



Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kehittäminen TE-toimiston asiakastyössä

Tutkimuksellinen kehittämistyö

Anna-Maija Näse

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Marraskuu 2023

Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi YAMK, Monialainen kuntoutus

Näse, Anna-Maija

Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kehittäminen TE-toimistossa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. **Marraskuu**, 90 sivua

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö YAMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Työttömien työnhakijoiden palvelu- ja työkyvyn tuen tarpeita ei aina tunnisteta TE-toimistossa. Tunnistamisen haasteina ovat usein liian suppea palvelutarvearvio, työntekijöiden osaamisen puutteet sekä toimivien työkalujen puuttuminen. Mikäli asiakkaiden palvelutarpeita ei tunnista, vaarana on asiakkaiden ohjautuminen väriin palveluihin pitkiksi ajoiksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkimuksellisen kehittämistoiminnan avulla selvittää, miten asiakkaan palvelutarpeen arviointi, työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen ja asiakkaan jatko-ohjaus toteutuu nykytilanteessa Varsinais-Suomen TE-toimistossa. Tavoitteena oli myös tutkimuksella tuotetun tiedon pohjalta kehittää työkaluja palvelutarvearvion ja jatko-ohjauksen tueksi. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin kaksiosaisena. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin nykytilannetta sähköisellä kyselyllä, joka lähetettiin kaikille 139 Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmän asiantuntijalle toukokuussa 2023. Toisessa vaiheessa syksyllä 2023 toteutettiin kaksi työpajaa, jossa yhdessä kymmenen asiakaspalveluryhmän asiantuntijan kanssa kehitettiin työkaluja palvelutarvearvion tueksi.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että palvelutarvearvion tekemisessä suurimmat ongelmat olivat ajan puute sekä se, etteivät asiakkaat tuota tarpeeksi tietoa arvion tekemiseksi. Toisaalta tiettyjen asioiden, kuten sosiaalisen tilanteen tai päihteidenkäytön, puheeksi ottaminen koettiin haasteelliseksi. Kyselyn perusteella työkaluja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi kaivattiin. Asiakkaan ohjautumisessa TE-toimiston sisällä nähtiin myös monia ongelmakohtia.

Työpajoissa kehitettiin osallistavien työpajamenetelmien avulla uusi työkalu Työkyvyn tuen muistilista, jolla voidaan helpottaa työkyvyn tuen tarpeen tunnistamista, vaikeiden asioiden puheeksi ottamista ja lisätä asiakkaan osallisuutta palvelutarvearvion tekemisessä. Työpajoissa tuotettiin myös tietoa asiakkaan ohjautumisen tueksi Varsinais-Suomen TE-toimiston sisällä.

Aiempaa kokonaisvaltaisemmalla palvelutarvearviolla voidaan tunnistaa työnhakijoiden työkyvyn tuen tarpeet entistä nopeammin. Kun työnhakijoiden tarpeet tunnistaan, ohjautuvat he nopeammin myös oikeiden palveluiden piiriin. Oikeanlaiset ja oikea-aikaiset palvelut ovat tärkeitä niin asiakkaan kuin organisaation toiminnankin kannalta.

Avainsanat (asiasanat)

työkyky, tuentarve, tunnistaminen, asiakasosallisuus, ohjautuminen

Näse Anna-Maija

Developing the recognition of the need for work ability support in the TE office's customer work

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, November 2023, 90 pages.

Master´s degree in social- and health care - Multidisciplinary Rehabilitation. Master´s thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The service and work ability support needs of unemployed job seekers are not always identified at the TE Office. The challenges of identification are often too limited service value assessment, lack of staff skills and lack of effective tools. If the service needs of clients are not identified, there is a risk that clients are diverted to the wrong services for long periods of time.

The purpose of the thesis was to use research-based development activities to find out how the assessment of the customer's service needs, the identification of the need for work ability support and the customer's further guidance is implemented in the current situation at the TE Office of Southwest Finland. The aim was also to develop tools to support the assessment of service needs and further guidance based on the information produced by the research. The research development work was carried out in two parts. In the first phase, the current situation was mapped with an electronic questionnaire sent to all 139 employees of the customer service group in the TE Office in Southwest Finland in May 2023. In the second phase, two workshops were held in autumn 2023, where tools to support the service value assessment were developed together with ten employees of the customer service group.

The results of the survey showed that the main problems in carrying out a service value assessment were lack of time and the fact that customers did not provide enough information to carry out the assessment. On the other hand, it was perceived as a challenge to address certain issues, such as social situation or substance abuse. The survey showed a need for tools to identify the need for disability support. Many problems were also identified with the client's referral within the TE Office. In the workshops, a new tool, the Disability Checklist, was developed using participatory workshop methods to help identify the need for disability support, to raise difficult issues and to increase the involvement of the client in the service value assessment. The workshops also produced information to support customer guidance within the TE Office of Southwest Finland.

A more comprehensive service value assessment can help to identify jobseekers' needs for work ability support more quickly. When jobseekers' needs are identified, they will be directed more quickly to the right services. The right kind of services, at the right time, are important for both the client and the organization.

Keywords/tags (subjects)

ability to work, need for support, identification, customer involvement, guidance

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Palvelutarvearvio TE-toimistossa	6
2.1	Palvelutarvearvion määritelmä	6
2.2	TE-toimiston palvelutarvearvion haasteet	6
2.3	Sähköiset työkalut palvelutarvearvion tukena	7
2.4	Asiakkaan toimintakyky ja työkyky yhtenä palvelutarvearvion lähtökohtana	9
2.5	Työllistymiskykytiedon hyödyntäminen TE-toimistossa.....	11
2.6	Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen osana palvelutarvearviota	13
2.6.1	Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kehittäminen osana Työkykyohjelmaa ...	16
2.6.2	Työkykypistemäärämittari	17
2.6.3	Tietojärjestelmien kehittymättömyys haasteena työkyvyn tuen tunnistamisessa	18
3	Palveluohjaus	18
3.1	Palveluohjauksen määritelmä	18
3.2	Asiakasosallisuus palvelutarvearviossa ja palveluohjauksessa	19
4	Varsinais-Suomen TE-toimisto tutkimus- ja kehittämisympäristönä	21
4.1	Tutkimus- ja kehittämisympäristön kuvaus	21
4.2	Opinnäytetyön tekijän rooli kehittämisen kohteena olevassa organisaatiossa	22
4.3	Palveluohjaus Varsinais-Suomen TE-toimistossa	22
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	24
6	Opinnäytetyön toteutus	25
6.1	Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja aikataulu	25
6.2	Opinnäytetyön toteutus tutkimuksellisena kehittämistyönä	27
6.3	Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytetyt menetelmät	29
6.3.1	Tutkimusosassa käytetyt menetelmät	29
6.3.2	Kehittämisosassa käytetyt menetelmät	31
6.3.3	Aineistonkeruu ja kuvaus.....	32
6.3.4	Kyselyaineiston analysointi ja tulosten esittäminen	33
7	Kyselytutkimuksen tulokset	34
7.1	Taustakysymykset.....	35
7.2	Palvelutarvearvion tekeminen	36
7.3	Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen	41
7.4	Työkyvyn tuen tarpeen puheeksi ottaminen	42
7.5	Asiakkaan osallisuus palvelutarvearviossa	43

7.6 Asiakkaan ohjaus	47
8 Kehittämistyön toteutus ja tulokset	49
8.1 Kehittämistyön toteutus	49
8.2 Työpajojen suunnittelu	50
8.3 Ensimmäisen työpajan toteutus.....	51
8.4 Ensimmäisen työpajan tulokset	54
8.5 Ensimmäisestä työpajasta syntyneen aineiston analysointi.....	55
8.6 Toisen työpajan toteutus	57
8.7 Toisen työpajan tulokset.....	59
8.8 Tukikysymyslistan testaus.....	61
9 Pohdinta	62
9.1 Tutkimukselliselle kehittämistyölle asetetut tavoitteet ja niiden saavuttaminen.....	62
9.2 Opinnäytetyön luotettavuus	63
9.3 Opinnäytetyön eettiset näkökulmat	65
9.4 Keskeisten tulosten tarkastelu suhteessa teoreettiseen viitekehykseen	67
9.5 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	69
9.6 Kehittämistyön hyödynnettävyys.....	71
Lähteet	73
Liitteet	80
Liite 1. Saatekirje kyselyyn.....	80
Liite 2. Kysely.....	82
Liite 3. Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista	90
Kuviot	
Kuvio 1. Työelämämatka.....	8
Kuvio 2. Työkykytalo	11
Kuvio 3. Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma lineaarisen mallin mukaan.....	26
Kuvio 4. Kehittämistyön eteneminen konstruktivisen prosessin mukaisesti.....	28
Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden ilmoittamat työskentelyryhmät.....	35
Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden työkokemus TE-toimistossa vuosina.....	36
Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden koulutustaso	36

Kuvio 8. TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä työkalujen, esimerkiksi tukikysymysten, tarpeesta palvelutarvearvion tekoon, työskentelyvuosien mukaan	40
Kuvio 9. TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä työkalujen, esimerkiksi tukikysymysten, tarpeesta palvelutarvearvion tekemisen tueksi, työskentelypaikkojen mukaan.....	40
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisesta keskustelun avulla, työskentelypaikkojen mukaan.....	41
Kuvio 11. TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä avun/tuen tarpeesta työkyvyn tuen tunnistamiseen, työskentelyvuosien mukaan.....	42
Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä Työkykykysymysmittarin käyttöönoton hyödyistä	45
Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden arviot siitä, kuinka tarpeellisia esimerkikisymykset olivat palvelutarvearvion ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta	46
Kuvio 14. Ensimmäisen työpajan kulku.....	51
Kuvio 15. Työpajassa osallistujien tuottamat kysymykset teemoiteltiin aihealueittain	54
Kuvio 16. Toisen työpajan kulku	57
Kuvio 17. Toisen työpajan tuotos, signaaleja, joita voidaan käyttää asiakasohjauksen tukena	60
Kuvio 18. Esimerkkejä asiakkaista, joille vaikea löytää soveltuvaa palvelua TE-toimistossa.....	60

Taulukot

Taulukko 1. TE-toimistossa käytettävissä oleva työkyky- ja työllistymiskykytieto.....	13
Taulukko 2. Palveluohjauksen jaottelu, mukailen Suominen 2022	19
Taulukko 3. Kyselyyn osallistuneiden TE-toimiston asiantuntijoiden kokemuksia palvelutarvearvion tekemisestä.....	38
Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden kokemuksia työkyvyn tuen tarpeeseen vaikuttavien asioiden puheeksiottamisesta	43
Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä asiakkaan ohjauksesta työkyvyn tuen palveluihin.....	48

1 Johdanto

Työttömien työnhakijoiden joukossa on ihmisiä, joiden tarvetta työkyvyn tuelle tai kuntoutukselle ei tunnisteta, eivätkä he pääse oikeanlaisten palveluiden ja etuuksien piiriin (Oivo & Kerätär 2018, 59, 62). Pidempään työttöminä olleiden lisäksi työkyvyn tuen ja kuntoutusohjauksen tarve tulisi tunnistaa myös työpaikoilla ja työttömien kohdalla heti työttömyyden alkuvaiheessa. Niin työssä olevat kuin työttömät työnhakijatkin tarvitsevat palvelutarpeen arviointia ja oikea-aikaista palveluihin ohjaamista. Ihmisen työkyky on moniulotteinen käsite, sisältäen niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen näkökulman ja työkyky tulee aina myös määritellä suhteessa tehtävään tai haettavaan työhön. Palvelutarvearvioissa asiakkaan tilannetta tuleekin tarkastella kokonaisvaltaisesti, tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä, ja asiakkaalla itsellään tulee olla aktiivinen rooli arviota tehtäessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 51.)

Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijan tulee palvelutarvearviota tehdessään paitsi kartoittaa asiakkaan työllistymisvalmiuksia, myös tunnistaa ne asiakkaat, jotka tarvitsevat työkyvyn arviointia ja ohjata työnhakija tarpeenmukaisesti palveluihin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 16–17). TE-toimistossa asiakaspalveluryhmien asiantuntijat ovat avainasemassa kuntoutustarpeen ja yleisemminkin työkyvyn tuen tarpeen varhaisessa tunnistamisessa. Aiemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että työllisyyspalveluiden työntekijöiden osaamisessa on puutteita työkyvyn tuen tunnistamisen osalta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 81). Tutkimuksissa on myös ilmennyt, ettei sosiaali- ja terveydenhuollon, työvoimahallinnon ja Kelan organisaatioissa ole selkeitä toimintamalleja tai toimivia työkaluja työkyvyn haasteiden tunnistamiseksi (Koivisto & Tiirinki 2020, 61–62).

Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelmassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020) todetaan, että TE-toimistoihin tulisi rakentaa strukturoidut kysymykset kuntoutustarpeen tunnistamiseksi. Kun tarve on TE-toimistossa tunnistettu, työntekijä ohjaa työttömän työnhakijan työ- ja toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen arviointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 62.) Tällaisista strukturoituja kysymyksiä ei ainakaan Varsinais-Suomen TE-toimistossa ole ollut käytössä. Tämän monialaisen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata tähän tunnistettuun puutteeseen ja opinnäytetyön lopputuloksena oli tarkoitus kehittää Varsinais-Suomen TE-toimiston asiantuntijoille

tukikysymykset työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen helpottamiseksi sekä ohje asiakkaan jatko-ohjaamisen tueksi.

Opinnäytetyö toteutettiin kaksivaiheisena tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Ensimmäisessä vaiheessa, toukokuussa 2023, toteutettiin Webropol-kysely. Varsinais-Suomen TE-toimiston johdolta saadun ohjeistuksen mukaisesti kysely rajattiin koskemaan asiakaspalveluryhmien asiantuntijoita. Kysely lähetettiin kaikille asiakaspalveluryhmien 139 asiantuntijalle. Kyselyssä kartoitettiin palvelutarvearvion tekemisen nykytilannetta erityisesti työkyvyn tuen tai muun erityisen tuen osalta, sekä mahdollisia arvion tekemisen ongelmakohtia. Kyselyssä selvitettiin myös, millaisilla tukikysymyksillä palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin asiantuntijoiden mielestä helpottaa. Lisäksi kartoitettiin, millaiseksi asiantuntijat kokevat asiakkaan ohjaamisen TE-toimiston sisällä asiakkaan tarpeen mukaisiin palveluihin tai tarvittaviin yhteistyöverkoston palveluihin. Toisessa vaiheessa, syyskuussa 2023, järjestettiin kaksi työpajaa, joihin osallistui kaksi asiantuntijaa jokaisesta asiakaspalveluryhmästä. Kyselytuloksia jatkojalostamalla työpajoissa lähdettiin kehittämään työkaluja asiantuntijoiden arjen työn tueksi.

Tässä opinnäytetyössä avataan ensin työn teoreettinen viitekehys, tämän jälkeen kuvataan työn tutkimus- ja kehittämisympäristö ja kerrotaan opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimus- ja kehittämiskysymykset. Seuraavaksi kuvataan tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus siten, että ensin kuvataan tutkimusosuus eli kysely ja sen tulokset ja sitten konkreettinen kehittämistyö eli työpajat ja niiden tulokset. Lopuksi esitetään johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset.

Opinnäytetyön tiedonhaku toteutettiin etsimällä englanninkielisiä koko tekstin sisältäviä artikkeleita eri tietokannoista (muun muassa ProQuest Central ja EbscoHost). Hakusanoina käytettiin esimerkiksi participation AND employment service, identification AND ability to work ja identifying AND employment service. Artikkeleita haettiin myös janet.fi kansainvälisten artikkeleiden hakupalvelusta hakusanoilla support employment service ja identifying the need for work ability. Artikkelit rajattiin 2000-luvulla julkaistuihin vertaisarvioituihin artikkeleihin. Teoreettisessa viitekehyksessä hyödynnettiin lisäksi muun muassa Työ- ja elinkeinoministeriön, Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksia ja julkaisuja.

2 Palvelutarvearvio TE-toimistossa

2.1 Palvelutarvearvion määritelmä

TE-toimistojen tehtävänä on työ- ja elinkeinoministeriön ohjaamana edistää työmarkkinoiden toimivuutta sekä tukea työnhakijoiden työllistymistä ja asiakkaiden työllistymiskyvyn kehittymistä (TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua). Asiakkaan ilmoittautuessa TE-toimistoon työnhakijaksi, hänelle tehdään alkuhaastattelu joko puhelimitse tai kasvokkain, jonka yhteydessä tehdään palvelutarvearvio yhdessä asiakkaan kanssa. Alkuhaastattelu tulee lain mukaan tehdä viiden arkipäivän sisällä työnhaun alkamisesta. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2 luku 5–8§.) Palvelutarvearviolla tarkoitetaan arviota, jossa TE-toimiston asiantuntija yhdessä asiakkaan kanssa arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja millä palveluilla tarpeeseen voidaan parhaiten vastata (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 17.)

2.2 TE-toimiston palvelutarvearvion haasteet

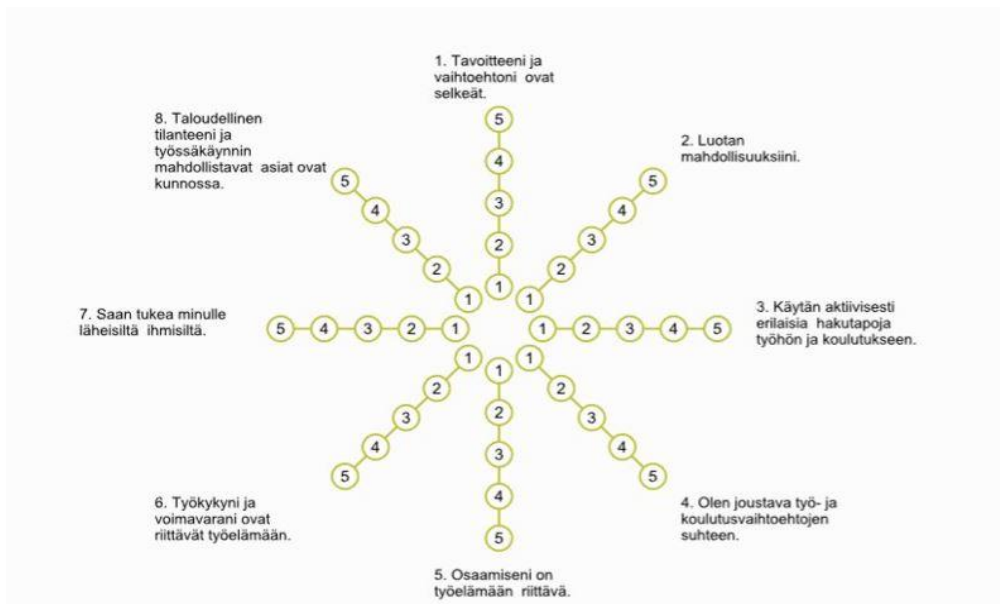
Työ- ja elinkeinoministeriön TE-palvelustrategiassa vuosille 2021–2023 todetaan, että TE-toimistoissa tulisi hahmottaa aiempaa paremmin asiakkaiden kokonaistilanne, jotta työttömyyden taustalla olevat syyt tulisivat paremmin esille ja asiakkaan työllistymistä voitaisiin tukea hänen tilannettaan parhaiten tukevin palveluin. Strategiassa painotetaan myös työnhakijoiden palvelutarpeen monialaista arviointia sekä asiakkaan työkyvyn ja osaamisen tunnistamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 31–32.) Vuosien varrella Varsinais-Suomen TE-toimistossa on noussut eri yhteyksissä keskustelua siitä, ettei palvelutarpeen arviointi ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen TE-toimistossa aina ole helppoa ja asiakkaat ohjautuvat väärin palveluihin pitkiksikin ajoiksi. Myös TE-palvelustrategiassa todetaan, että nykyinen palvelutarvearvio voi perustua liikaa esimerkiksi asiakkaan omaan, liian optimistiseen näkemykseen työllistymiskyvystään ja tästä syystä asiakas ohjautuu väärin palveluihin. TE-palvelustrategiassa painotetaankin aiempaa kokonaisvaltaisempaa otetta palvelutarvearvion tekemisessä, arviossa tulee ottaa huomioon esimerkiksi työ- ja toimintakyky, elinolosuhteet sekä asiakkaan omat kiinnostuksen kohteet ja motivaation lähteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22.)

Mikäli asiakas ei ohjaudu TE-toimiston sisällä oikein, hän ei välttämättä saa tarvitsemaansa tukea ja palveluohjausta. TE-toimiston asiakkaat tarvitsevat usein eri toimijoiden, kuten terveydenhuollon, Kelan ja työeläkelaitosten yhteistyötä. Asiakkaan tilanteen etenemisessä myös

palvelun oikea-aikaisuudella on merkitystä. Esimerkiksi oikeus työeläkelaitoksen tukemaan ammatilliseen kuntoutukseen voi mennä ohi, jos asiakasta ei ohjata hakemaan kuntoutusta oikeaan aikaan. Tuen saannin viivästyessä asiakkaan tilanne usein myös vaikeutuu. (Oosi, Kortelainen, Luomala, Siltala, Mayer, Ala-Kauhaluoma, Klemelä, Puumalainen & Kesä 2023, 60; Kerätär 2016, 41.)

2.3 Sähköiset työkalut palvelutarvearvion tukena

Palvelutarvearvion tueksi on kehitetty erilaisia sähköisiä työkaluja. Vuonna 2013 TE-hallintoon kehitettiin palvelutarve- ja seurantatyökalu Työelämätutka (kuvio 1), joka ensin oli oma itsenäinen välineensä ja on sittemmin integroitu TE-palveluiden asiakkaiden Oma asiointiin ja TE-hallinnon henkilötietojärjestelmä URAan. Työelämätutkan tavoitteena oli antaa tukea asiakkaan tilanteen kartoittamiseen, palvelutarvearvion tekoon sekä seurata asiakkaan työelämäsuhteessa tapahtuvaa liikettä ja hänen ohjausprosessinsa etenemistä. Työelämätutkaan liittyvässä tutkimus- ja kehittämistyössä todettiin, että työelämätutkassa käytetyt ulottuvuudet kuvaavat hyvin työllistymisen kannalta oleellisia asioita, mutta toisaalta Työelämätutka ei kuvaa erityisen hyvin sellaisten asiakkaiden tilannetta ja etenemistä, jotka ovat vielä melko kaukana työelämästä, kuten kuntoutusasiakkaat ja TYP-asiakkaat. (Spangar, Arnkil, Keskinen, Vanhalakka-Ruoho, Heikkilä, Pitkänen & Pulliainen 2013, 18, 42, 52–52, 84.) Työelämätutkan arvio koostuu kahdeksasta eri osa-alueesta, joista yksi on asiakkaan työ- ja toimintakyky. Työelämätutkaa voidaan käyttää asiakkaan itsearviointityökaluna, jolloin asiakas täyttää Työelämätutkan Oma Asiointi-palvelun kautta, tai yhdessä asiantuntijan kanssa palvelutarvearvion teon yhteydessä. (Työelämätutka.) Huolimatta hyvin tehdystä tutkimus- ja kehittämistyöstä, Työelämätutkan implementointi hyväksi käytännöksi ei ainakaan Varsinais-Suomen TE-toimistossa ole onnistunut. Opinnäytetyön osana toteutetuissa työpajoissa keskusteltiin työelämätutkan käytöstä. Vain yksi osallistujista kertoi käyttävänsä Työelämätutkaa säännöllisesti, suurin osa ei ollut käyttänyt työkalua juuri koskaan.



Kuvio 1. Työelämätutka (Te-palveluiden verkkosivut)

Työelämätutkan lisäksi palvelutarvearvion tueksi TE-toimiston URA-asiakastietojärjestelmästä löytyy profilointityökalu, jonka tavoitteena on ennustaa asiakkaan pitkäaikaistyöttömyyden riskiä. Profilointityökalu perustuu tilastotietoon, joka poimitaan URA-asiakastietojärjestelmään tallennetuista tiedoista. Työkalu ottaa profiloinnissa huomioon muun muassa asiakkaan sukupuolen, koulutustason, edellisen työsuhteen päättymisen syyt ja terveydentilan, jos asiakkaalle on asetettu URAssa päädiagnoosi. Työ- ja elinkeinoministeriön tilaaman selvityksen mukaan profilointityökalu pystyy ennustamaan noin 85 prosenttia niistä asiakkaista, joilla on riski pitkäaikaistyöttömyyteen (KEHA-keskus 2017, 2.) Profilointityökalua hyödynnetään kuitenkin arkityössä yhtä heikosti kuin Työelämätutkaakin, vuonna 2010 Työ- ja elinkeinoministeriön teettämän selvityksen mukaan 70 prosentissa asiakaspalvelutilanteista ei ollut hyödynnetty profilointityökalua. (Tonttila 2015, 36.) Muualla Euroopassa profilointityökaluja on hyödynnetty työvoimahallinnon asiakastyön tukena selkeästi Suomea enemmän. Alankomaissa on ollut käytössä maanlaajuisesti Work Profiler vuodesta 2015 ja sen versio 2.0 vuodesta 2018. Työkalulla pyritään ennustamaan työnhakijan työhön paluuta, saamaan syvempää tietoa työnhakijan tilanteesta ja löytämään ne tekijät, jotka vaikuttavat työnhakijan työhön paluuseen. Alankomaissa profilointityökalua seurataan ja laatua tarkkaillaan jatkuvasti, mikä on tärkeää työkalun toimivuuden kannalta, sillä työmarkkinat ja myös työvoimapalveluiden tarjoamat palvelut muuttuvat jatkuvasti. (Wijnhoven, Dusseldorp, Guiaux & Havinga 2023.) Profilointityökaluihin liittyy myös riskejä ja niitä onkin myös arvosteltu siitä, että ne antavat myös virheellisiä tuloksia

sekä saattavat johtaa syrjintään, eivätkä ota huomioon työnhakijoiden yksilöllisiä tilanteita. Tästä syystä esimerkiksi Sveitsissä ja Puolassa on luovuttu työvoimahallinnon profilointityökaluista kokonaan. Alankoimassa Work Profileria käytetään edelleen, joskin ei itsenäisenä työvälineenä, vaan alkuhaastattelun tukena. (Wijnhoven ym. 2023; Desiere, Langenbucher & Struyven 2019, 23.)

