaudesta. Viitattu 9.7.2013. http://www.varkaus.fi/tietoa_varkaudesta/.

Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Paletti 2013. Johtoryhmän kokous 2 /2013. Muistio. Tuloste tekijän hallussa.

Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti 2008. Asiakasprosessi Varkauden työvoiman palvelukeskuksessa. Tuloste tekijän hallussa.

Varkauden työvoiman palvelukeskus Paletti 2013. Yhteistoimintasopimus. Sopimus. Tuloste tekijän hallussa.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

LIITE 1. Asiakkaiden teemahaastattelu

1. Millainen loi elämäntilanteesi ohjautumishetkellä?
2. Mitä olit aiemmin kuullut Paletista ja sen palveluista?
3. Kuvaa miten päätös Palettiin siirtymisestä syntyi.
4. Kuvaa millainen oli tapaamisen ilmapiiri.
5. Miten sinusta ohjaaminen Palettiin tulisi tehdä? Mitä muuttaisit ohjautumisessa?
6. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa Palettiin ohjautumisesta?

LIITE 2: Asiakkaiden suostumus haastatteluun

SUOSTUMUS HAASTATELTAVAKSI

Minä _____ olen vapaaehtoisesti suostunut Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Tiina Rytkösen haastateltavaksi hänen opinnäytetyöhön liittyen. Opinnäytetyön aihe on ohjautuminen Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Palettiin.

Haastattelu kestää noin 30 minuuttia. Haastateltavalla on oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Haastattelu nauhoitetaan, jonka jälkeen se puhtaaksi kirjoitetaan. Haastateltavan nimi tai muut henkilötiedot eivät tule esille missään vaiheessa, eikä haastattelua lue kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä. Tutkimusmateriaalin analysoinnin jälkeen nauhoite sekä muu haastattelumateriaali hävitetään asianmukaisesti.

Suostumuksia on kaksi samanlaista, toinen haastateltavalla ja toinen opinnäytetyöntekijällä.

Varkaudessa _____.____2013

Tiina Rytkönen

LIITE 3: Kyselyn saatelomake

Olen Tiina Rytönen, Diakonia-ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija. Opinnäytetyöni aihe on löytää ideoita, jotka helpottaisivat asiakkaiden ohjaamista Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Palettiin.

Toteutan opinnäytetyöni tämän kyselyn sekä asiakkaiden haastatteluiden avulla. Vastaamalla tähän kyselyyn, annatte luvan käyttää vastaustietoja opinnäytetyössäni. Vastauksianne käsitellään salassapitoasiat huomioiden sekä anonymiteettinne säilyminen turvataan. Valmis opinnäytetyöni on teidän käytettävissänne ja se löytyy ammattikorkeakoulujen verkkokirjastosta (www.theseus.fi).

Ystävällisesti toivoisin, että Teiltä löytyisi aikaa kyselyn vastaamiseen. Vastaaminen vie aikaa enintään 15 minuuttia. Kysely sulkeutuu perjantaina 19.4.2013 klo 17.00.

Yhteistyö terveisin

Tiina Rytönen

LIITE 4: Työntekijöiden kysely

Asiakkaiden ohjaaminen Varkauden seudun työvoiman palvelukeskus Palettiin

1. Missä työskentelet?

- Työ- ja elinkeinotoimistossa
- Sosiaalitoimistossa / Sosiaalityön toimistossa

2. Kuinka kauan olet työskennellyt edellä mainitussa paikassa?

- alle vuoden
- 1–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- yli 10 vuotta

3. Montako lähetettä olet tehnyt Palettiin viimeisen vuoden aikana?

- en yhtään
- 1–5
- 6–10
- yli 10 kappaletta

4. Jos vastasit edelliseen kysymykseen En yhtään, niin kerro mistä ohjaamisen vähyys on johtunut?

5. Arvioi seuraavien väittämien perusteella asiakkaiden ohjaamista Palettiin oman kokemuksesi ja omien mielikuviesi perusteella.

täysin samaa mieltä jokseenkin samaa mieltä jokseenkin eri mieltä täysin eri mieltä

Työoloihin liittyvät seikat

- | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Ohjaamista hankaloittaa liian lyhyet asiakastapaamisajat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Ohjaamista hankaloittaa liian harvoin tapahtuvat asiakastapaamiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Ohjaamista hankaloittaa asiakkaan asioiminen usean eri virkailijan luona | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Paletin toimintaan liittyvät seikat

- | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| d. Paletin toimintaa ja tavoitetta ei tunneta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. Paletin kohderyhmää ei tiedetä / kohderyhmä on määritelty epäselvästi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| f. Paletin ohjautumiskäytäntö on epäselvä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| g. Paletin palveluilla ei saavuteta tuloksia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- h. Paletin asiakkuudesta kieltäytymisestä tulisi voida sanktioida

Asiakkaisiin liittyvät seikat

- i. Paletilla on negatiivinen maine asiakkaiden mielessä
- j. Asiakkaat eivät ole motivoituneita palveluun
- k. Palvelujärjestelmässä on liian paljon asiakkaalle sopivia / samankaltaisia vaihtoehtoja

Asiakastapaamiseen liittyvät seikat

- l. Ohjaamisen tulee olla asiakaslähtöistä
- m. Ohjaamisen tulee olla asiantuntijalähtöistä
- n. Asiakkaiden palvelutarpeen määrittäminen on hankalaa
- o. Asiakastapaamisen ilmapiirin tulee olla luottamuksellinen ja avoin
- p. Virkailijalla tulee olla hyvät dialogi- ja vuorovaikutustaidot
- q. Virkailijan tulee hallita ratkaisukeskeinen työmenetelmä

6. Mitkä toimenpiteet helpottaisivat asiakkaiden ohjaamista Paletin palveluihin? Valitse mielestäsi neljä tärkeintä ideaa.

- Palettiin ohjaaminen järjestettäisiin saattaen vaihteen-tapaamisella lähettävän tahon luona
- Asiakkaat hakeutuisivat Palettiin omatoimisesti
- TE- ja sosiaalitoimistossa olisi Paletin toimintaan nimetty virkailija, jonka kautta ohjaaminen hoidettaisiin
- Paletti järjestäisi asiakkaille tutustumisaikoja, joihin lähettävän tahon virkailijat ohjaisivat asiakkaita
- Paletti järjestäisi lähettävälle tahoille määräajoin tiedotusta Paletin toiminnasta sekä kohderyhmästä
- Paletti järjestäisi lähettävillä tahoilla ryhmäinfoja, joihin asiakasehdokkaat velvoitettaisiin saapumaan
- Lähettävän tahon virkailijoille järjestettäisiin lisäkoulutusta palvelutarpeen arvioimiseen
- Lähettävän tahon virkailijoille järjestettäisiin lisäkoulutusta vuorovaikutustaitoihin ja dialogisuuteen
- Joku muu, mikä?

7. Mitä muita ajatuksia sinulla on asiakkaiden ohjaamisesta Palettiin? Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiitos vastauksestasi! Jokainen vastaus on tärkeä!