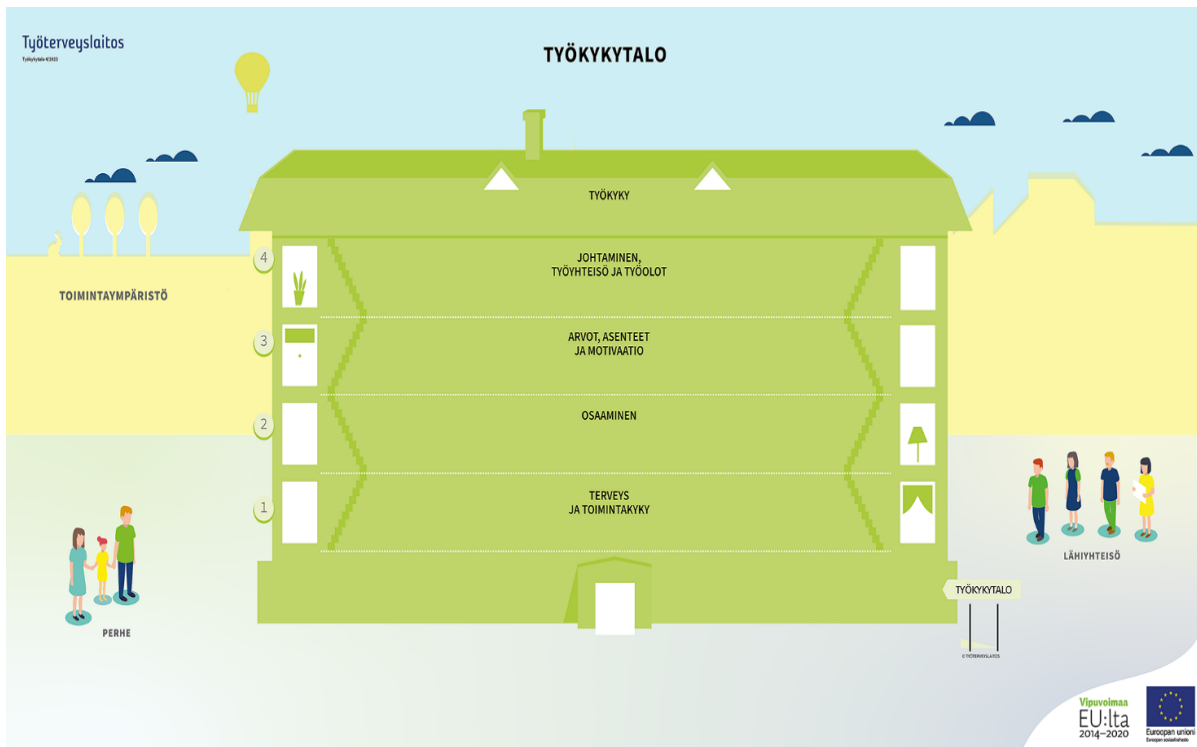
2.4 Asiakkaan toimintakyky ja työkyky yhtenä palvelutarvearvion lähtökohtana

WHO on luonut kansainvälisen ICF-luokituksen, jossa ihmisen toimintakyky nähdään kolmiosaisena. ICF-luokituksessa ihmisen toimintakykyyn vaikuttavat kehon rakenteet ja toiminta, ihmisen kokonaisvaltainen suoriutumiskyky ja ihmisen osallistuminen yhteiskunnan ja yhteisönsä toimintaan elämän eri osa-alueilla. ICF-luokituksen avulla voidaan kuvata sitä, miten jokin tietty sairaus tai vamma vaikuttaa ihmisen elämään. (World Health Organization 2002, 2.) Ilmarisen, Gouldin, Järvikosken ja Järvisalon (2006, 24) mukaan ihmisen toimintakyky muodostuu fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä (Ilmarinen, Gould, Järvikoski & Järvisalo 2006, 24). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimintakykymääritelmässä (Mitä toimintakyky on, 2022) on edellä mainittujen osa-alueiden lisäksi mainittu myös kognitiivinen toimintakyky. THL:n määritelmän mukaan kognitiivinen toimintakyky pitää sisällään muun muassa muistin, oppimisen, keskittymisen ja toiminnanohjauksen. Ihmisen toimintakyky ja terveys muodostavat hänen työkykynsä perustan (Tuisku, Vuokko, Puustinen & Laukkala 2022; Työkyky).

Työkyky on käsitteenä moninainen, ja eri toimijat, kuten terveydenhuolto, työeläkelaitokset, kuntoutuksen palveluntuottajat, työntekijät, työnantajat ja lainsäätäjät näkevät työkyvyn jokainen omasta näkökulmastaan. Suomessa ei ole olemassa yhtä yksittäistä selkeää määritelmää työkyvylle. Työkyvyn määritelmä on muuttunut myös vuosikymmenten aikana sitä mukaa, kun aihetta on tutkittu ja käsite on tullut aiempaa moniulotteisemmaksi. (Ilmarinen ym. 2006, 19; Oivo & Kerätä 2018, 12.) Ihmisen työkyky koostuu hänen toimintakyvystään ja ammattitaidostaan suhteessa sen työn vaatimukseen, jossa ihminen toimii tai johon hän pyrkii. Se, että henkilön toimintakyky on alentunut, ei välttämättä tarkoita, että myös hänen työkykynsä olisi alentunut, sillä monia töitä voi tehdä täysipainoisesti, vaikka toimintakyvyssä olisikin alenemaa. Myös ympäristö ja yhteisö, jossa ihminen työskentelee, vaikuttaa ihmisen työkykyyn ja työolosuhteita muokkaamalla voidaan edistää monella tapaa työntekijän työkykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 26–27; Fadyl ym. 2014, 2.)

Järvikoski, Takala, Juvonen-Posti ja Härkäpää (2018) esittävät kahdeksan erilaista työkyvyn mallia, joita kuntoutuksen kentällä on Suomessa käytetty ja joilla työkykyä on pyritty määrittelemään. Perinteisessä lääketieteellisessä mallissa lääketieteellinen arvio vaurion asteesta ja/tai toimintakyvystä määrittää työkyvyn. Työkyky yhteiskunnan tai organisaation sosiaalisena konstruktiona – mallissa ihmisen työkykyä arvioidaan yhteiskunnan tai organisaation normien ja arvojen pohjalta, kun taas tasapainomallisissa työkyvyn määrittää yksilön voimavarat suhteessa työn ja työympäristön vaatimuksiin. Psykososiaalisissa malleissa psykososiaaliset tekijät ovat keskiössä ja niillä arvioidaan pääasiassa työhön paluuta tai työkyvyttömyyden jatkumista. Työllistyvyyteen perustuvissa malleissa korostuu ihmisen työkyky käytännössä, hänen kykynsä saada työ ja säilyttää se, sekä sellainen ympäristö, jossa pystyy antamaan täyden työpanoksen. Työllistyvyyteen perustuvat mallit korostuvat TE-toimiston arviointityössä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 17). Integroiduissa ”yksilö työyhteisössä” -malleissa työkyky on aina suhteessa tehtävään työhön ja siihen kontekstiin, jossa työtä tehdään, kun taas biopsykososiaalisissa malleissa (esim. ICF), työkyky ei ole erityisenä fokuksena, mutta työkyky muodostuu monialaisen suorituskyvyn- ja tason arvioinnin tuloksena. Muut monialaiset ja -ulotteiset työkykymallit eroavat ICF:stä siinä, että ne keskittyvät nimenomaan työkykyyn. (Järvikoski, Takala, Juvonen-Posti & Härkäpää 2018, 36–59.)

Viime vuosina työkykymalleista ovat korostuneet erilaiset integroidut, monialaiset ja biopsykososiaaliset mallit. Näissä malleissa työkykyä määriteltäessä ja edistäessä, kuntoutuksessa ja työllistämisesä otetaan huomioon paitsi ihmisen ominaisuudet ja hänen omat tavoitteensa, myös työn laatu ja työyhteisö, jossa ihminen työskentelee, sekä se fyysinen ja sosiaalinen ympäristö, jossa ihminen elää. Yksi esimerkki monialaisesta työkyky- ja työhyvinvointimallista on Suomessa tällä hetkellä laajimmin käytössä oleva Työterveyslaitoksen kehittämä Työkykytalo (kuvio 2) (Järvikoski ym. 2018, 55; Ilmarinen 2019, 5; Työkyky). Työterveyslaitoksen Työkykytalo-määritelmässä työkyky nähdään neljäkerroksisena talona. Tässä määritelmässä työkykyyn sisältyy paitsi yksilön terveys- ja toimintakyky (1. kerros), osaaminen (2. kerros) sekä arvot, asenteet ja motivaatio (3. kerros), myös johtaminen, työyhteisö ja työolot (4. kerros) (Työkyky). TE-toimistossa asiakkaan työkyvyn tuen tarvetta arvioitaessa korostuu erityisesti Työkykytalon ensimmäinen ja toinen kerros, eli asiakkaan terveys ja toimintakyky sekä osaaminen suhteessa asiakkaan hakemaan työhön. Henkilöä voidaan pitää työkykyisenä, kun hänen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset edellytykset vastaavat työn vaatimuksia. Jos henkilön edellytysten ja työn vaatimusten ja välillä on ristiriita, työkyky on osittainen ja henkilö on osatyökyinen. (Oivo & Kerätär 2018, 13.)



Kuvio 2. Työkykytalo (Työkyky) ©Työterveyslaitos

2.5 Työllistymiskykytiedon hyödyntäminen TE-toimistossa

Kuten jo aiemmin tässä työssä on todettu, TE-palveluiden yksi keskeinen tehtävä on edistää kansalaisten työllistymiskyvyn kehittymistä (TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua). Guilbert, Bernaud, Gouvernet & Rossier (2016) määrittelevät kirjallisuuskatsauksensa pohjalta työllistymiskyvyn yksilön mahdollisuutena saada sopiva työpaikka tai pysyä työssä.

Työllistymiskyky on aina suhteessa sosiaaliseen, taloudelliseen, kulttuuriseen ja teknologiseen kontekstiin. Työllistymiskykyyn vaikuttaa siis paitsi yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ammattitaito ja terveys, myös ympäristö, jossa yksilö työskentelee. Työllistymiskyky on suhteessa myös yhteiskunnallisiin tekijöihin, kuten toteutettavaan hallitus- ja koulutuspolitiikkaan. (Guilbert, Bernaud, Gouvernet & Jerome Rossier 2016, 85.)

Työterveyslaitos toteutti osana TykyData-hankettaan kyselytutkimuksen siitä, millaista työkyky- ja työllistymiskykytietoa eri organisaatioiden, sosiaali- ja terveydenhuollon, kuntoutuksen, työvoimapalveluiden ja sosiaalivakuutuksen asiantuntijoilla on käytössään osatyökykyisen työkykyyn ja työllistymisen tukeen liittyen (Nissinen, Sormunen & Lappalainen 2021, 3). Tutkimuksessa työkyky- ja työllistymiskykytiedot sisälsivät paitsi työ- ja toimintakykyyn ja

työllistymiseen liittyviä asiota, myös esimerkiksi asiakkaan kuntoutus- tai osaamistarpeisiin ja oppimiseen liittyviä asioita (taulukko 1). Taulukosta 1 nähdään, että TE-toimistoissa esimerkiksi työssäolotieto tai työttömyyden kesto oli lähes aina tiedossa. Sen sijaan esimerkiksi kuntoutustarve tai sosiaalisen tuen tarve oli tiedossa noin puolella vastaajista harvoin tai ei koskaan, vaikka tarvetta olisi.

Huomionarvoista taulukossa on, että 85 prosentilla vastaajista oli aina tai useimmiten tiedossa asiakkaan oma arvio työkyvystä. Suureen prosenttisouuteen saattoi vaikuttaa se, että TE-toimistossa kysely oli kohdennettu sellaisille työntekijöille, jotka työskentelivät asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen parissa (Nissinen ym. 2021, 16). Jos kysely olisi kohdistettu kaikille TE-toimiston asiakaspalvelutyöntekijöille, olisi tulos voinut olla hyvin erilainen. Kuten aiemmin on jo todettu, asiakkaan työ- ja toimintakyky ja siihen liittyvät mahdolliset tuen tarpeet tulisi tunnistaa kaikkialla TE-toimistossa, ei vain työkyvyn tukemiseen erikoistuneissa yksiköissä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 16–17.) Yllättävää tutkimuksen tuloksissa oli, että vain reilulla puolella vastaajista (58%) oli aina tai useimmiten tiedossa asiakkaan sairauden liittyvyys työhön (taulukko 1). Tämä tieto olisi erittäin tärkeä, sillä kuten Työ- ja elinkeinoministeriön antamassa ohjeessa julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain soveltamisestakin todetaan, TE-toimiston palvelutarvearviossa oleellista on selvittää, liittyykö asiakkaan työ- ja toimintakyvy rajoitteet siihen työhön, mitä hän hakee tai jonka pyrkii säilyttämään (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 27).

TykyData-hankkeen kyselytutkimuksen tuloksissa ilmeni, että eri organisaatioiden asiantuntijat käyttävät työkyky- ja työllistymiskykytietoa hyödyksi asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa ja palvelutarvearvion teossa sekä asiakkaan jatko-ohjauksen tukena. Oleellisen työkyky- ja työllistymiskykytiedon puuttuminen hankaloitti palvelutarvearvion tekemistä. (Nissinen, Sormunen & Lappalainen 2021, 39, 58.) Kuten taulukosta 1 nähdään, TE-toimistossakin lähes kaikki taulukossa mainitut työ- ja työllistymiskykytiedot nähdään tarpeellisina, sillä vastaajista vain hyvin pieni osa oli sitä mieltä, ettei heillä ollut tarvetta näihin tietoihin.

Taulukko 1. TE-toimistossa käytettävissä oleva työkyky- ja työllistymiskykytieto (Nissinen, Sormunen, Lappalainen 2021, 58)

TE-toimisto (n=101)	Aina (%)	Useimmiten (%)	Harvoin (%)	Ei koskaan (%)	Ei tarvetta tietoon (%)
Hoidon tai palvelun tarve	11	34	46	6	3
Asiakkaan arvio terveydentilasta	33	56	8	1	2
Voimavaratekijät	14	42	36	3	5
Terveyskäyttäytyminen	3	40	44	7	7
Psyykkinen toimintakyky	3	49	35	9	4
Fyysinen toimintakyky	6	53	31	7	3
Sosiaalinen toimintakyky	6	42	39	9	5
Sairauden diagnoosi tai oireet	6	57	31	2	4
Sairauden työhön liittyvyys	12	46	34	5	4
Sairauden ennuste	4	18	52	19	7
Sairauspoissaolot	1	20	45	25	9
Kuntoutustarve	8	44	40	6	3
Kuntoutukseen osallistuminen	4	55	37	3	1
Terveys-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma	1	23	59	13	5
Työssäolotieto	77	13	6	3	2
Työttömyyden kesto	85	11	4	0	0
Ammattilaisen arvio toimintakyvystä	12	25	57	4	3
Ammattilaisen arvio työkyvystä	4	30	60	5	1
Asiakkaan oma arvio työkyvystä	29	56	12	2	1
Taloudellinen tilanne	9	46	32	8	4
Koulutushistoria	68	28	4	0	0
Työhistoria	76	22	2	0	0
Sosiaalisen tuen tarve	9	34	43	11	4
Osaamistarpeet	24	58	14	3	1
Oppimisvaikeudet	11	42	36	8	3
Motivaatio työssä jatkamiseen/työllistymiseen	28	49	18	3	3
Tavoitteet työssä jatkamiseen/työllistymiseen	33	45	17	4	2
Työn vaara- ja kuormitustekijät	4	21	42	19	15
Työn voimavaratekijät	4	20	39	20	16
Työn muokkauksen tarve	2	17	51	20	10
Toteutunut työn muokkaus	0	9	58	19	1

2.6 Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen osana palvelutarvearviota

Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden tehtäviin kuuluu tunnistaa sellaiset työttömät työnhakijat, joiden työkykyä on syytä arvioida (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 17). Työnhakijan työkykyyn tulisi kiinnittää huomiota jokaisessa asiakaskohtaamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö

2023, 27.) TE-toimistoissa olisi tärkeää tunnistaa asiakkaiden työkyvyn tuen tarve jo heti työttömyyden alkuvaiheessa. Oikea-aikaisen palvelutarpeen tekemisestä on myös yhteiskunnallista hyötyä. Kun asiakas ohjautuu oikeanlaisiin palveluihin, hän ohjautuu samalla myös oikealle etuudelle, josta syntyy taloudellista hyötyä yhteiskunnalle. Työttömyyden kustannukset ovat kokonaisuudessaan vuosittain keskimäärin kuusi miljardia euroa. Kun esimerkiksi työkyvytön työnhakija ohjautuu kuntoutustuelle, työttömyysturvamenot vähenevät. (Oivo & Kerätär 2018, 25–26.)

Tällä hetkellä työttömien työ- ja toimintakyvyn haasteita ei huomioida tarpeeksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, 12). Työ- ja toimintakykyyn liittyvän tuen tarpeen tunnistaminen ja arviointi tapahtuu erilaisissa asiointitilanteissa, esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteessa havaittujen haasteiden yhteydessä. Myös uuden palvelun käynnistyminen kuten työnhakijaksi ilmoittautuminen tai asiakkuussegmentointi, voivat edellyttää tarvetta kiinnittää tarkempaa huomiota asiakkaan työ- ja toimintakykyyn. Huolellisesti tehty alkuhaastattelu on yksi keino hahmottaa asiakkaan kokonaistilanne niin sosiaalisesta, taloudellisesta kuin terveydellisestäkin näkökulmasta. (Koivisto & Tiirinki 2020, 89.) On havaittu, että asiakkaiden palvelutarpeita arvioidaan usein liian kapeasta näkökulmasta eikä heidän tilanteitaan nähdä kokonaisvaltaisesti (Stenvall & Virtanen 2021, 102). Sama havainto on tehty Varsinais-Suomen TE-toimistossa. TE-toimiston alkukartoituksessa tulisi kartoittaa uuden asiakkaan tilannetta aiempaa kokonaisvaltaisemmin, jotta mahdollinen työkyvyn tuen tarve tunnistettaisiin varhaisemmassa vaiheessa. Kokonaisvaltaista palvelutarpeen arviota tulisi tehdä säännöllisesti koko asiakkuuden ajan. (Kuntoutuspalvelut 3/2023.)

Usein viranomaisorganisaatioissa tuen tarpeen tunnistamisen haasteena on muun muassa se, ettei tunnistamiseen ole kehitetty toimivia toimintamalleja tai menetelmiä. THL:n vuonna 2019 toteuttaman kyselyn perusteella vain noin kolmasosa sosiaali- ja terveydenhuollon tai työvoimahallinnon organisaatioista käytti yhdessä rakennettua toimintamallia työ- ja toimintakykyyn liittyvän tuen tai monialaisen tuen tarpeen tunnistamisen tukena (Koivisto & Tiirinki 2020, 93). Tarve kehittää keinoja työkyvyn tuen palveluita tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseen on tärkeää sekä asiakkaiden että organisaatioiden näkökulmasta. Oikea-aikaisen työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kautta asiakas saa oikeanlaista tukea ja oikea-aikaisia palveluita. Organisaatioiden kannalta kyse on sujuvampien toimintamallien luomisesta ja

resurssien kohdistamisesta sellaisiin asiakkaisiin, jotka näistä palveluista hyötyvät. (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo 2020, 41.)

Jo vuonna 2010–2011 Työ- ja elinkeinoministeriön toteuttamassa tutkimuksessa koskien vaikeasti työllistettävien tilannetta ja palveluita, nousi esiin, että työllistymisen todelliset esteet tulisi tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Vaikeasti työllistyvien työllistymisen esteet ovat monitahoisia ja TE-toimistossa vaikeasti puheeksi otettavia. Jos TE-asiiantuntijalla ei ole riittäviä keinoja näiden asioiden esille ottamiseen ja käsittelyyn, jää todelliset esteet tunnistamatta tai ne havaitaan liian myöhään. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 56,61.) Edelleen yli kymmenen vuotta myöhemmin Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa vuodelta 2022 todetaan, että työllisyyspalveluissa ongelmana on se, ettei ammattilaisilla ole riittävästi osaamista työ- ja toimintakyvyn tunnistamiseen, kartoittamiseen ja tulkintaan suhteessa työnhakuun ja asiakkaan hakuammattiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 81).

Myös Oivo ja Kerätär (2018) ovat selvityksessään todenneet, että osaa työttömien työkyvyn ongelmista ei tunnisteta eikä näin ollen myöskään hoideta. Tällöin asiakkaat jäävät heille kuuluvien sairauserusteiden etuuksien sijasta työttömyysetuudelle. Vuonna 2018 arviotiin, että pitkäaikaistyöttömistä noin 27 000 on todellisuudessa työkyvyttömiä ja kuuluisivat näin ollen työttömyysetuuden sijasta työkyvyttömyyden perusteella myönnettävälle etuudelle. Raportin mukaan noin 16 000 työttömän työkykyä voitaisiin parantaa hoidolla ja kuntoutuksella, mutta heitä ei ole tunnistettu sosiaali-, terveys- ja TE-palveluissa. Riippumatta sosiaali-, terveys- ja kasvupalvelujen (vrt. TE-palvelut) palvelumallista, keskeistä on asiakkaan palvelutarpeen oikea-aikainen tunnistaminen ja palveluohjaus. (Oivo & Kerätär 2018, 27, 86–87.)

On myös olemassa tutkimusnäyttöä siitä, että työttömyys itsessään lisää erityisesti psyykkisiä terveysongelmia, kun taas työssä olo vähentää selkeästi esimerkiksi masennuksen riskiä. Muihin kuin mielenterveyden haasteisiin, työ ei näytä vaikuttavan positiivisesti yhtä selkeästi. (Schuring, Robroek & Burdorf 2017, van der Noordt, IJzelenberg, Droomers & Proper, 2014.) Laiho, Hopponen, Latvala ja Rämö (2010) tutkivat kyselytutkimuksen avulla työttömien työkykyä. Tutkimuksen tuloksissa ilmeni, että työkyky laskee voimakkaimmin kahden vuoden työttömyyden jälkeen. Voimakkainta lasku oli ikääntyneiden, yli 55-vuotiaiden, työttömien kohdalla. (Laiho, Hopponen, Latvala & Rämö 2010, 23.) Fyysisen ja psyykkisen terveyden lisäksi työttömyys

vaikuttaa usein negatiivisesti myös osallisuuteen ja elämänlaatuun (Fadyl, Mcpherson, Schluter & Turner-Stokes 2014, 1). Sharone & Vasquez (2016) selvittivät haastattelututkimuksellaan yhdysvaltalaisen pitkäaikaistyöttömien kokemuksia. Tutkimuksen perusteella pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa myös huonommuuden tunteita ja leimautumista, jotka aiheuttavat psyykkistä kuormittavuutta, heikentää hyvinvointia ja vaikeuttaa uudelleen työllistymistä. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että työntekijöiden suhtautumisella asiakkaan tilanteeseen voidaan vähentää työttömien leimautumisen kokemusta. Kun työntekijät avaavat asiakkaalle työttömyyden taustalla vaikuttavia sosiologisia ja rakenteellisia seikkoja, voidaan työttömäksi jäämiseen liittyvää tunnekuormaa ja itsesyytöksiä vähentää. (Sharone & Vasquez 2016.) Työttömyyden, ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden, negatiivisten vaikutusten vuoksi olisikin erittäin tärkeää tunnistaa asiakkaan palvelutarve jo työttömyyden alkuvaiheessa.

2.6.1 Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kehittäminen osana Työkykyohjelmaa

Asiantuntijoiden tunnistettuun osaamisvajeeseen työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen liittyen, on pyritty osaltaan vastaamaan työkykyohjelmassa, joka toteutettiin osana pääministeri Marinin hallituksen työllisyystoimia. Työkykyohjelman tavoitteena oli edistää osatyökykyisten työllistymistä ja rekrytointikynnyksen madaltamista sekä kehittää jo olemassa olevia kuntoutuspolkuja. Osana osatyökykyisten palveluiden kehittämistä ohjelmalla pyrittiin lisäämään työntekijöiden osaamista tunnistaa asiakkaiden työkyvyn tuen tarve ja edistää osatyökykyiselle oikea-aikaisten ja yksilöllisten palveluiden tarjoamista. Työkykyohjelman arvioinnin perusteella ohjelmassa toteutetut toimet ovat lisänneet eri organisaatioiden (TE-palvelut, sosiaali- ja terveystoimi) asiantuntijoiden osaamista työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa. Toisaalta arviointiraporttia varten tehdyissä haastatteluissa ilmeni, että todellinen tieto työttömien palvelutarpeesta on edelleen puutteellista. Arviointiraportissa myös todetaan, että tehdyt kehittämistoimet ovat hyödyllisiä, mutta hyödyt ovat paikallisia eikä edelleenkään ole käytössä esimerkiksi maanlaajuisesti yhtenäistä toimintatapaa arvioida työkyvyn tuen tarvetta. (Oosi ym. 2023, 17–18.)

Työkykyohjelman loppuraportissa todetaan, että ohjelmassa on kehitetty sellaisia toimia, jotka ovat tukeneet TE-asiantuntijoita yksilöllisten ja oikea-aikaisten työkyvyn ja työllistämisen tukeen liittyvien palvelujen tarjoamisessa. Kuitenkin oikea-aikaisten palveluiden tarjoamiseen liittyvissä kehittämistoimissa on sama haaste kuin työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen liittyneessä

kehittämistyössä: uudet kehitetyt menetelmät ja mallit ovat hajallaan ja vain tiettyjen alueiden käytössä. Hyvien käytänteiden levittämistä jatkossa TE-palveluissa haastaa myös muutokset TE-palveluiden järjestämisvastuun siirtyminen kunnille vuonna 2025. (Oosi ym. 2023, 17–18.)

Osana työkykyohjelmaa toteutettiin erilaisia TE-palvelupilotteja kahdeksalla eri alueella Suomessa, joiden tavoitteena oli kohdentaa TE-palveluita aiempaa paremmin osatyökykyisille. Piloteissa kehitettiin uudenlaisia toimintamalleja ja tuotettiin myös erilaista materiaalia osatyökykyisten palveluiden kehittämiseen liittyen. Pirkanmaalla testattiin Työkykypistemäärämittaria työkaluna palvelutarvearvion tukena ja siitä saatiin hyviä tuloksia (Oosi ym. 2023, 30–32.) Varsinais-Suomessa ei toteutettu TE-palvelupilottia, mutta Pirkanmaan hyvät tulokset Työkykypistemäärämittarin käyttöönotosta tukivat ajatusta siitä, että Työkykypistemäärämittari voitaisiin juurruttaa myös Varsinais-Suomen TE-toimistoon.

2.6.2 Työkykypistemäärämittari

Työkykypistemäärämittari on Työterveyslaitoksen kehittämän Työkykyindeksin ensimmäinen osa, jota voidaan käyttää myös yksinään työikäisten työkyvyn arviointiin. Mittarissa on vain yksi kysymys: Oletetaan, että työkykyne on parhaimmillaan saanut 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisitte nykyiselle työkyvyllenne asteikolla 0–10? (0 tarkoittaa sitä, ettei pysty lainkaan työhön.) (Gould & Hopsu 2011.) Esitetyn kysymyksen avulla saadaan asiakkaan itsensä tuottamaa tietoa ja näkemystä työkyvystään ja voidaan avata laajempaa keskustelua asiakkaan työkyvystä ja siihen liittyvistä palveluista. Suomessa kehitetty Työkykypistemäärä (Work Ability score) on käytössä myös muualla Euroopassa osana työkykyindeksimittaria (Work Ability Index). Työkykypistemäärän käyttöä on tutkittu monissa eri maissa ja esimerkiksi luxemburgilaisen tutkimuksen mukaan yksi osa työkykyindeksistä, henkilön oma-arvio työkyvystään 1–10 välillä, eli työkykypistemäärä, korreloi hyvin henkilön todellisen työkyvyn kanssa. (El Fassi, Bocquet & Majery 2013.) Ruotsalaisen seitsenvuotisen seurantatutkimuksen mukaan itsearvioitu heikko työkyky ennusti pitkäaikaisia sairauspoissaoloja, työkyvyttömyyseläkkeitä, syrjäytymistä ja pitkäaikaistyöttömyyttä tulevaisuudessa (Lundin, Kjellberg, Leijon, Punnett & Hemmingsson 2015).

2.6.3 Tietojärjestelmien kehittämättömyys haasteena työkyvyn tuen tunnistamisessa

Koivisto ja Tiirinki (2020) nostavat selvityksessään esiin yhtenä työkyvyn tuen tunnistamista hankaloittavana tekijänä tietojärjestelmien kehittämättömyyden. Nykyiset tietojärjestelmät eivät juuri keskustele keskenään eivätkä pysty tuottamaan kokoavaa tietoa asiakkaan kokonaistilanteesta. (Koivisto & Tiirinki 2020, 93.) Sosiaali- ja terveysministeriöltä on alkuvuodesta ilmestynyt Työ- ja toimintakykyä edistävien palvelujen digitalisoimisen tiekartta 2023–2027-julkaisu. Myös tässä julkaisussa korostetaan sitä, että asiakkaan palvelutarve tunnistetaan oikein ja oikeassa vaiheessa. Jos palvelutarpeen arviointi tapahtuu liian myöhään, asiakas jää vaille oikea-aikaisia ja vaikuttavia palveluita. Hyvin tehty palvelutarpeen arviointi on ennen kaikkea tiedon keräämistä, tulkitsemista ja välittämistä. Tiekartan yhtenä tarkoituksena on kuvata työ- ja toimintakyvyn haasteiden varhaisen tunnistamisen digitaalista keinovalikoimaa. Tällainen tulevaisuuden keino on esimerkiksi asiakkaan sähköinen itsearviointityökalu, jonka avulla asiakas saisi arvion omasta tilanteestaan, etenemisvaihtoehdoistaan ja miten saa yhteyden tarvitsemaansa ammattilaiseen. Toinen kehitteillä oleva sähköinen työkalu on digitaalinen lompakko, jonka tavoitteena olisi helpottaa viranomaisten välistä tietojenvaihtoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, 12–14.)

3 Palveluohjaus

3.1 Palveluohjauksen määritelmä

Palveluohjaukselle on olemassa monta määritelmää. Mönkkönen (2007) määrittelee palveluohjauksen toiminnaksi, jossa oikeiden palveluiden takaamiseksi ja palveluiden jatkuvuuden varmistamiseksi käytetään hyödyksi asiakkaan ympärillä olevaa verkostoa. Verkostolla ei tarkoiteta vain viranomaisia vaan verkosto sisältää myös esimerkiksi omaiset ja vertaistukijat. Mönkkönen korostaa palveluohjauksessa dialogisuuden tärkeyttä. Molemmat, sekä asiantuntija että asiakas ovat dialogissa tärkeässä roolissa, jotta pystytään luomaan molemminpuolinen ymmärrys. Myös verkostojen sujuva toiminta edellyttää dialogia verkoston toimijoiden välillä. (Mönkkönen 2007, 16, 87, 137–138.)

Suominen (2022) jakaa palveluohjauksen kolmeen malliin, eli palveluneuvontaan, koordinointiin ja palveluohjaukseen (taulukko 2). Palveluneuvonnassa työntekijän asiantuntemus korostuu, asiantuntija neuvoo asiakasta, jonka pääasiallinen haaste on oikeiden palveluiden löytäminen.

Koordinoinnissa kohteena on asiakas, joka tarvitsee paljon palveluita samanaikaisesti ja jonka palveluita työntekijä pyrkii koordinoimaan sujuvaksi palvelupoluksi. Koordinoinnissa asiakkaan oma rooli korostuu ja asiakkaan omaa toimijuutta vahvistetaan. Varsinaisessa palveluohjauksessa Suomisen mukaan asiakkaan voimavarat ovat heikot esimerkiksi mielenterveyshaasteiden vuoksi ja ohjauksessa keskitytään asiakkaan arjen vahvistamiseen. (Suominen 2022, 24–25.)

Taulukko 2. Palveluohjauksen jaottelu, mukailten Suominen 2022, 24-25

	JÄRJESTELMÄLÄHTÖINEN	ASIAKASLÄHTÖINEN
PALVELUNEUVONTA "Pärjäävä asiakas"	Palvelujen puute	Asiakkaan ja palveluiden kohtaamisen ongelmat
KOORDINOINTI "Monia samanaikaisia palveluja tarvitseva asiakas"	Yhteensovittaminen teknisenä toimenpiteenä	Asiakas palveluprosessin keskiöön
VARSINAINEN PALVELUOHJAUS "Asiakkaalla heikot voimavarat"	Keskiössä asiakkaan sairaus ja hoidon tavoitteet	Keskiössä asiakkaan roolin ja toimivan arjen vahvistaminen

Myös Suominen korostaa palveluohjauksessa asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista. Kohtaamisessa on tärkeää molemminpuolinen arvostus. Hyvän kohtaamisen kautta syntyy luottamus, jonka turvin voidaan lähteä rakentamaan polkua kohti asiakkaan tarvitsemia palveluita. Hyvän luottamuksellisen kohtaamisen avulla syntyy myönteisiä tapahtumaketjuja. (Suominen 2022, 34–36.)

3.2 Asiakasosallisuus palvelutarvearviossa ja palveluohjauksessa

Puhuttaessa asiakkaan osallisuudesta, voidaan puhua monenlaisesta toiminnasta. Asiakas voi olla mukana toiminnassa ja tuoda esiin oman näkemyksensä. Toisaalta osallisuus voi rajoittua konsultaatioon, asiakkaan mielipidettä kysytään ja se huomioidaan, jos se sopii ammattilaisten suunnitelmiin. Osallisuus voi kuitenkin toteutua myös siten, että asiakkaan näkemyksellä on vaikutusta jatkosuunnitelmien tekoon ja prosessin kulkuun. (Miettinen, Romakkaniemi & Laitinen

2017, 31.) Asiakkaan osallisuutta pyritään nykyään vahvistamaan esimerkiksi siten, että asiakas toimii palveluidensa suunnittelijana yhdessä ammattihenkilöstön kanssa (Mönkkönen & Kekoni 2020, 220).

Sosiaali- ja terveysalalla on viime vuosien aikana menty kohti asiakaslähtoisempää palveluohjausta. Vuonna 2020 Sotetie- hankkeessa tehdyssä kyselyssä ammattilaisten osaamisessa korostui asiakaslähtöisyyden tärkeys (Timperi 2022, 25). Asiakaslähtöinen palveluohjaus sisältää paitsi asiakkaan mukaan ottamisen tasavertaisena kumppanina palveluidensa suunnitteluun, myös ajatuksen siitä, että asiakkaan tarpeiden määrittely lähtee hänen omista näkemyksistään, toiveistaan ja voimavaroistaan. Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa korostuu myös asiakkaan kokonaistilanteen huomioon ottaminen. Asiakkaan tilannetta arvioitaessa otetaan huomioon fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset kuin kognitiivisetkin tarpeet sekä elämäntilanne, kuten sosiaalinen ja taloudellinen tilanne. Asiakkaalle myös tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja ja palvelut rakennetaan yksilöllisesti. (Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020, 244–245; Roivas 2019, 41.) Asiakaslähtöiseen palveluohjaukseen tulisi pyrkiä työhallinnossa siinä missä sosiaali- ja terveydenhuollossakin. Ohjaustyö on hyvin samantyyppistä kaikissa organisaatioissa ja myös asiakkaat ovat osin yhteisiä.

Blomgren ja Saikku (2019) tutkivat heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluiden kehittämistarpeita koskeneessa tutkimuksessa myös sitä, kuka asiakkaan työkyvyn määrittelee. Tutkimushaastattelusta ilmeni, että asiakkaat kokivat usein jonkin yksittäisen virkailijan esimerkiksi TE-toimistosta tai vakuutusyhtiöstä, määritelleen heidän työkykynsä. Samassa tutkimuksessa tuli ilmi myös, että eri viranomaisten arviot asiakkaan työkyvystä olivat keskenään ristiriidassa- (Blomgren & Saikku 2019, 64.) Sekä Blomgren ja Saikku (2019) että Ilmarinen ym. (2006) korostavat asiakkaan omaa roolia työkykyä arvioitaessa. Työkyvyn moniulotteisuuden vuoksi on tärkeää, että työkykyä ei arvioida vain asiantuntijoiden toimesta. Asiakkaan itsensä tuottama tieto tuo merkittävää lisäarvoa työkyvyn määrittämiseen. (Blomgren ja Saikku 2019, 87; Ilmarinen ym. 2006, 20.)

Myös aiemmissa YAMK-opinnäytetöissä on noussut esiin asiakkaan itsetuottaman tiedon tärkeys. Vuonna 2014 tehdyn YAMK-opinnäytetyön tuloksissa kävi ilmi, että TE-toimiston asiakkaat eivät tuottaneet tarpeeksi tietoa sen pohjaksi, miten oikea palvelulinja valitaan ja tällöin virhearvion

riski huomattava (Asiedu 2014, 35). Toisessa YAMK-opinnäytetyössä selvitettiin, millaista tietoa ja työkaluja tarvittaisiin tehokkaan palvelutarvearvion tekemiseksi. Tutkimuksen tuloksena tuli esille, että tarvittaisiin erityisesti asiakkaan tuottamaa tietoa palveluista, joita hän tarvitsee työkykyensä ja terveydentilaansa liittyen. Nykyiseen TE-toimiston sähköiseen palvelutarvearvioon toivottiin myös lisää terveydentilaan liittyviä kysymyksiä. (Ittonen 2021, 35–36.)

4 Varsinais-Suomen TE-toimisto tutkimus- ja kehittämisympäristönä

4.1 Tutkimus- ja kehittämisympäristön kuvaus

Tämä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kehittämisympäristö oli Varsinais-Suomen TE-toimisto. Varsinais-Suomen TE-toimiston organisaatio on jaettu keskitetyt palvelut- yksikköön ja asiakaspalveluyksikköön. Keskitettyihin palveluihin kuuluvat yritys- ja kansainväliset palvelut, osaamisen kehittämisen ja maahanmuuttajien palvelut, viranomaispalvelut ja moniammatilliset ohjaus- ja neuvontapalvelut, johon sisältyvät puhelinpalvelut, ammatinvalintapsykologien palvelut, työkykykoordinaattorien palvelut sekä kuntoutuspalvelut. Asiakaspalveluyksikköön kuuluvat alkupalvelut, palvelu- ja luovat alat, teollisuus- ja ICT-alat, sosiaali-, terveys-, ja hyvinvointi- ja opetusalat (sotehy- ja opetusalat) ja monialaiset palvelut. (Varsinais-Suomen TE-toimisto 2021.) Asiakkaiden palvelutarvearvioita tehdään asiakaspalveluyksiköiden lisäksi myös keskitettyjen palveluiden yksiköissä, mutta erityisesti palvelutarvearvion tekeminen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen painottuu asiakaspalveluyksiköissä.

Varsinais-Suomen TE-toimiston toimintamalli poikkeaa muista Suomen TE-toimistoista siltä osin, että toimistossa toimii erillinen kuntoutuspalveluiden yksikkö. Muissa TE-toimistoissa ammatilliseen kuntoutukseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa antavat yleensä työkykykoordinaattorit. Varsinais-Suomen TE-toimistossa on kuntoutuspalveluiden asiantuntijoiden lisäksi kaksi työkykykoordinaattoria, mutta heidän työnkuvansa keskittyy pääasiassa osatyökykyisten työllistämiseen. Kuntoutusyksikön ja työkykykoordinaattorien palveluiden lisäksi työkyvyn tukeen liittyviä palveluita tarjotaan monialaisten palveluiden yksikössä, jossa toteutetaan muun muassa työllistämistä edistävää monialaista yhteispalvelua (TYP-työtä). (Toimipaikkaohje 2023.)

Varsinais-Suomen TE-toimistossa on tunnistettu haasteita työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan jatko-ohjaamisessa. Tällä hetkellä asiakaspalveluyksiköiden asiantuntijat konsultoivat kuntoutuspalveluita, mikäli eivät ole varmoja, hyötyisikö asiakas kuntoutuspalveluista tai mihin asiakas tulisi ohjata. Esimerkiksi helmikuussa 2023 konsultaatiopyyntöjä tuli kolmisenkymmentä ja konsultaatioihin vastaaminen vei yhden kuntoutusasiantuntijan lähes koko työajan. Palvelutarpeen varhainen tunnistaminen olisi tärkeää, jotta asiakkaat ohjautuisivat mahdollisimman nopeasti oikeisiin palveluihin paitsi TE-toimiston sisällä niin myös tarvittaessa muiden viranomaisten tuottamiin palveluihin. (Kuntoutuspalvelut 3/2023.)

4.2 Opinnäytetyön tekijän rooli kehittämisen kohteena olevassa organisaatiossa

Tämän opinnäytetyön tekijä on työskennellyt Varsinais-Suomen TE-toimistossa lähes kaksikymmentä vuotta ja työskentelee edelleen. Tekijä ei kuitenkaan tällä hetkellä työskentele TE-toimiston asiakaspalveluryhmissä, joihin tutkimuksellinen kehittämistyö kohdistui. Kehittäjän työskennellessä sen organisaation sisällä, jossa kehittämistyö toteutuu, on tärkeää pohtia omaa asemaa tutkijana/kehittäjänä ja sen vaikutusta esimerkiksi kehittämistyön objektiivisuuteen. Täydellinen objektiivisuus on mahdotonta, mutta tärkeintä onkin, että tutkija tiedostaa oman asemansa sekä omat asenteensa ja pyrkii siihen, ettei niillä ole liikaa vaikutusta kehittämistyöhön. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009–2012, 24).

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin vaikuttamaan tutkimuksellisen kehittämistyön objektiivisuuteen siten, että tutkijaposition vaikutusta pyrittiin tietoisesti pohtimaan koko opinnäytetyöprosessin ajan. Suunnitelmavaiheessa esimerkiksi tutkimusosion aineistonkeruumenetelmäksi valittiin anonymisoitu kysely, mikä nähtiin objektiivisempänä menetelmänä kuin esimerkiksi haastattelu. Kehittämisosiossa toteutetuissa työpajoissa tutkija pyrki tietoisesti siihen, ettei hänen omat asenteensa ja tulkintansa vaikuttaneet kehittämistyön toteuttamiseen. Myös fasilitaattorin läsnäolo työpajoissa tuki kehittämistyön objektiivisuutta.

4.3 Palveluohjaus Varsinais-Suomen TE-toimistossa

Kuten aiemmin tässä työssä on jo kerrottu, Varsinais-Suomen TE-toimistossa on alkupalveluiden ja toimialaryhmien lisäksi olemassa kaksi eri ryhmää, joihin erityistä tukea tarvitsevia työnhakijoita voidaan ohjata. Moniammatillisten ryhmään voi ohjata asiakkaita, joilla on haasteita erityisesti

elämänhallintaan liittyvissä asioissa, kuten työelämään kiinnittymättömyyttä, päihdeongelmia, asunnottomuutta tai mielenterveyden haasteita. Monialaisissa palveluissa palvellaan erityisesti asiakkaita, jotka hyötyvät sosiaalitoimen kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Toinen mahdollinen erityisen tuen palvelu on kuntoutuspalveluiden ryhmä, jotka eivät kuulu asiakaspalveluryhmiin vaan sijoittuvat moniammatillisten palveluiden alle keskitettyihin palveluihin.

Kuntoutuspalveluihin ohjataan sellaisia asiakkaita, jotka eivät terveydellisistä syistä pysty enää aiempiin töihinsä ja voisivat olla autettavissa ammatillisen kuntoutuksen keinoin.

Kuntoutuspalveluissa pääasiallisina yhteistyökumppaneina toimivat työeläkelaitokset, KELA ja terveydenhuolto. Raja moniammatillisten ja kuntoutuspalveluiden välillä ei kuitenkaan usein ole selkeä esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden kohdalla. Lisäksi monialaiset- ja moniammatilliset palvelut ovat termeinä niin lähellä toisiaan, että tämäkin saattaa hankaloittaa asiakkaiden ohjaamista alkupalveluista ja toimialaryhmistä erityisen tuen palveluihin.

(Kuntoutuspalvelut ja monialaiset palvelut 9/2023.)

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain mukaan asiakasta tulee tiedottaa myös muista kuin työ- ja elinkeinotoimiston palveluista, jos hänen palvelutarpeensa sitä vaatii. Tarvittaessa asiakas tulee myös ohjata muihin palveluihin yhdessä muiden viranomaisien kanssa. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1 luku 4 §:n 4 mom.) Lain mukaan palvelutarvearvion yhteydessä asiakas tulisi tarvittaessa ohjata esimerkiksi terveyspalveluihin, jos hänen työkykyään tulisi arvioida.

Jos Varsinais-Suomen TE-toimistossa toteutettavaa palveluohjausta pohditaan edellä mainitun Suomisen jaottelun mukaisesti, voitaisiin ajatella, että alkupalveluissa ja toimialatiimeissä toteutetaan palveluneuvontaa ja monialaisissa palveluissa sekä kuntoutuspalveluissa toteutetaan koordinointia sekä jonkin verran myös varsinaista palveluohjausta. Alkupalveluissa ja toimialatiimeissä ohjataan asiakkaita hakemaan työpaikkoja ja tarvittaessa TE-toimiston omiin tai ostopalveluna tuotettaviin palveluihin, kuten työkokeiluun, työhönvalmennukseen tai työvoimakoulutukseen. Jos asiakas vaatii erityistä tukea, ohjataan alkupalveluista tai toimialatiimeistä asiakas monialaisiin tai kuntoutuspalveluihin. Kuntoutuspalveluissa ja monialaisissa palveluissa tehdään paljon verkostotyötä ja pyritään rakentamaan asiakkaille sujuvia palvelupolkuja kohti työllistymistä, ammatillista kuntoutusta tai vaikkapa eläkettä. Erityisesti monialaisissa palveluissa asiakkaan toimintakyky voi joskus olla niin heikko, että ensisijaisena tavoitteena on elämänhallinnan vahvistaminen. (Toimipaikkaohje 2023.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän monialaisen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Varsinais-Suomen TE-toimiston palvelutarvearvion tekemisen ja asiakasohjauksen nykytilannetta sekä kehittää työkaluja palvelutarvearvion ja asiakasohjauksen tueksi. Työn tavoite oli kaksivaiheinen: ensimmäisessä vaiheessa oli tarkoitus saada asiakaspalveluyksikön asiantuntijoille kohdennetun Webropol-kyselyn avulla kuvaus nykytilanteesta ja toisessa vaiheessa tavoitteena oli yhdessä asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden kanssa työpajoissa tapahtuvan kehittämistyön avulla kehittää yksikön toimintaa ja tuottaa uusia työkaluja asiantuntijoiden työn tueksi.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin

- 1) Millaiseksi asiantuntijat kokevat palvelutarvearvion tekemisen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen osana palvelutarvearviota? Miten asiakkaan itse tuottama tieto tulee esiin palvelutarvearviossa?
- 2) Millaiseksi asiantuntijat kokevat työkykyyn vaikuttavien asioiden puheeksi ottamisen?
- 3) Mitä asioita palvelutarvearviossa pitäisi saada selville, jotta työkyvyn tuen tarve olisi helpompi tunnistaa?
- 4) Millaisia haasteita asiakkaan jatko-ohjaamisessa on?

Kyselyn tavoitteena oli saada asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden näkemyksiä siitä, millaiseksi he kokevat asiakkaiden palvelutarvearvion tekemisen ylipäättään ja erityisesti asiakkaan työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen osalta. Tavoitteena oli saada kokonaiskuva myös asiakkaan ohjautumisen nykytilanteesta.

Opinnäytetyön kehittämisosuudessa tavoitteena oli kehittää asiakaspalveluryhmien toimintaa kyselyssä nousseiden ongelmakohtien osalta. Tavoitteena oli myös luoda työkaluja arjen työn tueksi.

Konkreettiset kehittämistavoitteet olivat

- 1) kehittää työkalu eli tukikysymykset työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen ja työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamisen helpottamiseksi
- 2) kehittää ohjautumisohjeistus, jonka avulla asiantuntijan olisi helpompi hahmottaa, milloin asiakas tulee ohjata TE-toimiston sisällä esimerkiksi kuntoutuspalveluiden asiakkaaksi ja milloin monialaisiin palveluihin

6 Opinnäytetyön toteutus

Tässä luvussa avataan ensin opinnäytetyöprosessi kokonaisuutena, työskentelyn eteneminen ja aikataulu. Seuraavaksi kuvataan ja perustellaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytetty lähestymistapa sekä työhön valitut tutkimus-, kehittämis- ja aineistonkeruumenetelmät. Tämän jälkeen esitellään, miten aineistonkeruussa käytetty kysely rakentui ja lopuksi kerrotaan, miten kyselyaineisto analysointiin ja miten kyselytulokset esitellään. Kehittämismenetelmänä käytettyjen työpajojen toteutus, tulokset ja työpajoissa syntyneiden aineistojen analysointi kuvataan luvussa 8.

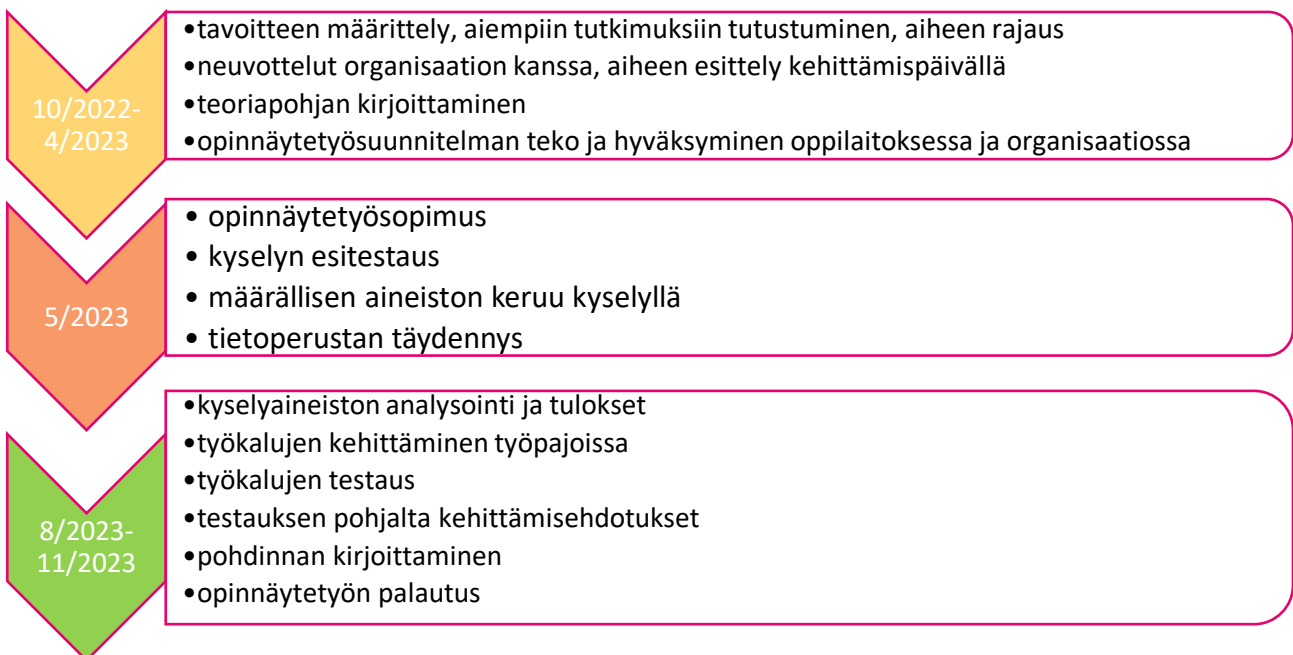
6.1 Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja aikataulu

Tutkimuksellinen kehittämistyö voidaan toteuttaa erilaisilla malleilla, esimerkiksi lineaarisella, spiraali- tai tasomallilla. Tämä opinnäytetyö eteni pääasiassa lineaarisen mallin mukaisesti. Tässä mallissa määritellään ensin kehittämistyön tavoite, joka perustuu esimerkiksi tunnistettuun tarpeeseen. Tavoitteen määrittelyn jälkeen alkaa suunnitteluvaihe, jossa kartoitetaan riskit ja pohditaan, ketkä osallistuvat kehittämistyöhön. Suunnitteluvaiheen jälkeen käynnistetään varsinainen kehittämistyö ja kun se on saatettu loppuun, tehdään kehittämistyön arviointi. (Toikko & Rantanen 2019, 64–66.)

Todellisuudessa kehittämishanke harvemmin kuitenkaan etenee niin suoraviivaisesti kuin edellä on kuvattu (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 52). Koska kehittämisote oli suurelta osin konstrukttiivinen, jossa yhteistyö ja vuoropuhelu kehittämisen kohteena olevan organisaation kanssa on tärkeässä roolissa ja kehittämishankkeen toimintaympäristö elää jatkuvassa

muutoksessa, ei tälläkään kehittämistyö edennyt aivan niin lineaarisesti, kuin suunnitelmavaiheessa oli ajateltu.

Opinnäytetyö toteutettiin syksyn 2022-syksyn 2023 välisenä aikana (kuvio 3). Opinnäytetyön aihe oli ollut tekijän mielessä jo vuodesta 2021 alkaen. Aihe kuitenkin tarkentui syksyllä 2022, kun opinnäytetyön tekijä tutustui tarkemmin aiheeseen liittyvään aiempaan tutkimustietoon ja kirjallisuuteen. Aihetta ja opinnäytetyön toteuttamistapaa esiteltiin organisaatiolle eri yhteyksissä syksyllä 2022 ja keväällä 2023. Organisaatiossa ei ole virallista tutkimuslupaa, joten lupa haettiin lähettämällä opinnäytetyösuunnitelma organisaation johdolle ja palvelupäälliköille sähköpostilla, jonka he hyväksyivät sähköpostikuittauksella. Toukokuussa 2023 tehtiin opinnäytetyösopimus Varsinais-Suomen TE-toimiston johtajan, opinnäytetyön tekijän ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun välillä. Toukokuussa myös toteutettiin ensimmäinen aineistonkeruuosuus, TE-toimiston asiakaspalveluryhmille toteutettu Webropol-kysely. Kyselyaineiston analysoinnin jälkeen toteutettiin opinnäytetyön toinen osuus eli työpajat. Työpajat ajoittuivat syyskuulle 2023. Työpajoissa jatkojalostettiin kyselyn tuloksia ja kehitettiin käytännön työn työkaluja. Valmiiksi saatua työkalua, Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistaa, testattiin syyskuussa 2023. Lopuksi kirjoitettiin opinnäytetyön pohdintaosuus ja kehittämissuhteet.



Kuvio 3. Opinnäytetyön aikataulutus lineaarisen mallin mukaan (vrt. Toikko & Rantanen 2009)

6.2 Opinnäytetyön toteutus tutkimuksellisena kehittämistyönä

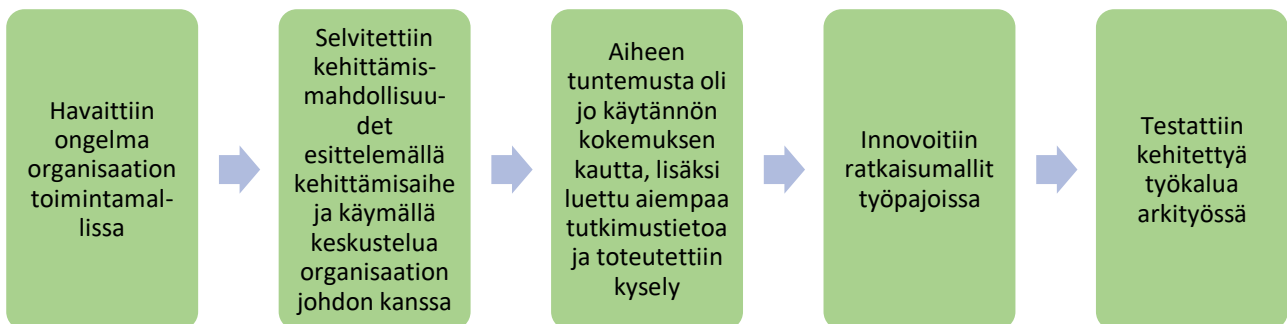
Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnalla tarkoitetaan sellaista kehittämistyötä, jossa tutkimuksellisia asetelmia ja menetelmiä, esimerkiksi kyselyä tai haastattelua, käytetään kehittämistyön apuna.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa pyritään aidossa toimintaympäristössä tuottamaan tietoa käytännön ongelmista ja kysymyksistä ja ratkaista niitä. Käytännön ongelmien ratkaisun lisäksi tutkivassa kehittämistoiminnassa on tavoitteena kuitenkin tutkimuksellisten menetelmien ja asetelmien avulla tuottaa sellaisia johtopäätöksiä ja tuloksia, jotka voidaan käsitteellistää ja siirtää myös yleisemmän keskustelun tasolle. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.) Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin Varsinais-Suomen TE-toimistossa. Tässä työssä kehittämistyön apuna käytettiin kyselyä sekä työpajoja, joissa käytettiin osallistavia menetelmiä.

Opinnäytetyössä käytettiin konstruktivistista lähestymistapaa soveltuvien osin. Konstruktivisessa tutkimuksessa tavoitteena on luoda organisaatioon teoreettisesti perusteltu konkreettinen uusi menetelmä, kuten suunnitelma tai toimintamalli, jolla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia ja luomaan toimivampia rakenteita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65–67.) Opinnäytetyön tavoitteena oli ratkaista erityisen tuen tarpeen tunnistamiseen ja asiakkaiden ohjautumiseen liittyviä ongelmia Varsinais-Suomen TE-toimistossa ja tuottaa uusia työkaluja TE-toimiston asiantuntijoiden työn tueksi.

Konstruktivisessa tutkimuksessa korostuu paitsi teoreettinen tieto tutkittavasta kohteesta, myös tutkijan ja tutkimustulosten hyödyntäjän välinen tiivis yhteistyö. Konstruktivinen tutkimus vaatii siis panostusta myös tutkimuksen kohteena olevalta organisaatiolta ja tutkimuksen toteutukseen tulisi saada osallistettua ja sitoutettua organisaation avainhenkilöitä. Toisaalta juuri tiivis yhteistyö ja tutkittavien osallistaminen voivat lisätä tutkittavien sitoutumista. (Ojasalo ym. 2009, 68, Lukka 2006 114–115, Lukka 2001.) Työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen ja asiakkaiden ohjautumisen haasteet on havaittu organisaation arjessa paitsi työntekijöiden, myös esihenkilöiden toimesta, joten organisaation johto oli helppo saada mukaan kehittämistyöhön alusta alkaen. Kun aihetta esiteltiin organisaatiolle, kaikki esihenkilöt ja organisaation johto olivat valmiita antamaan työntekijöidensä aikaa ja panosta kehittämistyöhön. Organisaation sitoutumista kuvastaa myös se, että pyydettyä esihenkilöiltä nimettyjä osallistujia työpajoihin, saatiin vastaukset hyvin nopeasti.

Konstruktiiivisen tutkimuksen prosessi alkaa tutkittavan ongelman etsimisestä ja rajaamisesta (kuvio 4). Tämän jälkeen tutustutaan syvällisesti aiheeseen liittyvään teoretietoon ja aiempiin tutkimuksiin, sekä hankitaan myös käytännön tietoa kehittämisen kohteesta. (Ojasalo ym. 2009, 67–68.) Käytännön tietoa organisaation lähtötilanteesta voidaan hankkia erilaisin keinoin kuten havainnoimalla, haastattelemalla, kyselyiden ja erilaisten kirjallisten aineistojen avulla (Lukka 2006, 115, Ojasalo ym. 2009, 68). Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön keskeisin ongelma oli noussut arjen empiirisen havainnoin ja aiempien tutkimustulosten pohjalta. Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt Varsinais-Suomen TE-toimistossa yhteensä lähes kahdenkymmenen vuoden ajan ja tehnyt yhdessä kollegojen kanssa arjen työssä havaintoja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen haasteista. Tunnistamisen ja ohjautumisen haasteita oli siis havaittu, mutta tarkempaa tietoa haasteiden syistä ja laajuudesta ei ollut. Organisaation lähtötilanteesta saatiin kattavimmin tietoa toteutetun kyselyn avulla. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, miten työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen ja asiakkaan jatko-ohjaus toteutuu nykytilanteessa osana palvelutarvearviota. Tavoitteena oli tutkimuksella tuotetun tiedon pohjalta kehittää työkaluja palvelutarvearvion ja jatko-ohjauksen tueksi, joten tutkimuksellinen kehittämistyö oli toimiva lähestymistapa opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi.



Kuvio 4. Kehittämistyön eteneminen konstruktiiivisen prosessin mukaisesti (vrt. Lukka 2001)

Koska uutta toimintamallia, konstruktiiota, kehitetään ryhmätyönä organisaation edustajien kanssa ja edustajat sekä käytännön toiminta vaikuttavat konstruktion kehittämiseen, muutokset organisaation käytännön toiminnassa voivat vaikuttaa konstruktion kehittämisprosessiin (Lukka 2006, 116). Tämän opinnäytetyön aikana organisaation toimintamallissa tapahtui sellaisia

muutoksia, jotka vaikuttivat suoraan kehitettävään konstruktion. TE-toimiston alkupalveluista erotettiin kaksi asiantuntijaa kontaktoimaan sellaisia uusia asiakkaita, jotka ovat TE-palveluiden sähköisten palveluiden kautta ilmoittautuessaan ilmaisevat tarvitsevänsä apua kuntoutus- tai eläkeasioissa (Toimipaikkaohje 2023). Tämä muutos vaikutti suoraan kehitteillä olleeseen ohjautumisohjeeseen. Samoin organisaatiossa tehtiin muutos moniammatillisiin palveluihin ohjautumisessa. Aiemmin moniammatillisiin palveluihin ohjattiin muista ryhmistä asiakkaita suoraan, muutoksen jälkeen asiakkaat ohjataan Move-projektiin, josta kaksi asiantuntijaa arvioi asiakkaan moniammatillisen tuen tarpeen ja joko siirtävät asiakkaan moniammatilliseen palveluun tai palauttavat ohjanneeseen ryhmään. Muutoksen myötä pidettiin palaveri Move-asiantuntijoiden kanssa ennen ensimmäistä työpajaa, jotta kehitettävässä ohjautumisohjeessa osattiin ottaa huomioon monialaisen palvelun toimintaan tehdyt muutokset. (Move-moniammatillisen verkostotyön arviointi 8/2023.)

6.3 Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytetyt menetelmät

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä haluttiin tarkastella valittua ilmiötä eri näkökulmista: haluttiin kartoittaa yleisesti palvelutarvearvion ja asiakasohjauksen nykytilannetta TE-toimiston asiakaspalveluryhmissä ja kehittää kartoituksen pohjalta työkaluja palvelutarvearvion ja jatko-ohjauksen tueksi yhdessä asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden kanssa. Tästä syystä opinnäytetyö toteutettiin kaksiosaisena.

6.3.1 Tutkimusosassa käytetyt menetelmät

Tutkimuksella aina jokin tarkoitus. Määrällinen tutkimus voi olla selittävää, kuvaavaa, vertailevaa, ennustavaa tai kartoittavaa. Kartoittavan tutkimuksen avulla voidaan tutkia sellaisia asioita, joista ei ole paljon tietoa entuudestaan. (Vilkkä 2007, 19–20.) Opinnäytetyön ensimmäisen aineistonkeruuseksi toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, koska tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa laajasti, millaiseksi asiakaspalveluryhmien asiantuntijat työntekijät palvelutarvearvion tekemisen kokevat. Tutkimusosan aineistokeruutavaksi valikoitui kysely. Kyselyä käytetään aineistonkeruumenetelmänä usein silloin, kun tutkimuskohteena on ihmisten mielipiteet, asenteet tai käyttäytyminen (Vilkkä 2007, 28, Vehkalahti 2019, 11). Webropol-kyselyn avulla haluttiin selvittää palvelutarvearvion tekemisen ja erityisesti työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen nykytilannetta. Lisäksi haluttiin selvittää, miten asiakaspalveluryhmien asiantuntijat kokevat

työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamisen ja asiakkaan jatko-ohjaamisen. Kysely on toimiva menetelmä silloin, kun tutkittavilta halutaan selvittää monia asioita suhteellisen nopeasti ja kerätä laaja tutkimusaineisto (Ojasalo ym. 2009, 108.) Kysely valikoitui tutkimusosan menetelmäksi myös siksi, että joukko, jonka näkemyksiä haluttiin selvittää, oli kohtalaisen suuri, noin 140 henkilöä. Sähköisellä kyselyllä oli mahdollisuus tavoittaa kaikki kyselyn potentiaaliset vastaajat nopealla aikataululla.

Opinnäytetyötä suunniteltiin yhdessä organisaation ohjaajan kanssa. Koko opinnäytetyön ajan pyrittiin arvioimaan myös työn riskejä. Määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää jo suunnitelmavaiheessa arvioida tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi kyselylomakkeen kysymykset on suunniteltu hyvin ja kyselyllä mitataan sitä, mitä sillä on tarkoitus mitata. On tärkeää muotoilla kyselyn kysymykset niin, ettei tutkittavat ymmärrä kysymyksiä väärin. (Vilka 2015, 193.) Kysymykset käytiin läpi organisaation ohjaajan kanssa ja varmistettiin, että kysymyksillä saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Lisäksi kysymyksiä käytiin läpi kuntoutuspalvelun asiantuntijoiden kanssa. Kun kysely oli valmis, sitä testattiin kuntoutuspalveluiden ryhmässä, jotta varmistettiin, että kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä. Kyselyn testaus myös lisää tutkimuksen pätevyyttä. Kuntoutuspalveluiden ryhmän asiantuntijat eivät osallistuneet viralliseen kyselyyn, joten he soveltuivat testiryhmäksi.

Kyselyn rakentuminen

Kyselyn kysymykset rakennettiin tutkittavasta kohteesta hankitun teoriatiedon pohjalta. Tarkoitus oli kyselytutkimuksen avulla selvittää, onko Varsinais-Suomen TE-toimistossa sellaisia työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen haasteita, joita esimerkiksi Terävän ym. 2011 sekä Sosiaali- ja terveysministeriön 2022 tekemissä tutkimuksissa sekä Työkykyohjelman vuonna 2023 julkaistussa loppuraportissa nousi esiin. (Terävä ym. 2011, 56,61; Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 81; Oosi ym. 2023, 17–18.) Kyselyssä kysyttiin muun muassa kokeeko asiantuntija, asiakkaan kanssa käytävän keskustelun avulla tunnistavansa helposti ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida ja kokeeko asiantuntija tarvitsevansa tukea tai lisää työkaluja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen (ks. liite 2). Kyselyn tavoitteena oli myös löytää selitys sille, mistä nämä mahdolliset tunnistamisen haasteet johtuvat.

Osana työkykyohjelmaa Pirkanmaalla saatiin hyviä tuloksia Työkykypistemäärämittarin käytöstä TE-toimistossa palvelutarvearvion tukena (Oosi ym. 2023, 30–32). Kyselyllä haluttiin selvittää, kokisivatko asiakaspalveluryhmien asiantuntijat Työkykypistemäärämittarin tarpeelliseksi ottaa käyttöön myös Varsinais-Suomessa. Vastaajilta kysyttiin, kokisivatko he Työkykypistemäärämittarin käyttöönoton hyödylliseksi niin palvelutarvearvion, puheeksi ottamisen kuin asiakkaan jatko-ohjaamisenkin kannalta.

Tarkoitus oli myös selvittää, että mikäli asiakkaan tuentarve tunnistetaan, onko asiakkaan jatko-ohjaus esimerkiksi TE-toimiston sisällä selkeää. TE-palvelustrategiassa todetaan, että TE-toimiston asiakkaat ohjautuvat usein väärin palveluiden piiriin pitkiksikin ajoiksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22). Kyselyssä haluttiin selvittää, onko Varsinais-Suomen TE-toimistossa tällaista väärinohjautumisen haastetta. Vastaajilta kysyttiin muun muassa, onko heidän helppo hahmottaa, milloin asiakas ohjataan esimerkiksi monialaisiin palveluihin tai kuntoutuspalveluihin.

Kyselyssä kysyttiin myös, kaipaavatko vastaajat Kuntoutuksen uudistamisen toimintamallissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 62) suositeltuja tukikysymyksiä palvelutarpeen arvioimiseksi. Lisäksi selvitettiin, millaisia kysymyksiä asiakkaalle tulisi esittää, jotta palvelutarpeen tekeminen, työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen ja asiakkaan jatko-ohjaus helpottuisi.

6.3.2 Kehittämisosassa käytetyt menetelmät

Toisessa osassa lähdettiin tutkimusosan tulosten pohjalta kehittämään työkaluja palvelutarvearvion tekemisen, työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamisen ja asiakkaan jatko-ohjaamisen tueksi. Työkalujen konkreettinen kehittämistyö toteutettiin kahdessa erillisessä työpajassa. Kehittämistyön tavoitteena oli osallistaa asiakaspalveluryhmien työntekijöitä työkalujen kehittämiseen ja siksi työpaja soveltui hyvin kehittämismenetelmäksi. Työpajalla tarkoitetaan tapaamista, jossa osallistujat työskentelevät yhdessä erilaisia vuorovaikutuksellisia menetelmiä hyödyntäen. Työpajoissa keskitytään mielipiteiden, tietojen ja ideoiden vaihtoon, riippuen siitä, mikä työpajan tavoite kulloinkin on. (Salonen ym. 2017, 63.) Työpaja on yhteiskehittämisen menetelmä, jossa kaikki pajaan osallistuvat pääsevät osallisiksi kehittämistyöhön. Työpajoissa on tärkeää luoda avoin, luottamuksellinen ilmapiiri, jotta osallistujat uskaltavat kertoa mielipiteitään ja näkemyksiään vapaasti. Yhteiskehittämisen avoimuutta työpajoissa voidaan edistää sillä, että osallistujien ajatukset kirjataan ylös

samanaikaisesti työpajoissa, jotta osallistuja voi nähdä esimerkiksi mielipiteen tulleen kirjatuksi, niin kuin ovat sen ilmaisseet ja tarkoittaneet. (Vuokila-Oikkonen 2020, 57–58.)

6.3.3 Aineistonkeruu ja kuvaus

Kysely kohdistettiin Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoille. Asiakaspalveluryhmiä on yhteensä viisi; alkupalvelujen-, teollisuusalojen-, palvelualojen-, sekä sosiaali-, terveys-, hyvinvointi- ja opetusalojen- ja monialaisten palveluiden ryhmät. Yhteensä ryhmissä oli kyselyn lähettämishetkellä 139 asiantuntijaa. Aineistonkeruumenetelmänä oli Webropol-kysely, mikä lähetettiin kaikille 139 asiantuntijalle. Kysely lähetettiin sähköpostilla 8.5.2023 klo 9.51 otsikolla: Työkyvyn haasteiden tunnistaminen. Kysely oli avoinna hieman alle kaksi viikkoa, 8.5.2023-19.5.2023 välisen ajan. Kyselyä markkinoitiin kuntoutuspalveluiden koko talolle pitämällä aamutunnilla juuri ennen kyselyn lähettämistä 8.5 klo 9.00. Kyselystä tehtiin myös uutinen, joka julkaistiin Varsinais-Suomen TE-toimiston intrassa 12.5.2023 klo 13.14. TAIMI-uutisen yhteydessä myös asiakaspalveluyksikön palvelujohtaja kannusti alaisiaan vastaamaan kyselyyn. Ennen muistutusviestiä vastauksia tuli 58. Muistutus lähetettiin 16.5.2023, jonka jälkeen vastauksia tuli vielä 8, eli yhteensä vastauksia saatiin 66 ja vastausprosentiksi tuli näin 47.

Asiantuntijoille suunnattu kysely oli jaettu kuuteen eri osa-alueeseen jotka olivat: taustakysymykset, palvelutarvearvion tekeminen, työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen, työkyvyn tuen tarpeen puheeksi ottaminen, asiakkaan osallisuus palvelutarvearviossa ja asiakkaan ohjaus. Kyselytutkimuksissa, joissa selvitetään vastaajien asenteita tai mielipiteitä, käytetään usein järjestysasteikkoja. Yleisin järjestysasteikko on Likertin viisiportainen järjestysasteikko (1 täysin eri mieltä, 2 joihin kumpikin eri mieltä, 3 ei samaa eikä erimieltä, 4 joihin kumpikin samaa mieltä - 5 täysin samaa mieltä). Likertin asteikoista voidaan laskea keskiarvoja, hajontoja ja korrelaatioita. Likertin asteikkoon liittyy kuitenkin heikkouksia, kuten keskimäinen vastausvaihtoehto, jonka vastaaja voi valita monesta eri syystä, esimerkiksi siksi, ettei ymmärrä kysymystä tai ei osaa vastata siihen. (Vehkalahti 2019, 35, 37.) Likertin asteikkoa käytetään usein, kun halutaan selvittää henkilön kokemuksia ja mielipiteitä (Vilkkä 2007, 49).

Kyselyssä haluttiin saada selville asiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia palvelutarvearvion tekemisestä ja asiakkaan jatko-ohjauksesta, joten Likertin asteikko soveltui hyvin mitta-asteikoksi. Lähes kaikkiin kyselyn kysymyksiin pyydettiin vastausta Likertin asteikolla. Selvitettäessä sitä,

millaisia kysymyksiä tukikysymysrungossa asiantuntijoiden mielestä tulisi olla, oli kyselyyn esitetty esimerkkikysymyksiä, joita asiantuntija arvioi asteikoilla ei tarpeellinen-jokseenkin tarpeellinen-erittäin tarpeellinen. Samassa osiossa oli myös kyselyn ainoa avoin kysymys, jolla selvitettiin, mitä muuta asiakkaalta tulisi asiantuntijan mielestä kysyä, jotta mahdollinen työkyvyn tuen tarve tulisi esille.

Kyselyaineisto voidaan kerätä paperilomakkeella tai apuna voidaan käyttää myös nopeita ja helppokäyttöisiä sähköisiä lomakkeita, kuten Webropol-kyselyä (Vehkalahti 2019, 41; Toikko & Rantanen 2009, 152.) Tässä opinnäytetyössä kyselyn aineisto kerättiin Webropol-kyselyllä, koska Webropolin käytöstä oli jo aiempaa kokemusta ja koettiin, että Webropol-kysely on helppokäyttöinen. Webropolia on myös aiemmin käytetty kehittämisen kohteena olleessa organisaatiossa, joten se on vastaajille työkaluna tuttu. Tavoitteena oli, että kyselyn helppokäyttöisyys ja tuttuus madaltaisi kyselyyn osallistumisen kynnyistä. TE-toimiston asiantuntijoilla on hyvin hektinen työ, joten vastaamisen piti olla helppoa ja nopeaa.

Opinnäytetyön toisessa osassa, kehittämissosiossa, syntyi laadullista aineistoa kahden työpajan tuotoksena. Koska ensimmäisen työpajan tavoitteena oli kehittää tukikysymysrunko palvelutarvearvion ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen tueksi, työpajojen osallistujia pyydettiin pohtimaan heidän mielestään työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta oleelliset kysymykset. Osallistujat kirjasivat nämä kysymykset PostIt-lapuille. Toisessa työpajassa asiakkaiden ohjautumista työstettiin kuvitteellisten asiakastapausten kautta. Osallistujat kirjasivat ylös asiakastapauksia, jotka heidän mielestään tulisi ohjata monialaisiin palveluihin, kuntoutuspalveluihin ja työkykykoordinaattorin palveluihin sekä sellaisia asiakastapauksia, joille ei löydy soveltuvaa palvelua TE-toimistosta. Fasilitaattori poimi yhdessä osallistujien kanssa esitetyistä tapauksista ohjautumisen kannalta keskeisimmät asiat ja kirjasi ne isoille papereille eri otsikoiden alle: monialaisiin palveluihin ohjautuvat, kuntoutuspalveluihin ohjautuvat ja työkykykoordinaattorille ohjautuvat. Laadullisen aineiston keruuta ja analysointia kuvataan tarkemmin luvussa 8.

6.3.4 Kyselyaineiston analysointi ja tulosten esittäminen

Koska kysely oli vain yksi osa opinnäytetyötä, oli tärkeää, että kyselyn vastaukset olivat helposti ja nopeasti analysoitavissa. Webropolin raportointityökalu vastasi hyvin tähän tarpeeseen.

Webropolin perusraportissa kyselyn tulokset näkyivät automaattisesti prosenttijakaumina kysymys kerrallaan. Lisäksi raportista näkyi vastausten keskiarvot sekä mediaani. Webropolin vertailetoiminnolla toteutettiin myös ristiintaulukointia. Tulokset vietiin Webropolista myös Exceliin, sillä Excelin avulla pystyttiin tarkastelemaan tuloksia tarkemmin ja myös luomaan erilaisia taulukoita ja kuvaajia tulosten havainnollistamiseksi.

Kyselytutkimuksen tuloksia voidaan esittää monin eri tavoin. Tuloksia voidaan esittää jakaumina, kuten frekvenssi- ja prosenttijakaumina. Paitsi jakaumina, muuttujia voidaan tarkastella myös erilaisilla tunnusluvuilla. Yleisiä tulosten tarkastelussa käytettyjä tunnuslukuja on keskiarvo, mediaani ja moodi. Tunnuslukuina voidaan käyttää myös havaintojen lukumääriä ja prosenttiosuuksia. Tuloksia esitetään usein myös erilaisina tilastollisina grafiikkoina kuten pylväs- ja piirakkakaavioina. (Vilka 2009, 23, Vehkalahti 2019, 52–54, 58.) Kun yksittäisten muuttujien lisäksi halutaan selvittää kahden muuttujan välistä riippuvuutta, käytetään ristiintaulukointia (Vilka 2009, 119). Tässä opinnäytetyössä kyselyn tuloksia esitetään pääosin prosenttijakaumina sekä erilaisten havainnollistavien diagrammien avulla. Koska kehittämistyön kannalta oli oleellista selvittää, vaikuttaako asiantuntijan työskentelypaikka tai se, kuinka pitkään asiantuntija on työskennellyt organisaatiossa vastaajan kokemuksiin, käytettiin analysoinnissa myös ristiintaulukointia näitä muuttujia hyödyntäen. Ristiintaulukoinnin avulla voitiin selvittää, nousiko tuloksissa esiin sellaisia asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota esimerkiksi perehdytyksessä tai tietyn asiakaspalveluryhmän sisällä. Koulutustasoa ei käytetty tulosten ristiintaulukoinnissa osittain siksi, ettei sillä koettu lopulta olevan merkitystä monenkaan kysymyksen kohdalla ja osittain siksi, että vastaajia, joiden pohjakoulutus oli peruskoulu, oli niin vähän, ettei anonymiteettiä olisi voitu taata. Kyselyn tuloksia esitellään saman kuusiosaisen jaottelun mukaan, miten kyselylomakekin oli rakennettu: taustakysymykset, palvelutarvearvion tekeminen, työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen, työkyvyn tuen tarpeen puheeksi ottaminen, asiakkaan osallisuus palvelutarvearviossa ja asiakkaan ohjaus.

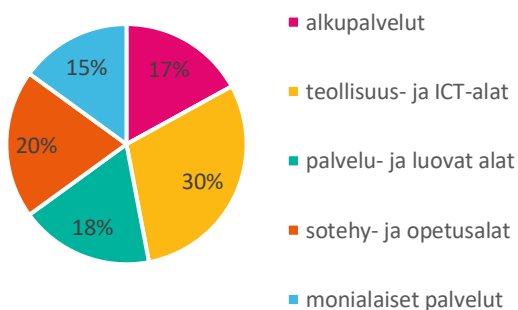
7 Kyselytutkimuksen tulokset

Tämän kaksiosaisen opinnäytetyön tulokset esitetään kahdessa seuraavassa pääluvussa siten, että ensimmäiseksi luvussa 7 kuvataan tutkimusosion eli kyselytutkimuksen tulokset ja toiseksi luvussa 8 esitetään kehittämistyön toteutuksen kuvaus ja tulokset. Kysely lähetettiin kaikille 139 Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmän asiantuntijalle. Vastauksia saatiin 66, joten

vastausprosentiksi tuli näin ollen 47 %. Kaikki kysymykset oli määritelty pakollisiksi, joten kaikissa kysymyksissä vastaajien lukumäärä (n) on 66. Tulokset esitetään samassa järjestyksessä, kuin tutkimuskysymykset on esitetty. Ensin käsitellään palvelutarvearvion tekemiseen yleisesti ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen osalta. Tämän jälkeen käsitellään puheeksi ottamiseen liittyviä tuloksia sekä sitä, mitä asioita palvelutarvearviossa pitäisi saada selville, jotta työkyvyn tuen tarve olisi helpompi tunnistaa. Lopuksi käsitellään asiakkaan jatko-ohjaamiseen liittyviä tuloksia.

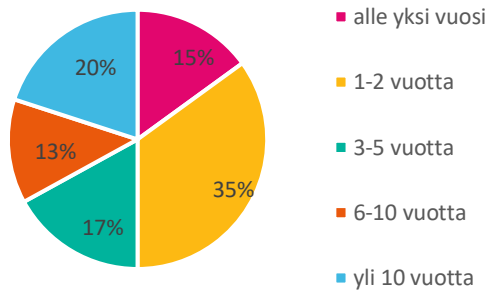
7.1 Taustakysymykset

Kyselyn taustakysymyksinä selvitettiin vastaajan työskentelypaikka, työkokemus TE-toimistossa vuosina ja koulutustaso. Asiakaspalveluryhmiä Varsinais-Suomen TE-toimistossa on viisi. Vastauksia saatiin jokaisesta ryhmästä (kuvio 5). Teollisuus ja ICT-alojen ryhmästä vastaajia oli prosentuaalisesti eniten. Huomionarvoista kuitenkin on, että ryhmät ovat asiantuntijamäärältään eri kokoisia. Teollisuus- ja ICT-alojen ryhmässä on eniten asiantuntijoita, joten oli oletettavaa, että ryhmästä tulee myös eniten vastauksia.



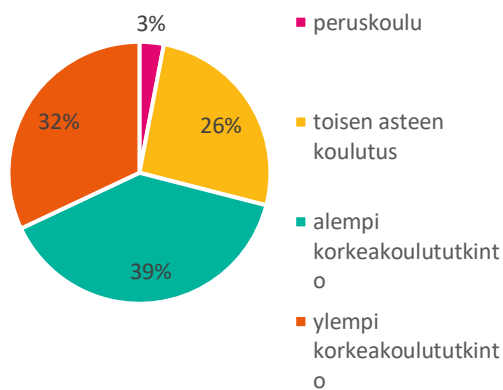
Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden (N=66) ilmoittamat työskentelyryhmät

Toisena taustatietona kysyttiin, kuinka kauan vastaaja on työskennellyt TE-toimistossa (kuvio 6). Vastauksia saatiin sekä uusilta työntekijöiltä että pitkään TE-toimistossa työskennelleiltä. Yli kolmannes vastaajista (35 %) oli työskennellyt TE-toimistossa yksi-kaksi vuotta. Vastaajista joka viides (20 %) oli työskennellyt organisaatiossa yli kymmenen vuotta.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden (N=66) työkokemus TE-toimistossa vuosina

Viimeisenä taustatietona selvitettiin vastaajien koulutustaso (kuvio 7). Vastaajista valtaosalla oli joko ylempi (32 % vastaajista) tai alempi (39 %) korkeakoulututkinto. Neljäsosalla (26 %) oli toisen asteen koulutus ja muutamalla prosentilla peruskoulupohja.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden (N=66) koulutustaso

7.2 Palvelutarvearvion tekeminen

Vastaajien kokemuksia palvelutarvearvion tekemisestä selvitettiin useamman kysymyksen avulla (taulukko 3). Yli puolet vastaajista (55 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että palvelutarvearvion tekeminen on useimmiten helppoa. Kolmasosa vastaajista (32 %) oli kuitenkin valinnut vaihtoehdon 3, eli ei samaa eikä eri mieltä. Vastauksista ei voida suoraan päätellä eivätkö

he osanneet arvioida onko palvelutarvearvion tekeminen helppoa vai kokivatko palvelutarvearvion toisinaan helpoksi ja toisinaan vaikeaksi. Reilusti yli puolet (59 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä myös siitä, että heillä on tarpeelliset tiedot ja taidot palvelutarvearvion tekemiseksi.

Yli puolet vastaajista (55 %) oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että asiakkaat antavat useimmiten palvelutarvearvion kannalta riittävästi tietoa tilanteestaan. Samoin yli puolet kaikista vastaajista (54 %) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että palvelutarvearvion tekemiseen on työssä riittävästi aikaa.

Taulukossa 3 on havainnollistettu palvelutarvearvion tekemiseen liittyviä kokemuksia prosenttijakauman ja mediaanin avulla kaikkien vastaajien (n=66) osalta. Huomionarvoista on, että väittämien ”Asiakkaat antavat useimmiten tarpeeksi tietoa tilanteestaan palvelutarvearvion tekemiseksi” ja ”Palvelutarvearvion tekemiseen on työssäni tarpeeksi aikaa” mediaani, eli kaikkien vastausten keskiluku, on kaksi, kun muissa väittämissä mediaani on neljä. Mediaanin ja prosenttijakauman perusteella tuloksista voidaan siis havaita, että suurimmat haasteet palvelutarvearvion tekemisessä on asiakkaiden antaman tiedon puutteellisuus ja palvelutarvearvion tekemiseen käytettävissä oleva aika.

Taulukko 3. Kyselyyn osallistuneiden TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) kokemuksia palvelutarvearvion tekemisestä

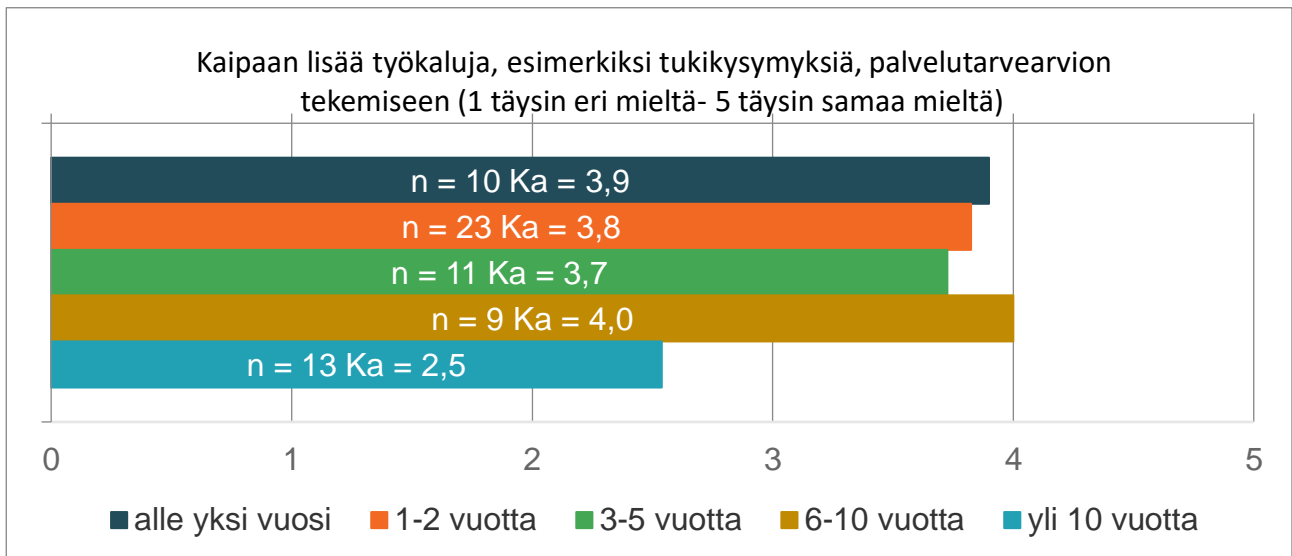
	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	Mediaani
Palvelutarvearvion tekeminen on useimmiten helppoa	4,5 %	9,1 %	31,8 %	48,5 %	6,1 %	4
Minulla on tarpeelliset tiedot ja taidot palvelutarvearvion tekemiseen	1,5 %	21,2 %	18,2 %	47,0 %	12,1 %	4
Asiakkaat antavat useimmiten tarpeeksi tietoa tilanteestaan palvelutarvearvion tekemiseksi	6,1 %	48,5 %	18,2 %	24,2 %	3,0 %	2
Palvelutarvearvion tekemiseen on työssäni tarpeeksi aikaa	10,6 %	43,9 %	15,2 %	22,7 %	7,6 %	2
Kaipaen lisää työkaluja, esimerkiksi tukikysymyksiä, palvelutarvearvion tekemiseen	4,5 %	16,7 %	19,7 %	33,3 %	25,8 %	4

Koska palvelutarvearvion tekemisessä havaittiin ongelmakohtia, otettiin osan palvelutarvearvion tekemiseen liittyvistä kysymyksistä tarkempaan tarkasteluun. Ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin, vaikuttaako asiantuntijan työskentelyvuodet tai työskentelypaikka organisaatiossa palvelutarpeen tekoon, erityisesti siihen, onko palvelutarpeen tekeminen helppoa ja onko siihen riittävästi aikaa. Palvelutarpeen tekemisen selkeästi haastavammaksi koki alle vuoden työskennelleet. Heistä vain 20 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että palvelutarvearvion tekeminen on useimmiten helppoa. Sen sijaan 1–2 vuotta työskennelleistä 61 prosenttia vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä. Toisaalta yli kymmenen vuotta työskennelleistä

väittämän kanssa samaa mieltä oli enää 54 prosenttia vastaajista. Myös työskentelypaikkojen välillä oli jonkin verran vaihtelua. Helpoimmaksi palvelutarvearvion tekeminen koettiin monialaisissa palveluissa, jossa 70 prosenttia vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä ja haastavimmaksi sotehy- ja opetusaloissa, jossa väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 42 prosenttia.

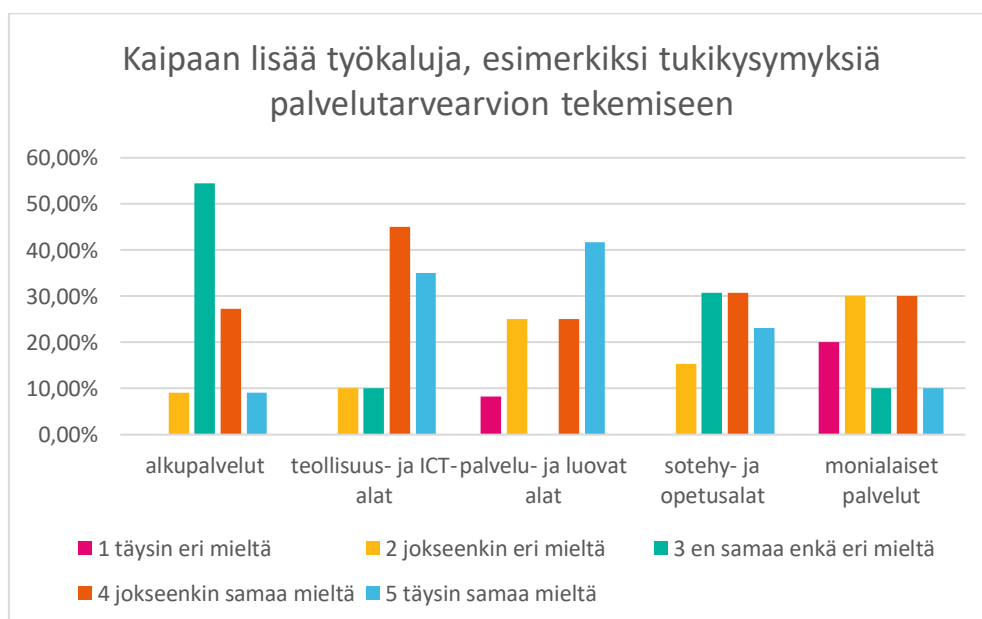
Väittämän ”palvelutarvearvion tekemiseen on tarpeeksi aikaa”-kohdalla yllättäen alle vuoden työskennelleistä 40 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä, kun taas 2–5 vuotta työskennelleistä samaa mieltä oli vain 18 prosenttia ja 6–10 vuotta työskennelleistä 22 prosenttia. Alkupalveluissa ajan riittävydestä täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 82 prosenttia vastaajista, kun taas esimerkiksi sotehy- ja opetusalojen vastaajista jokseenkin eri mieltä oli 38 prosenttia ja täysin eri mieltä ei yksikään vastaajista.

Uusia työkaluja arvion tekemisen tueksi kaivattiin. Kaikista vastaajista kolme viidestä (59 %) kaipasi lisää työkaluja, esimerkiksi tukikysymyksiä, palvelutarvearvion tekemiseen. Koska kehittämistyön lopputuotoksena oli luoda yhdessä vastaajien kanssa uusia työkaluja palvelutarvearvion tueksi, otettiin tämä kysymys tarkempaan tarkasteluun. Työkalujen tarpeellisuutta tarkasteltiin työskentelyvuosien mukaan (kuvio 8). Kuviosta kahdeksan nähdään, että eniten työkaluja kaipasivat 6–10 vuotta työskennelleet, vastaajien keskiarvo oli 4,0 joten suuri osa vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja vasta toiseksi eniten alle vuoden työskennelleet, joilla keskiarvo oli 3,9.



Kuvio 8. TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) näkemyksiä työkalujen, esimerkiksi tukikysymysten, tarpeesta palvelutarvearvion tekoon, työskentelyvuosien mukaan

Työskentelypaikkojen mukaan esiintyi selkeää hajontaa palvelutarvearvion tueksi kehitettävien työkalujen tarpeelle (kuvio 9). Teollisuus- ja ICT aloissa työkaluja kaivattiin eniten, ryhmän vastaajista selkeä enemmistö (80 %) oli väitteen kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä, kun taas monialaisissa työkaluja kaipasi vain alle puolet (40 %) vastaajista.

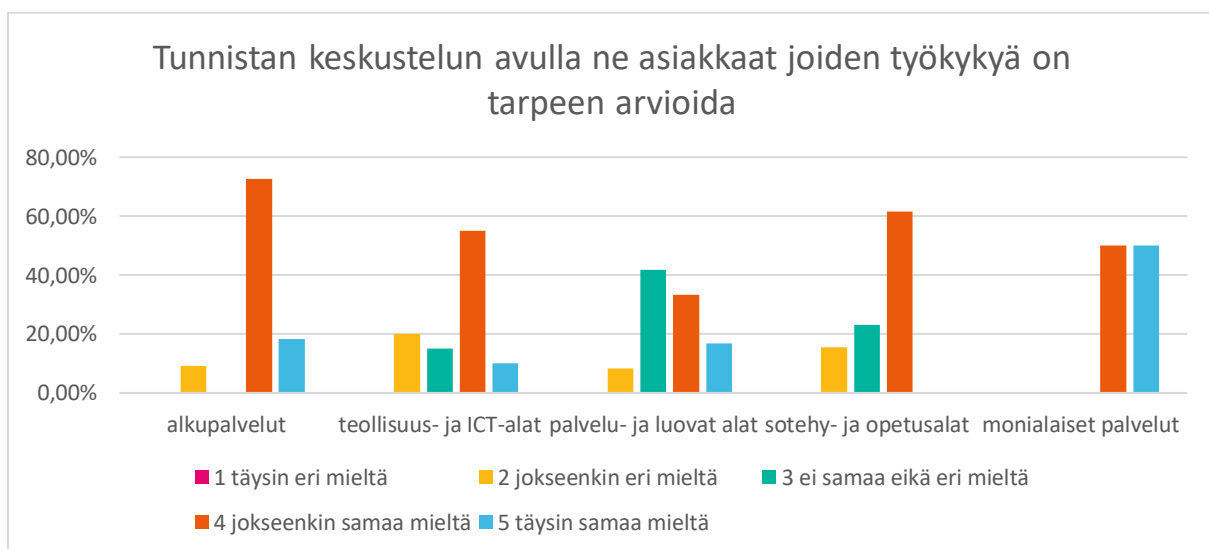


Kuvio 9. TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) näkemyksiä työkalujen, esimerkiksi tukikysymysten, tarpeesta palvelutarvearvion tekemisen tueksi, työskentelypaikkojen mukaan

7.3 Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen

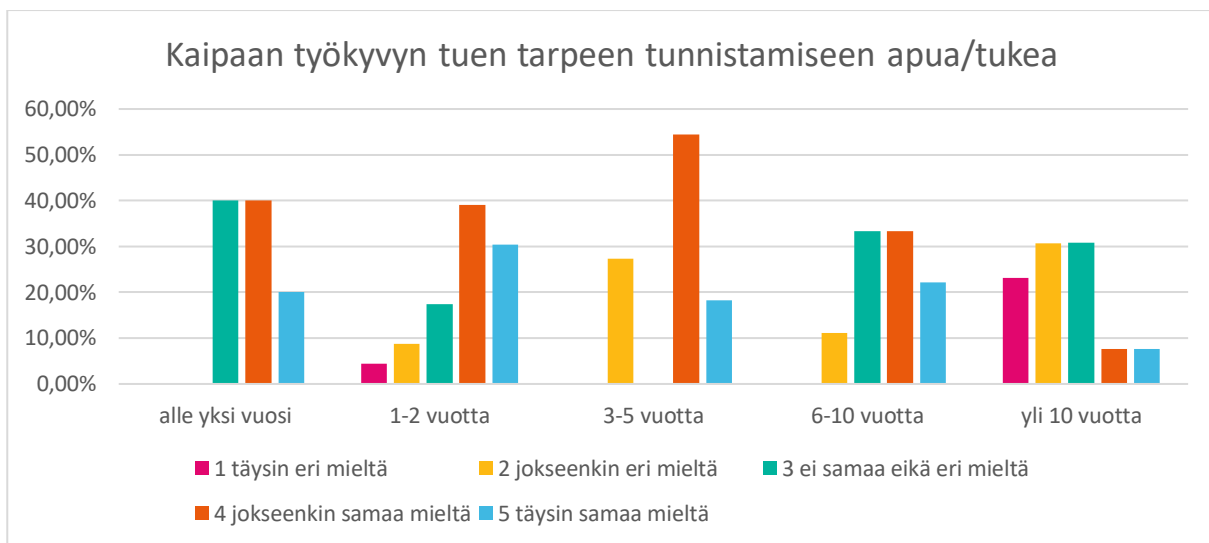
Kyselyllä haluttiin selvittää, onko työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa haasteita ja jos on, niin millaisia, sekä kaivataanko tunnistamiseen apua. Erityisesti asiakkaan verkon kautta antamat tiedot koettiin riittämättömiksi työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta. Vain 15 prosenttia kaikista vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän ”koen, että asiakkaan verkossa antamien tietojen perusteella on helppo tunnistaa ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida”. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa ei ollut yksikään vastaaja.

Keskustelun avulla työkyvyn tuen tarve tunnistettiin paremmin (kuvio 10). 70 prosenttia kaikista vastaajista koki, että keskustelun avulla tunnistaa ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida. Tunnistamisessa oli kuitenkin hajontaa työskentelypaikkojen välillä. Alkupalveluissa ja monialaisissa palveluissa lähes kaikki (alkupalvelut 91 % ja monialaiset palvelut 100 %) olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että asiakkaan kanssa käytävän keskustelun avulla tunnistaa helposti ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida. Sen sijaan palvelualojen ryhmässä näin koki vain puolet vastaajista (50 %) ja teollisuus- ja ICT aloissa noin kaksi kolmesta (65 %) samoin kuin sotehy- ja opetusalojen ryhmässä (62 %). Kuviossa kymmenen on nähtävissä erot työskentelypaikkojen välillä.



Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) näkemyksiä työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisesta keskustelun avulla, työskentelypaikkojen mukaan.

Yli puolet (56 %) kaikista kyselyn vastaajista koki tarvitsevansa apua ja tukea työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen. Organisaatiossa työskentelyaika vaikutti selkeästi tuen tarpeen määrään. Yli kymmenen vuotta työskennelleistä vain pieni osa (15 %) koki tarvitsevansa edes jossain määrin tukea työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen, kun taas 1–2 vuotta työskennelleistä tukea koki tarvitsevansa suurin osa vastaajista (70 %). Kuviossa yksitoista kuvataan kuinka paljon asiantuntijan kokevat tarvitsevansa apua/tukea työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi työskentelyvuosien mukaan.



Kuvio 11. TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä avun/tuen tarpeesta työkyvyn tuen tunnistamiseen, työskentelyvuosien mukaan

7.4 Työkyvyn tuen tarpeen puheeksi ottaminen

Selvittääkseen asiakkaan työkyvyn tuen tarvetta, tulee asiantuntijan usein ottaa puheeksi melko henkilökohtaisia ja arkaluontoisia asioita. Työkykyyn voi vaikuttaa niin terveydelliset, sosiaaliset kuin elämänhallinnallisetkin asiat. Kyselyllä haluttiin selvittää, millaiseksi asiantuntijat kokevat eri asioiden puheeksi ottamisen. Työsuhteen päättymisen syy tulee selvittää paitsi työttömyysturva-oikeuteen liittyen, myös siksi, että päättymissyö voi antaa viitteitä myös työkyvyn tuen tarpeeseen. Työsuhteen päättymissyö puheeksi ottamisen suurin osa vastaajista (82 %) koki helpoksi. Myös asiakkaan terveydellisten asioiden puheeksi otto tarpeen mukaan oli suurimmalle osalle vastaajista (86 %) melko helppoa. Sen sijaan asiakkaan sosiaaliseen tilanteeseen ja elämänhallintaan liittyvien asioiden puheeksi ottamisen helpoksi koki enää noin puolet

(sosiaalinen tilanne 55 % ja elämänhallinta 49 %). Vaikeimmaksi koettiin päihteidenkäytön puheeksi ottaminen. Vain reilu kolmannes (38 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että päihteidenkäyttö on helppo tarvittaessa ottaa puheeksi. Taulukossa neljä havainnollistetaan puheeksi ottamisen ongelmakohtia prosenttijakauman ja keskiarvon avulla.

Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) kokemuksia työkyvyn tuen tarpeeseen vaikuttavien asioiden puheeksiottamisesta

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	keskiarvo
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan työsuhteen päättymisen syy	3,0 %	6,1 %	9,1 %	45,4 %	36,4 %	4,1
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan terveydelliset asiat	1,5 %	9,1 %	3,0 %	59,1 %	27,3 %	4
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan sosiaalinen tilanne	6,0 %	18,2 %	21,2 %	36,4 %	18,2 %	3,4
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan mahdollinen päihteiden käyttö	9,1 %	31,80 %	21,2 %	19,7 %	18,2 %	3,1
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan elämänhallintaan liittyvät asiat, esimerkiksi päivärytmi ja taloudellinen tilanne	6,1 %	22,7 %	22,7 %	30,3 %	18,2 %	3,3

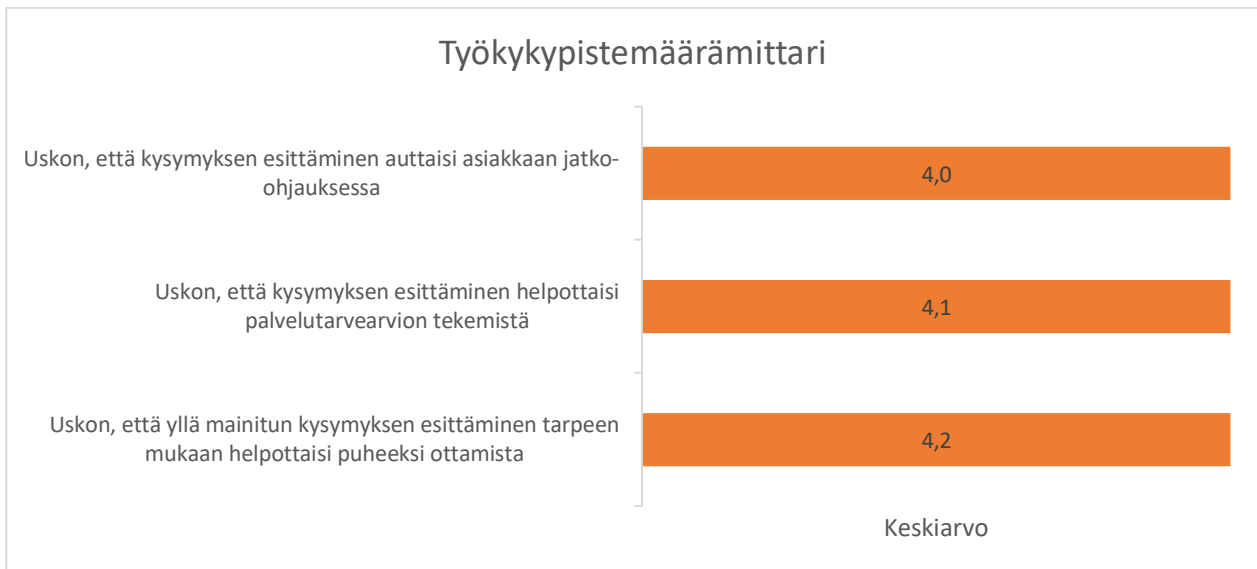
Puheeksi ottamisessa oli jonkin verran vaihtelua työskentelypaikkojen mukaan, vaikeinta puheeksi ottaminen oli toimialaryhmissä ja helpointa monialaisissa palveluissa. Myös työskentelyajalla oli merkitystä puheeksi ottamisen helppouteen. Vaikeinta puheeksi ottaminen oli alle vuoden työskennelleille, mutta mielenkiintoista oli, että lähes yhtä vaikeaa puheeksi ottaminen oli 6–10 vuotta työskennelleiden keskuudessa. Poikkeuksen tästä teki päihteidenkäytön puheeksi ottaminen, mikä oli melko vaikeaa kaikille muille paitsi yli kymmenen vuotta työskennelleille.

7.5 Asiakkaan osallisuus palvelutarvearviossa

Palvelutarvearvio tulisi aina tehdä yhteistyössä asiakkaan kanssa ja asiakkaan tulisi antaa ja tuottaa tietoa tilanteestaan palvelutarvearvion tekemiseksi. Todellisuudessa näin ei kuitenkaan

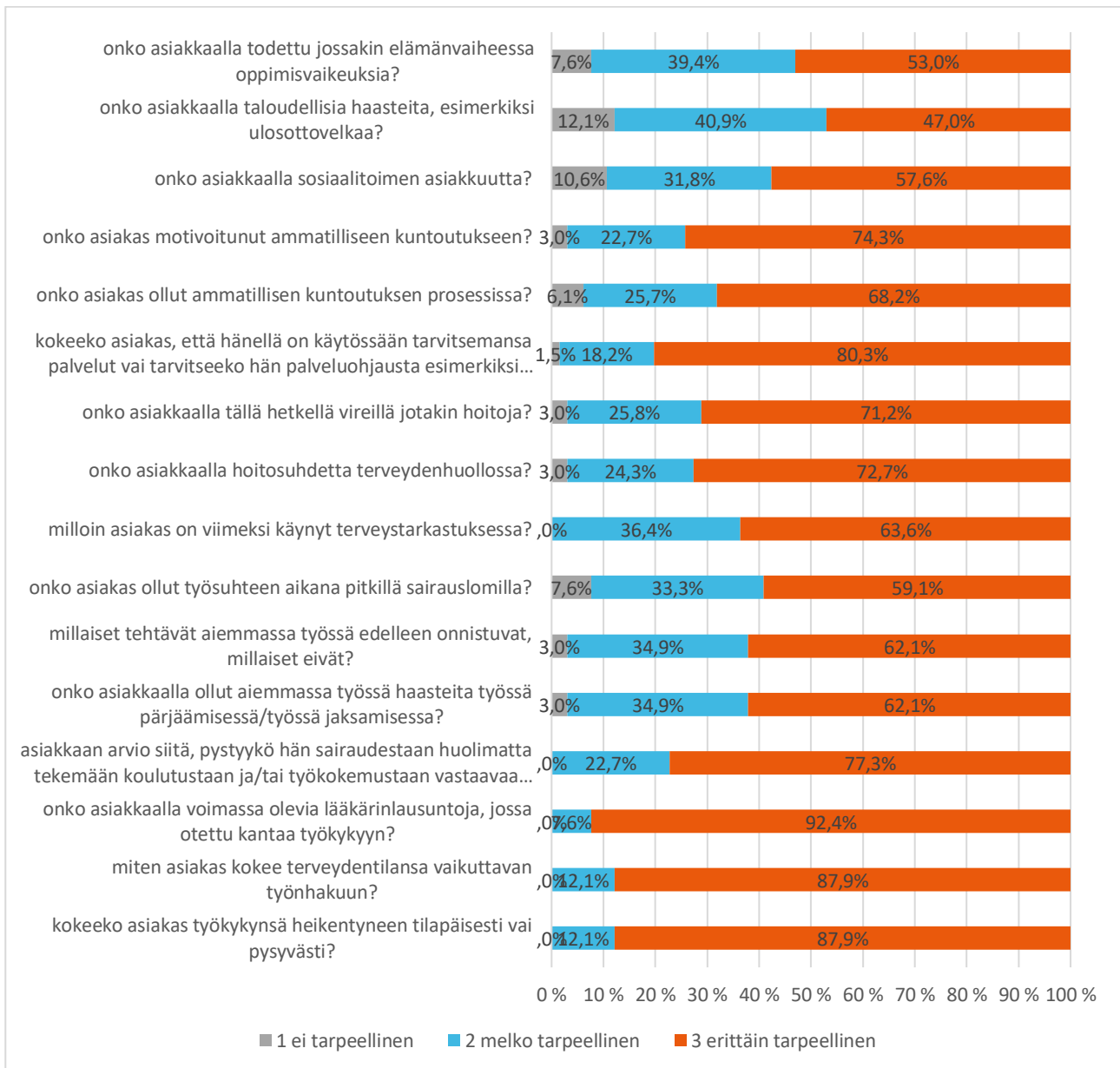
aina ole. Vain noin kolmannes kaikista kyselyyn vastanneista asiantuntijoista (36 %) oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palvelutarpeestaan tulee riittävästi esille keskustelussa. Täysin samaa mieltä asiasta oli vain muutama vastaaja (6 %). Samoin selvitettäessä sitä, osallistuuko asiakas palveluidensa suunnitteluun, reilu kolmannes (35 %) oli asiasta samaa mieltä, ja muutama (5 %) täysin samaa mieltä. Molemmissa kysymyksissä, jossa pyydettiin arvioimaan asiakkaan osallisuutta palvelutarvearvioon, noin kolmannes (30 % ja 33 %) oli valinnut vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä. Koska iso osa vastaajista oli valinnut keskimmäisen vaihtoehdon, voi olla, että asiakkaan osallisuutta oli vaikea arvioida.

Asiakkaan osallisuutta palvelutarvearvion tekemiseen ja palveluidensa suunnittelemiseen tulisikin lisätä. Joissakin TE-toimistoissa on käytössä Työkykypistemäärämittari, asiakkaan oma arvio tämänhetkisestä työkyvystään. Työkykypistemäärämittari paitsi auttaa palvelutarvearvion tekemisessä ja työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamisessa, lisää myös asiakkaan osallisuutta palvelutarvearvion tekemisessä. Työkykypistemäärämittarissa on vain yksi kysymys: Oletetaan, että työkykyne on parhaimmillaan saanut 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisitte nykyiselle työkyvyllenne?" Kyselyssä selvitettiin, mitä mieltä asiakaspalveluryhmien asiantuntijat olisivat Työkykypistemäärämittarin käyttöönotosta Varsinais-Suomen TE-toimistossa (kuvio 12). Työkykypistemäärämittarin käyttöönottoa pidettiin kaikilta osin erittäin hyvänä ajatuksena. Selkeä enemmistö vastaajista (85 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että työkykypistemäärämittarin käyttö helpottaisi puheeksi ottamista. Neljä viidestä (80 %) vastaajasta oli myös sitä mieltä, että työkykypistemäärämittari auttaisi palvelutarvearvion tekemisessä ja kolme neljästä vastaajasta (74 %) koki, että kysymyksen esittäminen auttaisi asiakkaan jatko-ohjauksessa. Kuviosta kaksitoista ilmenee, että Työkykypistemäärämittarin käyttöönottoa pidetään keskimäärin hyvin hyödyllisenä.



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden (n=66) näkemyksiä Työkykypistemäärämittarin käyttöönoton hyödyistä

Opinnäytetyön lopputuotoksena oli tarkoitus rakentaa tukikysymysrunko keskustelun tueksi erityisesti silloin, jos asiakas kokee Työkykypistemäärämittarin mukaan työkykynsä olevan 7 tai alle. Kyselyssä selvitettiin, millaisia jatkokysymyksiä asiantuntijoiden mielestä olisi tarpeen esittää (kuviot 12 ja 13). Kyselyssä oli 16 esimerkkikysymystä, joita arvioitiin kolmiportaisella asteikolla: erittäin tarpeellinen, melko tarpeellinen ja ei tarpeellinen. Mitään 16 esimerkkikysymyksestä ei pidetty täysin tarpeettomana. Tarpeellisimmiksi kysymyksiksi arvioitiin seuraavat kolme kysymystä: Onko asiakkaalla voimassa olevia lääkärinlausuntoja, jossa otettu kantaa työkykyyn? Miten asiakas kokee terveydentilansa vaikuttavan työnhakuun? Kokeeko asiakas työkykynsä heikentyneen tilapäisesti vai pysyvästi? Keskimäärin yhdeksän kymmenestä vastaajasta piti näitä kysymyksiä erittäin tarpeellisina. Lähes kaikkia esimerkkikysymyksiä piti erittäin tarpeellisena yli puolet vastaajista. Vähiten tarpeellisena pidettiin kysymystä asiakkaan taloudellisista haasteista. Kysymystä piti erittäin tarpeellisena noin puolet vastaajista (47 %), melko tarpeellisena 41 prosenttia ja ei tarpeellisena 12 prosenttia vastaajista. Kuviosta 13 voidaan nähdä, kuinka tarpeellisena kutakin esimerkkikysymystä pidettiin.



Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden arviot siitä, kuinka tarpeellisia esimerkkikysymykset olivat palvelutarvearvion ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta

Avoimella kysymyksellä selvitettiin, mitä muuta esimerkkikysymysten lisäksi asiantuntijoiden mielestä tulisi kysyä palvelutarvearvion tekemiseksi ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi. Avoimista vastauksista nousi esiin asiakkaan roolin korostaminen aktiivisena toimijana jatkosuunnitelmien tekemisessä. Vastaajien mielestä olisi tärkeää kysyä, mitä asiakas itse haluaa tai aikoo tehdä seuraavaksi. Muita selkeitä lisäkysymystarpeita ei avoimista vastauksista noussut. Osa vastauksista oli hieman aiheen vierestä, mikä on melko yleistä avoimiin vastauksiin vastattaessa (vrt. Vilka 2007, 115).

7.6 Asiakkaan ohjaus

Asiakkaan ohjaus oikeaan ryhmään TE-toimiston sisällä koettiin kyselyssä kaikkein merkittävimmäksi ongelmakohtaksi (taulukko 5). Varsinais-Suomen TE-toimistossa on kolme eri palvelua, joihin voidaan ohjata sellaisia asiakkaita, joilla tunnustetaan ja arvioidaan olevan työkyvyn tukeen liittyviä tarpeita. Asiakkaita voidaan ohjata monialaisiin palveluihin, kuntoutuspalveluihin ja työkykykoordinaattoreille.

Erityisesti moniammatillisiin palveluihin kuuluvien kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden ero koettiin vaikeaksi hahmottaa. Yli puolet (58 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että moniammatillisiin palveluihin kuuluvien kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden ero on helppo hahmottaa. Väittämän mediaani oli 2, eli yleisin vastaus väittämään oli ”jokseenkin eri mieltä”. Myös sen hahmottaminen, milloin asiakas ohjataan kuntoutuspalveluihin ja milloin työkykykoordinaattorille, koettiin haasteelliseksi. Väittämän ”Minun on helppo hahmottaa, milloin asiakas ohjataan kuntoutuspalveluihin ja milloin työkykykoordinaattorille” kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli vain neljännes (24 %) vastaajista ja väittämän mediaani oli 2,5.

Ylipäättään työkyvyn tuen palveluihin asiakkaan ohjaaminen koettiin usein vaikeaksi. Kaikkiin työkyvyn tuen palveluihin ohjaamisen koki helpoksi (väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä) keskimäärin noin kolmannes vastaajista. Eri palveluiden välillä ei ollut merkittäviä eroja, kuntoutuspalveluihin ohjaamisen koki helpoksi 32 % vastaajista, samoin monialaisiin palveluihin 32 % vastaajista ja työkykykoordinaattorille 33 % vastaajista. Taulukko viisi havainnollistaa ohjaukseen liittyviä ongelmakohtia.

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden TE-toimiston asiantuntijoiden näkemyksiä asiakkaan ohjauksesta työkyvyn tuen palveluihin

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	mediaani
Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan kuntoutuspalveluihin	9,1 %	28,8 %	30,3 %	19,7 %	12,1 %	3,0
Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan monialaisiin palveluihin	13,7 %	33,3 %	21,2 %	19,7 %	12,1 %	3,0
Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan työkykykoordinaattorin palveluihin	6,1 %	27,3 %	33,3 %	28,8 %	4,5 %	3,0
Minun on helppo hahmottaa moniammatillisiin palveluihin kuuluvien kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden ero	24,3 %	33,3 %	19,7 %	13,6 %	9,1 %	2,0
Minun on helppo hahmottaa, milloin asiakas ohjataan kuntoutuspalveluihin ja milloin työkykykoordinaattorille	16,7 %	33,3 %	25,7 %	18,2 %	6,1 %	2,5
Minun on helppo ohjata asiakas muiden tarvittavien palveluiden piiriin (esimerkiksi työttömien terveystarkastus tai sosiaalipalvelut)	9,1 %	19,7 %	21,2 %	30,3 %	19,7 %	3,5

Kuten edellä on kuvattu, Varsinais-Suomen TE-toimiston sisäisessä ohjauksessa on paljon ongelmakohtia. Jotta ongelmakodista saatiin tarkempaa tietoa, tarkasteltiin ohjautumista myös vastaajien työskentelypaikkojen ja työskentelyvuosien mukaan. Helpoimmaksi asiakkaan ohjaamisen talon sisällä kokivat yli 10 vuotta talossa työskennelleet. Heistä vajaa puolet (46 %) koki kuntoutuspalveluihin ohjaamisen helpoksi ja noin kaksi kolmesta (62 %) monialaisiin ohjaamisen helpoksi. Työkykykoordinaattoreille ohjautumisissa ei ollut juurikaan eroa työskentelyvuosien mukaan. Mielenkiintoista oli, että työskentelyvuodet eivät vaikuttaneet myöskään merkittävästi kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden eron hahmottamiseen, sillä yli 10 vuotta talossa olleistakin vain 39 prosenttia vastaajista koki eron hahmottamisen helpoksi.

Vaikeimmaksi työkyvyn tukea tarvitsevien asiakkaiden ohjaaminen koettiin toimialaryhmissä, erityisesti teollisuus- ja ICT-alojen ja sotehy- ja opetusalojen ryhmissä. Esimerkiksi kuntoutuspalveluihin ohjaamisen koki helpoksi vain 10 prosenttia teollisuus- ja ICT-ryhmän vastaajista ja 23 prosenttia sotehy- ja opetusalojen ryhmän vastaajista. Samoin monialaisiin palveluihin vaikeinta ohjaus oli näissä ryhmissä. Helpoksi monialaisiin ohjaamisen koki joka viides (20 %) teollisuus- ja ICT aloilta ja 15 prosenttia sotehy- ja opetusaloilta. Vastaavasti alkupalveluista sekä kuntoutuspalveluihin että monialaisiin palveluihin ohjaamisen koki helpoksi yli puolet (55 %).

Asiakkaan ohjaaminen muihin, kuin TE-toimiston sisäisiin palveluihin, koettiin sisäisiä palveluita helpommaksi. Kaikista vastaajista tasan puolet oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Minun on helppo ohjata asiakas muiden tarvittavien palveluiden piiriin (esimerkiksi työttömien terveystarkastus tai sosiaalipalvelut)” kanssa. Väittämän mediaani oli 3,5, mikä oli korkeampi kuin minkään talon sisäiseen ohjaukseen liittyvän väittämän mediaani.

8 Kehittämistyön toteutus ja tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan ensin valittua kehittämismenetelmää, työpajoja, konstruktivisen tutkimusotteen näkökulmasta. Seuraavaksi kuvataan työpajojen suunnittelu ja ensimmäisen työpajan toteutus ja tulosten analysointi. Tämän jälkeen kerrotaan toisen työpajan toteutus sekä tulokset ja lopuksi avataan tukikysymyslistan testausta.

8.1 Kehittämistyön toteutus

Konstruktivisella tutkimusotteella toteutettavassa tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeisenä elementtinä on konstruktio, uusi ratkaisu havaittuun ongelmaan (Lukka 2001). Kun konstruktivisessa tutkimuksessa on saatu riittävästi tietoa kehittämisen kohteena olevasta ongelmasta, laaditaan ratkaisut, eli luodaan konkreettinen tuotos, esimerkiksi jokin malli tai mittari. Valmista tuotosta testataan esimerkiksi organisaation sisällä ja pyritään osoittamaan tuotoksen hyöty ja uutuusarvo, sekä tuomaan esiin tuotoksen teoriakytkökset. Tämän jälkeen pohditaan tuotoksen soveltamisalueen laajuutta, voidaanko tuotosta hyödyntää myös organisaation ulkopuolella. (Ojasalo ym. 2009, 67–68.)

Työpajamenetelmää voidaan hyödyntää, kun halutaan kehittää organisaation toimintaa tai ratkaista jokin spesifi ongelma. Työpajoissa ihmisten erilainen osaaminen yhdistyy, esitetään uusia näkökulmia ja luodaan yhteistä ymmärrystä, jonka avulla mennään kohti yhteistä päämäärää. (Lippo, Järvi & Poikolainen 2022.) Tässä opinnäytetyössä konkreettisia tuotoksia, työkaluja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi ja asiakkaan jatko-ohjauksen tueksi, kehitettiin yhdessä asiakaspalveluryhmistä valittujen avainhenkilöiden kanssa työpajoissa. Työpajojen kehittämistyössä hyödynnettiin paitsi kyselytuloksia, ennen kaikkea työpajojen osallistujien asiantuntemusta. Työpajoissa käytettiin hyväksi erilaisia osallistavia menetelmiä.

Toinen työkaluista, tukikysymysrunko (liite 3), saatiin työpajoissa työstettyä sellaiseen muuttoon, että sitä voitiin testata käytännön työssä. Organisaatiossa tapahtuvien muutosten ja opinnäytetyön aikataulurajoitusten vuoksi toisen konstruktion, ohjautumisohjeistuksen, osalta kehittämistyö jäi kesken. Työpajoista saatiin kuitenkin paljon hyödyllistä tietoa, jota voidaan hyödyntää ohjautumisohjeistuksen kehittämistyössä jatkossa. Ohjautumisohjeistuksen kehittäminen jatkuu osana monialaisten ja kuntoutuspalveluiden yhteistyötä.

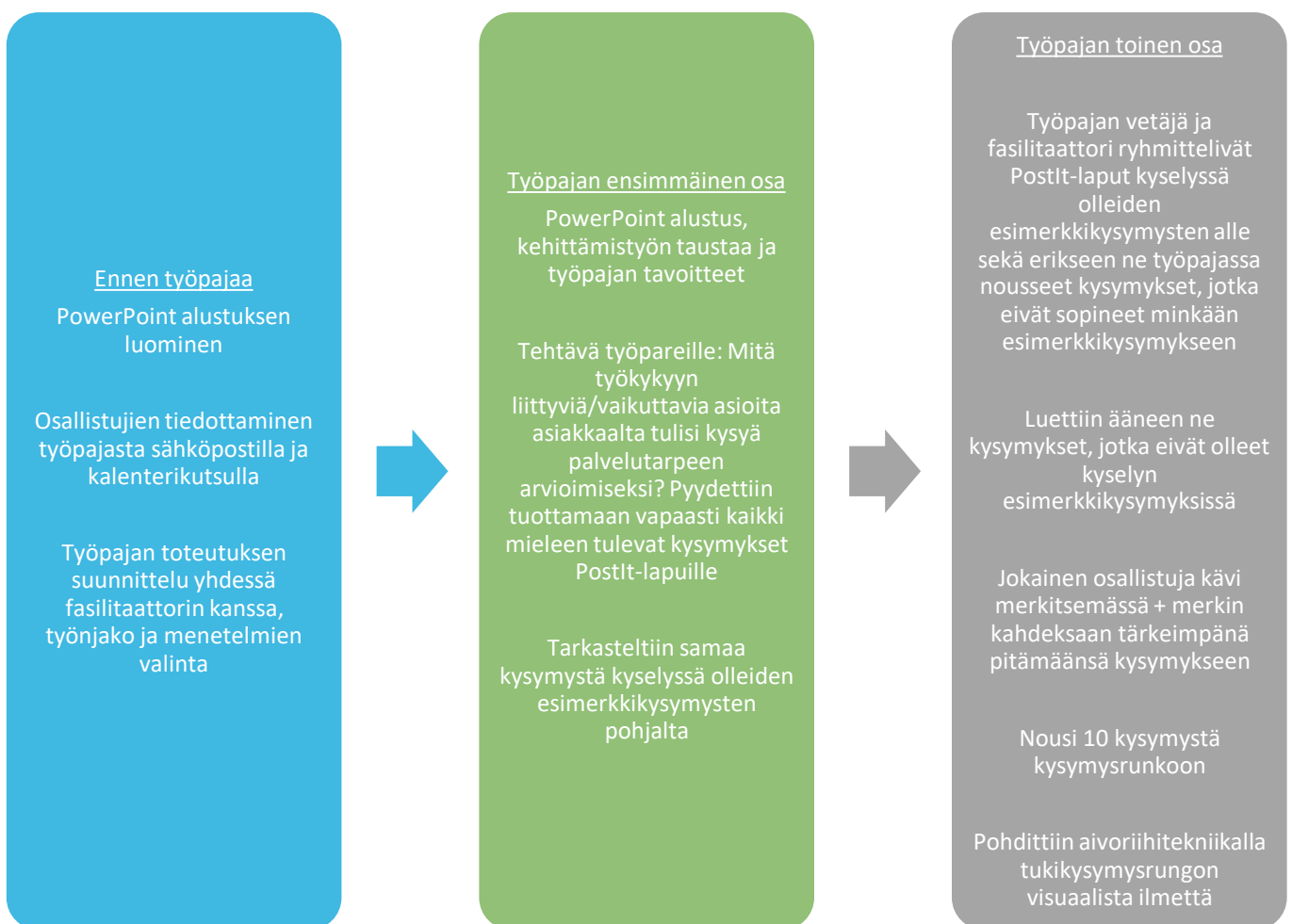
8.2 Työpajojen suunnittelu

Työpajoihin kutsuttiin kaksi esihenkilöiden valitsemaa asiantuntijaa jokaisesta asiakaspalveluryhmästä, eli yhteensä 10 asiantuntijaa. Kutsut työpajoihin lähetettiin sähköpostilla 15.8.2023 ja työpajat järjestettiin Varsinais-Suomen TE-toimiston neuvotteluhuoneessa 8.9.2023 klo 13–15 ja 19.9.2023 klo 13.30–15.30. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 9 asiantuntijaa ja toiseen 10 asiantuntijaa. Jälkimmäiseen työpajaan kutsuttiin lisäksi Varsinais-Suomen TE-toimiston työkykykoordinaattori, koska kyselytulosten perusteella myös työkykykoordinaattorin palveluista hyötyvien asiakkaiden tunnistamisessa ja ohjaamisessa oli haasteita.

Työpajoihin pyydettiin mukaan myös fasilitointikoulutuksen käynyt kollega, joka toimi työpajojen fasilitaattorina. Fasilitoinnin tavoitteena on ryhmämuotoisen työskentelyn toteuttaminen niin, että ryhmän ilmapiiri tukee osallistujien luovuutta ja jokainen ryhmän jäsen saa oman näkemyksensä ja asiantuntemuksensa esille. Fasilitaattori on puolueeton henkilö, joka huolehtii siitä, että kaikkien ryhmän jäsenten ehdotukset huomioidaan tasapuolisesti. Fasilitaattori myös huolehtii ryhmän tehokkaasta ajankäytöstä ja työskentelyn tuloksellisuudesta. (Summa & Tuominen 2009, 8–9.) Ennen työpajoja fasilitaattorin kanssa pidettiin Teams- ja live palavereja,

joissa suunniteltiin yhdessä työpajojen toteutukset, työnjaot ja aikataulutukset. Sovittiin, että molemmat työpajat alkavat opinnäytetyön tekijän alustuksella työpajassa kulloinkin käsiteltävästä aiheesta. Samoin opinnäytetyön tekijän vastuulla oli kertoa työpajan tavoitteet ja ohjeistaa työpajojen tehtävät. Fasilitaattorin tehtävänä oli huolehtia aikataulussa pysymisestä, kirjata osallistujien ideat ja havainnot ylös sekä huolehtia, että kaikkien ideat tulee kuulluksi. Fasilitaattori myös auttoi työpajojen käytännön järjestelyissä.

8.3 Ensimmäisen työpajan toteutus



Kuvio 14. Ensimmäisen työpajan kulku

Ensimmäisessä työpajassa ryhmälle kerrottiin aluksi työpajoissa toteutettavan kehittämistyön taustaa, tarkoitus ja tavoitteet. PowerPoint esityksellä käytiin läpi aiheeseen liittyvien aiempien

tutkimusten tuloksia ja kerrottiin esimerkiksi Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelmassa annetusta suosituksesta rakentaa TE-toimistoihin strukturoidut kysymykset kuntoutustarpeen tunnistamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Lisäksi avattiin lyhyesti lakeja ja ohjeistuksia, joihin tämä kehittämistyö perustuu. Tämän jälkeen esiteltiin ryhmälle kyselytutkimuksen analysoinnin pohjalta nousseet keskeiset tulokset, jotka olivat yhteneväisiä aiempien tutkimustulosten kanssa. Erityisesti keskityttiin siihen, että sekä Työkykypistemäärämittari että tukikysymykset koettiin tarpeellisiksi työkaluiksi työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa.

Alustuksen jälkeen lähdettiin työstämään tukikysymyksiä, eli mitä kysymyksiä olisi tarpeen kysyä, jos asiakas Työkykypistemäärämittarin perusteella arvioi työkykynsä alentuneen. Alun perin oli ajateltu, työpajan osallistujille esitellään kyselyn 16. kysymys (ks. kuvio 13): Mitä asioita asiakkaalta olisi tarpeen kysyä palvelutarpeen arvioimiseksi? -tulokset, eli mitä kysymyksiä kyselyn vastaajat pitivät tärkeimpinä kysyä tällaiselta asiakkaalta. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että nämä kysymykset käytäisiin läpi ryhmässä ja keskusteltaisiin yhdessä, ovatko kaikki esimerkkikysymykset tarpeellisia tukikysymysrunkoon. Tämän jälkeen ryhmä voisi miettiä vielä sellaisia kysymyksiä, joita ei esimerkkikysymykset sisältäneet. Opinnäytetyöohjaajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta havaittiin, että mikäli osallistujille näytetään kyselyssä olleet esimerkkikysymykset, rajataan ja ohjataan liikaa osallistujien ajattelua ja osallistujien lisäkysymysten ideointi ei ole välttämättä kovin luovaa.

Työpajoissa oli tarkoitus saada esille osallistujien näkemyksiä ja hyödyntää heidän tietotaitoaan tukikysymysrungon luomisessa, joten ryhmäläisiä haluttiin osallistaa mahdollisimman paljon. Työpajoissa työskentelyyn voidaan hyödyntää monenlaisia osallistavia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on aivoriihi, jota käytetään suuren ideamäärän tuottamiseen. Ryhmälle esitellään aihe tai ongelma, johon haetaan ideoita tai ratkaisuja. Tämän jälkeen jokainen osallistuja tuottaa omia ideoitaan esimerkiksi paperille. Tavoitteena on tuottaa vapaasti mahdollisimman paljon ideoita, myös totuttujen ajatusmallien ulkopuolelta. Tässä vaiheessa ideoita ei arvioida, mutta niitä yhdistellään ja kehitellään. Valintavaiheessa ideoista voidaan valita parhaat esimerkiksi siten, että osallistujat käyvät laittamassa plussan mielestään parhaimpien ideoiden eteen. (Aivoriihi, Taipale & Sirola-Korhonen 2017, 26, Ojasalo ym. 2009, 145–147.) Ratkaisujen ideoinnissa voidaan käyttää myös pariporinaa tai porinaryhmiä, jossa ryhmä jaetaan pareihin tai muutaman hengen ryhmiin ja ryhmille annetaan tehtäväksi ideoida ratkaisuja johonkin

tiettyyn kysymykseen. Porinaryhmien tavoitteena on keskustelun kautta aktivoida osallistujia ja saada kaikkien näkemykset esille. Porinaryhmät tuottavat ideansa paperille. (Taipale & Sirola-Korhonen 2017, 24.) Työpajoissa käytettiin aivoriihitekniikan ja porinaryhmien yhdistelmää. Ideointi tapahtui porinaryhmämäisesti pareittain, mutta valintavaiheessa käytettiin aivoriihitekniikasta tuttua menetelmää, eli osallistujat valitsivat parhaimmat ideat merkitsemällä plusmerkit valittavien ideoiden eteen. Osallistujat ohjeistettiin jakautumaan pareittain niin, että parina ei ole omassa ryhmässä työskentelevä kollega ja parit muodostuivatkin sujuvasti.

Osallistujille esitettiin kysymys: Mitä työkykyyn liittyviä/vaikuttavia asioita asiakkaalta tulisi kysyä palvelutarpeen arvioimiseksi? Osallistujia pyydettiin kirjoittamaan pareittain Post it-lapuille heidän mielestään oleellimmat kysymykset sellaiseen muotoon, että ne voisi esittää sellaisenaan asiakkaalle. Kysymysten määrää ei ollut rajattu, mutta jokainen kysymys pyydettiin kirjaamaan omalle Post It-lapulleen. Aikaa parityöskentelylle annettiin 20 minuuttia. Parit (ja yksi 3 hengen ryhmä) työskentelivät kahdessa isossa huoneessa, jotta kaikilla on riittävästi tilaa keskittyä työstämiseen. Havainnoinnin perusteella parit keskittyivät työskentelyyn hyvin ja aiheessa pysyttiin. Kysymyksiä syntyi useita kymmeniä. Pariporinan jälkeen näytin kyselyssä olleet esimerkkikysymykset työpajan osallistujille. Tämän jälkeen osallistujat pitivät kahvitauon.



Kuvio 15. Työpajassa osallistujien tuottamat kysymykset teemoiteltiin aihealueittain

Kyselyssä olleet esimerkkikysymykset oli tulostettu jokainen omalle A4 kokoiselle paperille. Osallistujien kahvitauon aikana työpajassa tuotetut kysymykset jaoteltiin opinnäytetyön tekijän ja fasilitaattorin yhteistyönä aihealueittain esimerkkikysymysten alle. Ne kysymykset, jotka olivat esimerkkikysymysten aihealueiden ulkopuolelta, laitettiin tyhjille A4 papereille aihealueittain.

8.4 Ensimmäisen työpajan tulokset

Osallistujat palasivat työtilaan ja käytiin läpi ne kysymykset, joita oli tuotettu esimerkkikysymysten aihealueiden ulkopuolelta. Käytiin keskustelua siitä, että pariporinoissa oli noussut esiin suurelta osin samoja aiheita mitä kyselyn esimerkkikysymyksissä, mutta porinoissa nousi myös jonkin verran sellaisia kysymyksiä, joita esimerkkikysymyksissä ei ollut. Keskustelun jälkeen osallistujat ohjeistettiin merkitsemään 8 plusmerkkiä niihin A4-papereihin, jotka olivat heidän mielestään tärkeimpiä aihealueita/kysymyksiä työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta. Eniten ääniä saivat muun muassa seuraavat kysymykset:

- Onko sinulla fyysisiä sairauksia, jotka vaikuttavat hakemaasi työhön?
- Onko sinulla voimassa olevia työkykyysi liittyviä lääkärinlausuntoja?
- Vaikuttaako perhe-/sosiaalinen tilanteesi työnhakuun?

Työpajan osallistujat olivat yhtä mieltä siitä, että tukikysymyksiä olisi hyvä olla maksimissaan noin kymmenen. Sovittiin, että opinnäytetyön tekijä työstää eniten plussia saaneista kysymyksistä tukikysymykset, jotka esitellään seuraavan työpajan aluksi. Toisen työpajan alkupuolella voidaan tarvittaessa vielä muuttaa esimerkiksi kysymysten sanamuotoja.

Keskustelua käytiin siitä, missä kohdin asiakasprosessia Työkykypistemäärämittaria ja tukikysymyksiä on tarpeen käyttää. Keskustelun lopputulemana oli, ettei kenenkään ole pakko käyttää työkalua, eikä sitä ole järkevää käyttää kategorisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Ryhmä antoi rakenteilla olevasta työkalusta spontaanisti palautetta, osallistujat kokivat, että työkalua todella tarvitaan. Eräs osallistujista myös totesi, että työkalun käyttö edistää työnhakijoiden tasa-arvoista kohtelua.

Työpajan lopuksi pohdittiin tukikysymysten visuaalista ilmettä ja millä ohjelmalla runko toteutetaan. Vaihtoehtoiksi esitettiin Word, PowerPoint ja Canva. Yhdessä ryhmän kanssa keskusteltiin, millaiselle pohjalle tukikysymykset rakennetaan, jotta työkalu on helppoa avata ja tukikysymyksiä on helppo silmäillä palvelutarvearvion yhteydessä. Osallistujat olivat yksimielisiä siitä, että runko olisi hyvä rakentaa Word-pohjalle, jotta kysymyksiä voi tarvittaessa kopioida. Toivottiin myös, että kysymykset jaoteltaisiin kahden otsikon alle, elämänhallinta ja terveys. Työkalun (tukikysymyslistan) nimeksi muodostui Työkyvyn tuen tarpeen arvioinnin muistilista (liite 3). Ryhmästä nousi myös innovatiivinen idea siitä, että työkaluun olisi hyvä sisällyttää linkit niiden lakien ja ohjeiden kohdista, joita työpajan alustuksessa mainittiin, jotta asiantuntijan on helpompi kertoa asiakkaalle tarvittaessa kysymyksen esittämisen perusteet.

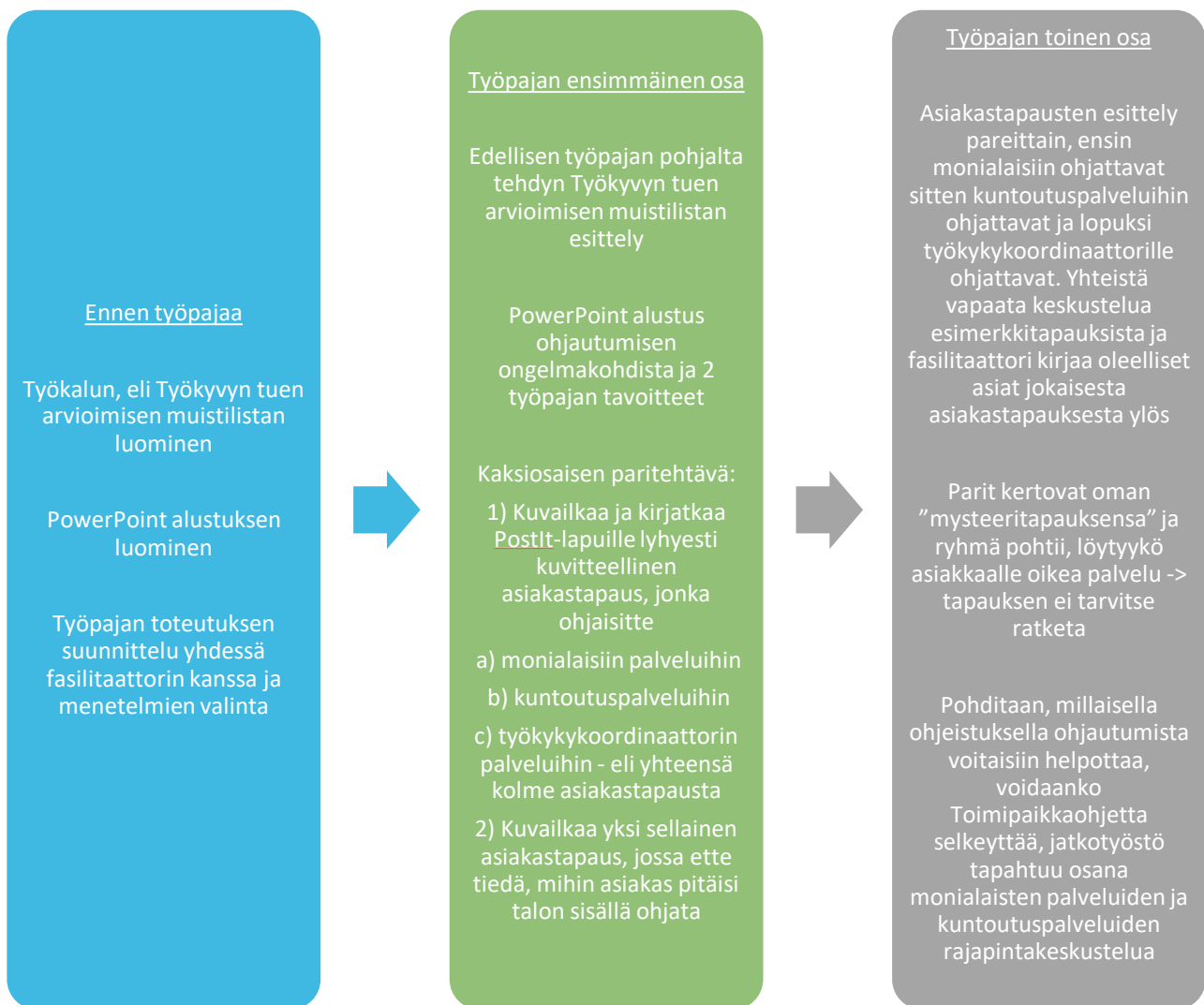
8.5 Ensimmäisestä työpajasta syntyneen aineiston analysointi

Ensimmäisestä työpajasta syntyi laadullista aineistoa PostIt-lapuille kirjoitettujen kysymysten muodossa. Laadullisen aineiston analyysissä sisältöä voidaan ryhmitellä teemoittelun avulla. Teemoittelussa aineistoista haetaan aiheita, jotka toistuvat aineistossa ja aineistoa järjestellään näiden teemojen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93, Ojasalo ym. 2009, 99–100, Saaranen-

Kauppinen & Puusniekka 2012, 105–106). Kysymyksiä oli jo työpajoissa jaoteltu osittain teemoittain. Analyysivaiheessa jatkettiin teemoittelua, tavoitteena oli löytää yhteensä noin kymmenen keskeisintä aihepiiriä tukikysymyslistaan kahdelta eri osa-alueelta, terveys ja elämäntilanne.

Teemoittelun avulla terveysosa-alueen alle nousivat fyysinen ja psyykinen työ- ja toimintakyky, työkyvyn heikkenemisen pysyvyys, lääkärinlausuntojen olemassaolo ja työkyvyttömyyden perusteella myönnettävien etuuksien hakeminen. Jokaisesta teemasta muodostettiin yksi kysymys tukikysymyslistaan. Elämäntilanteeseen liittyviä aiheita teemoittelun avulla nousi perhe- ja sosiaalinen tilanne, taloudellinen tilanne, päivärytmi ja asiakkaan kaipaamat palvelut. Myös näistä teemoista muodostettiin jokaisesta yksi kysymys kysymyslistaan. Kysymykset jaoteltiin terveys- ja elämäntilanne otsikoiden alle, kuten työpajassa oli sovittu (ks. liite 3).

8.6 Toisen työpajan toteutus



Kuvio 16. Toisen työpajan kulku

Toisessa työpajassa esiteltiin ensimmäisen työpajan pohjalta työstetty Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista (liite 3). Osalle työpajan osallistujista oli vielä epäselvää, onko työkalun tarkoitus olla täytettävä lomake vai keskustelun tuki, joten työkalun tarkoitusta selvennettiin. Tavoitteena ei ollut kehittää täytettävää lomaketta, vaan kysymysrunko palvelutarvearvion tueksi. Asiakkaiden vastauksia kysymyksiin ei ole myöskään tarkoitus kirjata suoraan asiakastietojärjestelmään, vaan kysymykset ja asiakkaiden vastaukset toimivat puheeksi ottamisen, palvelutarvearvion, työkyvyn tuen tarpeen arvioinnin ja asiakkaan ohjaamisen tukena. Muistilistasta annettiin muun muassa seuraavanlaista palautetta: "Kun on Word-pohja, se taipuu moneen, jokainen virkailija tekee työtä omalla tavallaan ja näin ollen voi käyttää listausta parhaaksi katsomallaan tavalla", "On oleelliset

kysymykset, luulisi avaavan asiakkaan tilannetta, jonka avulla pystyy kirjaamaan tilanteen ja pääsee asiakkaan kanssa eteenpäin” sekä ”Näyttää hyvältä ja toimivalta, ainakin alkupalvelussa näitä asioita kysytään paljon”. Muistilistan visuaaliseen ilmeeseen annettiin muutama pieni muutosehdotus ja ne kirjattiin ylös jatkotyöstöä varten. Sovittiin, että kun listaan on tehty toivotut muutokset, Työkyvyn tuen tarpeen muistilista lähetetään sähköpostilla työpajaan osallistuneille testausta varten.

Tämän jälkeen esiteltiin PowerPointillä kyselytulosten analyysissä nousseet ohjautumisen ongelmakohdat. Haasteeksi koettiin moniammatillisiin palveluihin kuuluvien kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden eron hahmottaminen sekä sen arviointi, milloin asiakas ohjataan kuntoutuspalveluihin ja milloin työkykykoordinaattorille. Ylipäätään työkyvyn tuen palveluihin asiakkaan ohjaaminen koettiin usein vaikeaksi. Kaikkiin työkyvyn tuen palveluihin ohjaamisen koki helpoksi (väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä) keskimäärin noin kolmannes vastaajista. Eri palveluiden välillä ei ollut merkittäviä eroja, kuntoutuspalveluihin ohjaamisen koki helpoksi 32 prosenttia, samoin monialaisiin palveluihin 32 prosenttia ja työkykykoordinaattorille 33 prosenttia vastaajista. Tulokset herättivät jonkin verran keskustelua. Tämän jälkeen esiteltiin Varsinais-Suomen TE-toimiston toimipaikkaohjeessa jo kirjattuna olevat eri työkyvyn tuen palveluihin liittyvien ryhmien (monialaiset palvelut, kuntoutuspalvelut ja työkykykoordinaattorin palvelut) ohjautumiskriteerit. Keskusteltiin siitä, että nyt kehittämisen kohteena olevan ohjautumisohjeen voisi mahdollisesti liittää toimipaikkaohjeeseen. Toimipaikkaohjetta pidettiin osin hieman vaikealukuisena, joten olisi hyvä, jos oheen liitettäisiin ohjeistus/taulukko, josta voisi yhdellä silmäyksellä saada tukea asiakkaan jatko-ohjaamiseen.

Seuraavaksi lähdettiin pohtimaan ohjautumisen problematiikkaa kuvitteellisten asiakastapausten kautta. Osallistujat saivat pohdittavakseen kaksiosaisen paritehtävän:

- 1) Kuvaillkaa lyhyesti asiakastapaus (huom. ei tunnistettavissa oleva), jonka ohjaisitte a) monialaisiin palveluihin b) kuntoutuspalveluihin c) työkykykoordinaattorin palveluihin - eli yhteensä kolme asiakastapausta. Kirjatkaa lyhyet perustelut ohjaukselle.
- 2) Kuvaillkaa yksi sellainen asiakastapaus, jossa ette tiedä, mihin asiakas pitäisi talon sisällä ohjata.

Kysymysten alle oli avattu yksi esimerkkitapaus selventämään tehtävänantoa.

Osallistujia pyydettiin muodostamaan parit niin, ettei pari ole omasta ryhmästä eikä sama henkilö kuin viime työpajassa ollut pari. Pareja pyydettiin kirjaamaan esimerkkitapauksensa eri värisille Post It lapuille. Aikaa tehtävään annettiin puoli tuntia, sisältäen kahvitaun.

8.7 Toisen työpajan tulokset

Kahvitaun jälkeen palattiin kaikki samaan tilaan ja käytiin läpi kaikkien asiakastapaukset. Ensin jokainen pari esitteli monialaisiin ohjattavan tapauksensa, tämän jälkeen kuntoutuspalveluihin ja viimeisenä työkykykoordinaattorille ohjaamansa asiakkaan. Fasilitaattori kirjasi esittelyistä ylös ne seikat, joiden perusteella asiakas oli ohjattu tiettyyn palveluun ja luki vielä joka kierroksen jälkeen läpi kaikki perusteet. Esittelyt herättivät runsaasti keskustelua ja keskustelun kautta nousi vielä lisää perusteita, tai tarkemminkin tiettyjä signaaleja, joiden avulla voi saada tukea asiakkaan jatko-ohjaamiseen. Monialaisiin palveluihin ohjautumisen signaaleiksi nähtiin muun muassa päihteiden käyttö, sosiaalitoimen asiakkuus ja asunnottomuus. Kuntoutuspalveluihin ohjautumisen signaaleiksi taas koettiin esimerkiksi epäselvä työkyky, terveyssyistä alanvaihdon tarve ja hylätty työkyvyttömyyseläke/kuntoutustuki. Työkykykoordinaattorille ohjattaviksi katsottiin esimerkiksi sellaiset asiakkaat, jotka ovat työkyvyttömyyseläkkeellä, mutta motivoituneita palaamaan työelämään. (kuvio 17.)

Keskustelu oli jossakin vaiheessa pakko keskeyttää fasilitaattorin toimesta, koska aika uhkasi loppua. Lopuksi käytiin läpi ne asiakastapaukset, joita parit eivät osanneet ohjata talon sisällä selkeästi mihinkään tiettyyn palveluun. Mysteeritapauksiksi nimettyjä esimerkkitapauksia ei ehditty pohtia kovin pitkään, mutta esimerkkitapaukset tuovat kuitenkin tietoa siitä, että TE-toimistossa on paljon erilaisia asiakkaita, joita on TE-toimiston tai edes yhteistyöverkoston keinoin haastava auttaa. Vaikeasti autettaviksi asiakkaiksi nähtiin esimerkiksi syrjäseudulla ilman autoa asuvat asiakkaat, sellaiset asiakkaat, joilla ei ole motivaatiota mihinkään tai eivät sitoudu palveluprosessiin (kuvio 18).

Monialaiset palvelut	Kuntoutuspalvelut	Työkykykoordinaattoripalvelut
<ul style="list-style-type: none"> • Taloudelliset haasteet • Päihteiden käyttö • Ei ammatillista koulutusta • Poste Restante-> asunoton? • Elämönhallinnan haasteet • Sosiaalitoimen/lastensuojelun asiakkuus perheessä • Nepsy-haasteet • Tuleva vankeusrangaistus • Nuori ikä • Rise-yhteistyö • Keskeytyneet koulutukset/työsuhteet • P9-lausunto 	<ul style="list-style-type: none"> • Taustalla pitkä sairausloma (300pv sairauspuhkaa täynnä) • Tuore B-lausunto • Ammatillinen kuntoutus hylätty • Työkyvyttömyyseläke/kuntoutu stuki hylätty • Epäselvä työkyky • Motivaatio terveyssyistä toteutettavaan uudelleen koulutukseen • Taustalla ammattitauti/työtapaturma • Ammatillinen kuntoutus myönnetty->amkun toteutumisen/seurannan tarve • Terveyssyistä alan vaihto edessä, mutta ei tietoinen ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksista 	<ul style="list-style-type: none"> • Osatyökyvyttömyyseläke myönnetty+ motivaatio työelämään • Pysyvä työkykyyn vaikuttava vamma/sairaus, esim. kuuro asiakas • Työkyvyttömyyseläkkeellä, mutta motivaatio työhön • Motivaatio on, mutta sopivia töitä ei löydy työkyvyn rajoitteista johtuen

Kuvio 17. Toisen työpajan tuotos, signaaleja, joita voidaan käyttää asiakasohjauksen tukena

<ul style="list-style-type: none"> • Riittämätön kielitaito esim. amkuun/koulutukseen • Ei pysyvää oleskelulupaa • Elin- ja perheolosuhteet haastavat, taloudellisesti välttämätöntä päästä töihin, asuu julkisen liikenteen tavoittamattomissa eikä autoa, nepsydiagnosi, ei mielenkiintoa terveyspalveluihin • Ei motivaatiota mihinkään • Ei sitoudu palveluprosessiin, jatkuvasti työnhaku poikki • Tavoitteena vain työttömyysetuuden nostaminen • Haasteet eivät hahmotu, palvelut eivät edistä työllistymistä->joskus kasvokkain tapaaminen valottaa tilannetta
--

Kuvio 18. Esimerkkejä asiakkaista, joille vaikea löytää soveltuvaa palvelua TE-toimistossa

Ohjautumisen haasteista ja erityisesti monialaisten palveluiden ja kuntoutuspalveluiden rajapinnoista käydään organisaatiossa nyt yleisempääkin keskustelua ja rajapintojen määrittelyä työstetään sekä pienemmissä ryhmissä että kaikki kyseisten ryhmien asiantuntijat yhdessä. Niinpä varsinaista ohjautumisohjetta ei voitu vielä tämän opinnäytetyön puitteissa loppuun asti kehittää. Työpajan esimerkkitapausten pohjalta koottua taulukkoa ohjautumiseen liittyvistä signaaleista tullaan jatkekehittämään ja käyttämään hyödyksi tulevilla rajapintakeskusteluissa.

8.8 Tukikysymyslistan testaus

Konstruktiiivisen lähestymistavan monivaiheisuuden vuoksi Ojasalo ym. toteavat teoksessaan Kehittämistyön menetelmät (2009, 68), että silloin kuin konstruktiiivinen tutkimus toteutetaan opinnäytetyönä, raportista usein puuttuu tuotoksen testausvaihe, johtuen opinnäytetyön aikataulusidonnaisuudesta. Työpajojen jälkeen tehtiin vielä jälkimmäisessä työpajassa ehdotetut muutokset Työkyvyn tuen tarpeen muistilistaan ja 25.9.2023 se lähetettiin työpajaan osallistuneille asiantuntijoille sähköpostilla testaamista varten. Testauksesta pyydettiin palautetta sähköpostilla 6.10.2023 mennessä. Kerroin sähköpostissa, että palautetta voi antaa vapaamuotoisesti tai pohtia palautetta esimerkiksi seuraavien kysymysten avulla:

- Oliko muistilista selkeä?
- Oliko muistilista helppokäyttöinen?
- Oliko muistilistassa tarpeelliset kysymykset?
- Oliko kysymysten esittäminen helppoa?
- Auttoiko muistilista puheeksi ottamisessa?
- Auttoiko muistilista työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa?
- Auttoiko muistilista asiakkaan jatko-ohjauksessa?

Yhtä osallistujaa lukuun ottamatta kaikki osallistujat antoivat vähintäänkin vapaamuotoista palautetta Työkyvyn tuen muistilistasta. Yksi työpajaan osallistuneista oli siirtynyt esimiestehtäviin ennen listan testaamista, eikä tehnyt enää asiakastyötä, mutta piti työpajoja ja niissä saatua ohjausta hyvänä. Toinen oli juuri testausajan lomalla, mutta aikoo kertomansa mukaan ehdottomasti ottaa listan käyttöön tulevissa asiakaskontakteissa.

Määräpäivän mennessä saatiin kahdeksan sellaista palautetta, jossa listaa oli testattu asiakkaan kanssa, osa vastaajista oli testannut listaa useammankin henkilön kanssa. Kaikissa testauspalautteissa todettiin listan olevan käyttökelpoinen tuollaisenaan. Pidettiin siitä, että lista on selkeä, riittävän suppea ja siinä on jaoteltu terveys- ja elämänhallinta erikseen. Listan avulla jatkokysymysten esittäminen koettiin sujuvan luontevasti. Erityisesti lista koettiin hyödylliseksi uusien asiakkaiden kohdalla tai sellaisessa tilanteessa, jossa asiakas ei itse lähde avaamaan tilannettaan. Listan vaarana nähtiin, että asiakas saattaa luetella suuren määrän sellaisia vaivoja tai sairauksia, joilla ei ole todellista vaikutusta työkykyyn. Arvioitiin, että suurimman hyödyn listasta saavat uudet työntekijät.

Työkyvyn tuen muistilistan implementoimiseksi Varsinais-Suomen TE-toimistoon työkalua tullaan esittelemään työyhteisölle jalkautumalla asiakaspalveluryhmien ryhmäpalavereihin. Tämän kehittämistyön aikataulun rajallisuuden vuoksi muistilistan testaus jäi sen verran suppeaksi, ettei siitä voida tehdä tulkintoja työkalun toimivuudesta kohdeorganisaation ulkopuolella.

9 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan aluksi opinnäytetyön onnistumista suhteessa kehittämiskysymyksiin ja asetettuihin tavoitteisiin. Tämän jälkeen pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Seuraavaksi tarkastellaan työn keskeisiä tuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Lopuksi esitetään johtopäätökset ja kehittämissuhteet sekä pohditaan tämän opinnäytetyön merkitystä yleisemmällä tasolla.

9.1 Tutkimukselliselle kehittämistyölle asetetut tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin konstruktivistisella tutkimusotella soveltuvin osin hyödyntäen. Konstruktivisessa tutkimuksessa tavoitteena on ensin saada kattava kuva kehittämisen kohteena olevan ongelman nykytilanteesta sekä teorian että käytännön tasolla. Nykytilanteen kartoituksen jälkeen kehitetään yhdessä kehittämistyöhön sitoutuneen kohdeorganisaation kanssa ongelman ratkaiseva konstruktio, esimerkiksi uusi malli tai suunnitelma, jota testataan. (Lukka 2001.) Tässä opinnäytetyössä haluttiin kartoittaa Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien palvelutarvearvion tekemisen ja asiakkaan jatko-ohjauksen nykytilannetta. Asiakaspalveluryhmille suunnatulla Webropol -kyselyllä saatiin kattava kuvaus organisaation nykytilanteesta ja ongelmakohtista. Nykytilanteen kartoituksen pohjalta tavoitteena oli kehittää työkaluja palvelutarvearvion tekemisessä, työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa, työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamisessa ja asiakkaan jatko-ohjauksessa ilmeneviin ongelma-kohtiin.

Opinnäytetyön osana toteutettiin kaksi työpajaa uusien konstruktioiden kehittämiseksi, yhdessä TE-toimiston asiantuntijoiden kanssa. Työpajat etenivät fasilitaattorin tuen avulla suunnitellusti ja työpajoille asetettuihin tavoitteisiin päästiin osittain. Työpajoissa onnistuttiin kehittämään uusi konstruktio työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi, Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista.

Työpajaan osallistuneiden asiantuntijoiden testauspalautteen perusteella työkalu on käyttökelpoinen. Palautteen perusteella työkalu helpottaa vaikeiden asioiden puheeksi ottamista, toimii tukena asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa ja auttaa myös jatko-ohjaamisessa.

Työpajoissa oli tavoitteena kehittää myös ohjautumisohjeistusta Varsinais-Suomen TE-toimiston työkyvyn tuen palveluihin liittyen. Organisaation sisäiset ohjautumishaasteet osoittautuivat niin moninaisiksi, että varsinaista ohjeistusta ei tämän opinnäytetyön puitteissa pystytty kehittämään. Työpajoissa tuotettiin kuitenkin sellaista uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää ohjautumisohjeistuksen jatkokehitystyössä.

Kaikki työpajojen osallistujat olivat erittäin sitoutuneita kehittämistyöhön. Sitoutuminen näkyi aktiivisena osallistumisena niin työpajoihin kuin muistilistan testaukseen. Kaikilla esihenkilöiden työpajoihin valitsemilla asiantuntijoilla oli useamman vuoden työkokemus TE-toimistossa. Kehittämistyön edetessä huomattiin, että työpajoihin olisi voinut olla hyvä saada mukaan suhteellisen uusiakin työntekijöitä. Virkavuosiltaan nuoremmilla työntekijöiltä olisi voinut nousta esiin sellaisia näkökulmia, joita pidempään työskennelleet eivät osanneet huomioida.

9.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Aiempiin tutkimuksiin ja muuhun teoreettiseen tietoon perehtyminen on tärkeä osa tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Tiedonhankintaa tulee toteuttaa kriittisesti, eri lähteiden luotettavuutta arvioiden. (Ojasalo ym. 2009, 32.) Tämän opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat perustuivat tutkittuun, luotettavaksi arvioituun tietoon. Eri tietokannoista tietoa haettaessa tiedonhaku rajattiin vertaisarvioituihin, 2000-luvulla kirjoitettuihin artikkeleihin. Samaa, vähintään 2000-luvun (mieluummin 2010 vuoden jälkeen) aikarajaa käytettiin open access-lähteissä. Open access- julkaisuissa tutustuttiin aina myös julkaisijan tai kirjoittajan taustaan ja siihen, millaisia lähteitä julkaisussa oli käytetty. Koska kehittämistyön kohteena oli TE-toimisto, jonka toimintaa ohjaa Työ- ja elinkeinoministeriö, teoriapohja perustui osin myös eri ministeriöiden julkaisuihin.

Opinnäytetyön ensimmäisen osan aineisto kerättiin määrällisen tutkimuksen menetelmällä, strukturoidulla kyselyllä. Tutkimustyössä pyritään aina tuottamaan mahdollisimman luotettavaa ja totuutta vastaavaa tietoa. Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkittavat asiat vastaavat

mahdollisimman hyvin tutkimusongelmaan ja reliabiliteetilla tulosten pysyvyyttä, eli sitä saataisiinko samat tulokset, jos tutkimus toistettaisiin. (Kananen, 2011, 118–119.) Määrällisessä tutkimuksessa perusjoukko, eli se, ketä tutkitaan, pitää määritellä tarkkaan. Pitää myös päättää, tehdäänkö otantatutkimus vai kokonaistutkimus. (Kananen 2011, 65.) Tässä opinnäytetyössä päädyttiin kokonaistutkimukseen, sillä kaikki kohderyhmään kuuluvat haluttiin saada mukaan tutkimukseen. Kokonaistutkimukseen päädyttiin myös sen perusteella, että perusjoukko oli suhteellisen pieni ja internet-kyselyissä kato on usein suurta. Kokonaistutkimuksella pyrittiin saamaan kadosta huolimatta riittävästi vastauksia tulosten yleistämiseksi. Opinnäytetyön kyselyn kohderyhmästä käytiin keskustelua organisaation kanssa. Pohdittiin, onko kysely tarkoituksenmukaista tehdä vain TE-toimiston alkupalvelu- ja toimialaryhmille, mutta lopulta päädyttiin ottamaan mukaan myös monialaisten palveluiden ryhmä, jotta kaikki asiakaspalveluyksikön ryhmät pystyivät tuomaan oman näkemyksensä esiin. Kysely lähetettiin yhteensä 139 asiantuntijalle ja vastauksia saatiin yhteensä 66.

Määrällisen aineiston luotattavuuteen vaikuttaa esimerkiksi otosryhmän koko, kyselyn vastausprosentti ja se, millaisia mittausvirheitä kyselyn kysymyksiin ja vastausvaihtoehtoihin voi liittyä ja kuinka kattavasti kysely mittaa tutkimuksen kohteena olevaa asiaa. (Vilkkä 2007, 149–150.) Kyselyä laadittaessa pidettiin koko ajan mielessä tutkimuskysymykset ja pohdittiin, onko jokainen kysymys relevantti tutkimuskysymysten kannalta. Kysely pyrittiin muodostamaan niin, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot olivat selkeät eivätkä kysymykset esimerkiksi johdattele vastaajaa. Kyselyn luotettavuutta lisättiin myös sillä, että sitä testattiin kuntoutuspalveluiden ryhmässä. Kyselyn vastausprosenttiin pyrittiin vaikuttamaan selkeällä saatekirjeellä ja markkinoimalla kyselyä vastausaikana kuntoutustiimin järjestämällä aamutunnilla.

Yksi tärkeimmistä asioista kyselytutkimuksen toteutuksessa on kyselyn ajoitus. Kyselyn oikealla ajoituksella voi olla merkittävä vaikutus vastausprosenttiin. (Vilkkä 2007, 28.) Tästä syystä kysely sijoitettiin toukokuun alkupuolelle, ennen asiakaspalveluyksiköiden kiireisintä aikaa, toukokuun loppua, ja alkavia kesälomia. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 47 %, jonka perusteella vastaajajoukkoa voidaan pitää edustavana, mikä lisää tulosten luotettavuutta. Vastaajajoukon edustavuutta lisää se, että kaikista asiakaspalveluryhmistä oli vähintään kymmenen vastaajaa.

Kehittämistyön luotettavuuden arviointi on monimutkaisempaa kuin tutkimustoiminnan. Kehittämistyö tapahtuu usein ryhmässä ja kehittämistyön tulokseen vaikuttaa monet niin kehittämistyöhön osallistuvien jäsenten yksilölliset, kuin yhteisöllisetkin tekijät, joten kehittämistyö ei ole kovin helposti toistettavissa. Kehittämistyöstä saatavat aineistot ovat usein myös huomattavasti suppeampia kuin tutkimusaineistot. Kehittämistyön luotettavuutta voidaan lisätä avaamalla aineistonkeruu ja analysointi mahdollisimman tarkasti. Kehittämistyön luotettavuuteen vaikuttaa myös se, kuinka tiiviisti toimijat ovat osallistuneet kehittämisprosessiin. (Toikko & Rantanen 2009, 122–124.) Tässä opinnäytetyössä on pyritty avaamaan työpajoissa toteutettu kehittämistyö mahdollisimman läpinäkyvästi. Kehittämistyön toteutus osiossa on myös kerrottu, mitä kehittämistyön menetelmiä on käytetty ja miksi ja miten kehittämistyön lopputuotokset ovat syntyneet. Tämän kehittämistyön luotettavuutta lisää se, että lähes kaikki esihenkilöiden kehittämistyöhön valitsemat henkilöt osallistuivat molempiin työpajoihin, vain yksi osallistuja oli estynyt tulemaan ensimmäiseen työpajaan.

Kehittämistyön luotettavuutta voidaan tarkastella myös arvioimalla kehittämistyönä syntyneiden tulosten/tuotoksen käyttökelpoisuutta (Toikko & Rantanen 125–126). Tämän opinnäytetyön aikataulun puitteissa työpajaan osallistuneet työntekijät ehtivät testaamaan Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistaa yhteensä kahdeksassa eri asiakastapaamisessa. Yhteenvetona testauksesta voidaan todeta, että lista on käyttökelpoinen työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa Varsinais-Suomen TE-toimistossa ja sitä tullaan markkinoimaan myös muille asiakaspalveluryhmien työntekijöille. Sen sijaan työpajoissa aloitettu asiakkaiden organisaation sisäiseen ohjautumiseen liittyvän ohjeisuuden kehittämistyö jäi kesken.

9.3 Opinnäytetyön eettiset näkökulmat

Opinnäytetyöprossin jokaisessa vaiheessa, opinnäytetyösuunnitelmasta lähtien, noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemiä hyvän tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä. Opinnäytetyön aihe oli eettisesti perusteltu, sillä kehittämisen tarve oli noussut organisaation arjesta ja organisaatiossa työskentelevien toiveesta. Myös aiempien tutkimusten perusteella aiheen kehittämiseksi oli tarvetta. Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä myös siinä, että tekstiviitteissä käy selkeästi ilmi, mitkä ovat muiden tutkijoiden tuloksia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 14.)

Huolellisen tutkimussuunnitelman teko on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Läpi koko kehittämisprosessin noudatettiin myös rehellisyyden periaatetta. (Vilka 2015, 41–42,45.) Yksi tärkeä vaihe tutkimusprosessissa tutkimuksen eettisyyden kannalta on tarvittavien lupien hankkiminen tutkimuksen kohteena olevalta organisaatiolta (von Bonsdorff, Järvensivu & von Bonsdorff 2018, 2). Varsinais-Suomen TE-toimistolla ei ole omaa tutkimuslupaprosessia, joten kehittämistyölle haettiin tarvittavat luvat pyytämällä TE-toimiston johdolta ja esihenkilöiltä lupa sähköpostitse. Samalla sovittiin aineistojen käyttöoikeuksista, käsittelystä ja säilyttämisestä. Erityistä tarkkuutta noudatettiin niin tutkimuksen toteutuksessa, tulosten tallentamisessa, arvioinnissa kuin esittämisessäkin. Tulokset tallennettiin salasanoin suojatulle työtietokoneelle, johon ulkopuolisilla ei ollut pääsyä. Webropol-kysely tehtiin Varsinais-Suomen TE-toimiston Webropol- ohjelmalla ja tulokset hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyössä noudatettiin eettisesti kestäviä tiedonhankintatapoja ja toimittiin arvostavasti tutkittavia henkilöitä kohtaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12–14.)

Kehittämistyön eettisyyden kannalta yksi tärkeä asia on luottamus. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tulee pystyä luottamaan tutkimustulosten anonymiteettiin ja tutkimuksen rehellisyyteen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009–2012, 24) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä sekä luottamuksellisuuteen että tutkijan objektiivisuuteen pyrittiin vaikuttamaan muun muassa menetelmien valinnalla. Tutkimusosion aineistonkeruumenetelmäksi valittiin sähköpostilinkkeinä lähetetty Webropol-kysely, jolla tavoitettiin kaikki asiakaspalveluryhmien työntekijät. Sähköpostilinkkien avulla vastaajien nimet tai yhteystiedot eivät tulleet opinnäytetyöntekijän tietoon ja näin vastaajien anonymiteetti säilyi. Todellisten ja rehellisten vastausten todennäköisyyttä voidaan lisätä sillä, ettei vastaajia yksilöidä ja heidän anonymiteettinsa taataan (Ojasalo ym. 2009, 48). Tavoitteena oli myös osallistaa asiakaspalveluryhmien asiantuntijoita mahdollisimman paljon koko kehittämisprosessin ajan. Työpajoissa toteutetuilla erilaisilla osallistavilla menetelmillä lisättiin opinnäytetyöntekijän ja kehittämistyöhön osallistuvien vuorovaikutusta, mikä on kehittämistyössä tärkeää (Ojasalo ym. 2009, 18).

Opinnäytetyössä noudatettiin avoimuutta ja vastuullista toimintatapoja koko opinnäytetyöprosessin ajan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12–14.) Avoimuus ja vastuullisuus tässä työssä näkyy esimerkiksi siinä, että kyselyn saatekirjeessä kerrottiin tarkkaan

kehittämistyön tavoite ja korostettiin, että vastaaminen tapahtuu anonyymisti, eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa vastauksista. Jälkikäteen ajateltuna vastaamisen vapaaehtoisuutta olisi voinut korostaa saatekirjeessä enemmän. Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa tehtiin myös suunnitelmat tiedonhankinnasta ja laadittiin aineistonhallintasuunnitelma, jotka osaltaan tukivat opinnäytetyön avoimuutta ja vastuullisuutta.

9.4 Keskeisten tulosten tarkastelu suhteessa teoreettiseen viitekehykseen

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta edellyttää, että TE-toimiston asiantuntijan on, asiakkaan kanssa palvelutarvearviota tehdessään ja asiakkaan työnhakua ja työllistymisen edellytyksiä arvioidessaan, otettava huomioon asiakkaan työ- ja toimintakyky (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012, 2 luku 11§). Lain soveltamisohjeessa myös todetaan, että palvelutarvearvion yhteydessä TE-toimiston tehtävänä on tunnistaa sellaiset työnhakijat, joiden työkykyä tulee arvioida (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 27). Tämän opinnäytetyön tulokset kuitenkin osoittavat, aiempien tutkimusten tulosten tavoin, että palvelutarvearvion tekemisessä on paljon kehitettävää eikä työttömien työkyvyn tuen tarpeita aina tunnisteta. Kyselyyn vastanneista Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoista yli puolet (56 %) koki tarvitsevansa apua ja tukea työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tuloksissa haasteeksi palvelutarvearviossa ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa nähtiin ensinnäkin se, ettei arvion tekemiseen ole riittävästi aikaa. Yli puolet kyselyyn vastanneista (54 %) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että palvelutarvearvion tekemiseen on tarpeeksi aikaa. Yllättäen alle vuoden työskennelleet kokivat ajan riittävän paremmin kuin 2–5 vuotta tai 6–10 vuotta työskennelleet. Olettamus oli, että pitkään työskennelleet olisivat kokeneet ajan riittävän paremmin. Työskentelypaikkoja vertailtaessa tulos oli ennako-odotusten mukainen. Ajan riittävyys koettiin suurempana haasteena alkupalveluissa kuin toimialatiimeissä tai monialaisissa palveluissa. Erot selittyvät osin työn luonteen eroavaisuuksilla, alkupalveluissa palvelutarvearviota tehdään lähes ”puhtaalta pöydältä”, kun taas toimialoihin tai monialaisiin palveluihin siirtyessä asiakkaan tilanteesta on jo enemmän pohjatietoa.

Kuten aiemmissakin opinnäytetöissä, TE-toimiston sähköiset palvelut koettiin täysin riittämättömiksi työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta. TE-toimiston sähköisiä työkaluja

tulisikin kehittää. Toivottavasti tämän opinnäytetyön teoriaosassa mainittu Työ- ja toimintakykyä edistävien palvelujen digitalisoimisen tiekartta tuo aikanaan helpotusta tähän haasteeseen (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2023, 12–14).

Kuten Hietapakka ym. (2019) tutkimuksessaan totesivat, vain noin kolmasosalla työvoimahallinnon organisaatioista oli käytössään sovittu toimintamalli tai työkalu työ- ja toimintakykyyn liittyvän tuen tarpeen tunnistamisen tukena (Hietapakka ym. 2019, 3). Myöskään Varsinais-Suomen TE-toimistossa ei tällaisia työkaluja ole ollut. Kyselyn perusteella työkaluja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi kuitenkin kaivattiin. Yllättävää tuloksissa oli, että työkaluja kaipasivat eniten 6–10 vuotta TE-toimistossa työskennelleet asiantuntijat. Työkalujen tarpeesta kertonee sekin, että kaikki esihenkilöt olivat valmiita antamaan työntekijöidensä työpanosta työkalujen kehittämiseksi tämän opinnäytetyön puitteissa.

Työnhakijoiden työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen oli myös yksi Työkykyohjelman keskeisimmistä tavoitteista. Työkykyohjelman puitteissa kehitettiin erilaisia toimintamalleja työkyvyn arvioinnin tueksi. Työkykyohjelmaan sisältyneiden TE-palvelupilottien kautta saatiin hyviä kokemuksia Työkykypistemäärämittarin käytöstä, jonka valtakunnallista käyttöönottoa työkykyohjelman sisäisessä loppuraportissa suositellaan. (Keyriläinen & Kirsi Lappalainen 2023, 9, 29.) Opinnäytetyössä selvitettiin Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden näkemyksiä Työkykypistemäärämittarin käyttöönotosta. Työkalun käyttöönottoa pidettiin erittäin hyvänä ideana. Sen uskottiin auttavan niin työkykyasioiden puheeksi ottamisessa, palvelutarvearvion tekemisessä kuin asiakkaan jatko-ohjauksessakin. Vahvistusta Työkykypistemäärämittarin käyttöönotolle saatiin myös työpajoista, joissa asiakkaan omaa numeraalista arviota työkyvystään pidettiin yhtenä tärkeimmistä kysymyksistä työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen helpottamisessa.

TE-palvelustrategiassa todetaan, että nykyisessä TE-toimiston palvelutarvearviossa riskinä on asiakkaan ohjautuminen väärin palveluihin, jos asiakkaan tilannetta ei tarkastella kokonaisvaltaisesti (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22). Asiakkaan ohjautuminen nousi kyselytutkimuksen vastauksissa merkittäväksi ongelmaksi myös Varsinais-Suomen TE-toimistossa. Perinteisesti TE-toimistossa on keskitytty työnvälitykseen, mikä onkin TE-toimiston perustehtävä. Osalla asiantuntijoista ja esihenkilöistä on edelleen sellainen näkemys, ettei TE-toimistossa

asiakkailta voida kysyä kuin suoraan työnhakuun liittyviä asioita. Ihmisen työllistymiskykyyn vaikuttaa kuitenkin niin monet asiat, että palvelutarvearviota tehtäessä asiakkaan tilannetta tulisi katsoa kokonaisvaltaisesti. (Nissinen ym. 2021, 58.)

9.5 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat pääosin yhteneväisiä aiemmissa tutkimuksissa saatujen tulosten kanssa. Tuloksissa ilmeni, että asiantuntijat tarvitsevat tukea palvelutarpeen tekemiseen ja erityisesti työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen. Tuloksissa tuli esille myös, että asiakkaat itse eivätkä myöskään TE-toimiston sähköiset työkalut tuota riittävästi tietoa palvelutarvearvion tueksi. Asiantuntijoilla ei myöskään ole riittävästi työkaluja palvelutarvearvion tekemiseen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen. Aiemmissa tutkimuksissa ilmenneet asiakkaiden ohjautumisongelmat tulivat esiin myös tässä opinnäytetyössä. Ohjautumisen haasteet johtuvat edellä mainituista puutteista sekä siitä, ettei Varsinais-Suomen TE-toimistossa ole riittävän selkeää ohjautumisohjetta. Yksi keskeinen tämän opinnäytetyön tuloksissa noussut haaste oli palvelutarvearvion tekoon käytettävissä olevan ajan riittämättömyys. Tätä aihetta ei aiemmissa tutkimuksissa ollut juurikaan käsitelty.

Varsinais-Suomen TE-toimiston asiantuntijoiden virkavuosilla näytti tulosten valossa olevan selkeä yhteys sekä yleisemmin palvelutarvearvion tekemisen kuin työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisenkin haasteellisuuteen. Alle viisi vuotta työskennelleet kokivat palvelutarvearvion tekemisen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen huomattavasti haasteellisemmaksi kuin yli kymmen vuotta organisaatiossa työskennelleet. Näiden tulosten valossa näyttääkin siltä, että palvelutarvearvion tekemiseen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen tulisi panostaa entistä enemmän uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Toisaalta huomionarvoista oli, että 6–10 vuotta työskennelleistä asiantuntijoista reilusti yli puolet kaipasi myös apua ja tukea työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen.

Alkupalveluissa hyvin tehty palvelutarvearvio on asiakasprosessin kannalta erittäin tärkeää. Niinpä se, että yli neljä viidestä alkupalvelun työntekijästä koki, ettei palvelutarvearvion tekemiselle ole riittävästi aikaa, on asia, johon tarvittaisiin muutosta. Palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin helpottaa kehittämällä TE-palveluiden sähköistä ilmoittautumislomaketta niin, että asiakkaat voisivat sitä kautta antaa kokonaisvaltaisempaa tietoa tilanteestaan. Myös kehittämistyön

lopputuotoksena syntynyt Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista voi osaltaan helpottaa palvelutarvearvion tekemistä ja näin säästää aikaa.

Nykyisen TE-palvelustrategian mukaan TE-palveluissa tulee jatkossa arvioida asiakkaan palvelutarvetta nykyistä kokonaisvaltaisemmin ja ottaa huomioon niin työ- ja toimintakyky kuin esimerkiksi asiakkaan asuminen ja perhetilanne (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22). Kyselyn tuloksissa voidaan kuitenkin havaita, että noin puolet vastaajista koki vaikeaksi ottaa puheeksi asiakkaan sosiaaliseen tilanteeseen ja elämänhallintaan liittyvät asiat. Niinpä näiden asioiden puheeksi ottamista tulisi kehittää Varsinais-Suomen TE-toimistossa. Tässä opinnäytetyössä kehitetyllä Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistalla (liite 3) pyrittiin osaltaan vastaamaan tähän kehittämistarpeeseen.

Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistan kehittämisessä hyödynnettiin sekä kyselytutkimuksen tuloksia että työpajan osallistujien asiantuntemusta. Kyselyssä esitettiin työkykyyn liittyviä esimerkkikysymyksiä ja vastaajia pyydettiin arvioimaan kunkin esimerkkikysymyksen tarpeellisuutta työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta. Työpajassa taas osallistujia pyydettiin kirjoittamaan PostIt-lapuille heidän mielestään työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kannalta oleellimmat kysymykset. Se, että iso osa työpajan osallistujien tuottamista kysymyksistä oli samansuuntaisia kyselyssä esitettyjen esimerkkikysymysten kanssa, vahvisti kyselyn tuloksia siitä, että kyseiset kysymykset ovat oleellisia puheeksi ottamisen, työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen ja palvelutarvearvion tekemisen kannalta. Toisaalta oli tärkeää, että myös kyselyn esimerkkikysymysten ulkopuolelta nousi aiheita. Näin työpajoja ja osallistujien tietotaitoa päästiin konkreettisesti hyödyntämään työkalun kehittämisessä.

Kyselyn tuloksissa nousi esiin, että asiakkaan osallisuus palvelutarvearvion tekemisessä on puutteellista. Vain noin kolmannes vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palvelutarpeestaan nousee riittävästi esille keskusteluissa. Asiakasosallisuutta Varsinais-Suomen TE-toimiston palvelutarvearviossa voidaan lisätä Työkykypistemäärämittarin käyttöönotolla, sillä Työkykypistemäärämittari on asiakkaan oma arvio hänen työkyvystään.

Asiakkaiden ohjautuminen eri työkyvyn tuen palveluihin (monialaiset palvelut, kuntoutuspalvelut, työkykykoordinaattorin palvelut) näyttäytyi ongelmallisena sekä kyselyn että työpajojen perusteella. On vaikeaa, ellei täysin mahdotonta, tehdä yksiselitteistä ohjautumisohjetta, koska asiakkaiden tilanteet ovat aina hyvin yksilöllisiä. Toisessa työpajassa työstettiin asiakastapausten kautta jaottelua, jota voitaisiin hyödyntää ohjaamisen tukea (kuvio 17). Voitaisiin ajatella, että mikäli asiakkaan kohdalla useampi esimerkiksi monialaisen palvelun tarpeen signaaleista toteutuu, eli asiakkaalla on esimerkiksi useampi keskeytynyt koulutus ja hän on tällä hetkellä asunnoton, hän hyötyisi todennäköisesti monialaisista palveluista. Jaottelu on kuitenkin vain yhden työpajan tuotos, eikä sitä ole tarkoitus sellaisenaan ottaa käyttöön. Tarkoituksena on hyödyntää tuotosta osana laajempaa monialaisten ja moniammatillisten palveluiden yhteistä kehittämistyötä. Työpajoissa nousi myös sellainen kehittämissuositus, että nykyisen, hieman vaikeaselkoisen toimipaikkaohjeen yhteyteen voitaisiin kehittämistyön valmistuttua lisätä tiivistetty ohjeistus siitä, millaisia asiakkaita mihinkin työkyvyn tuen palveluun ohjataan. Ohjautumisohjeistuksen jatkokehittäminen olisi tärkeää myös siksi, että asiakkaiden ohjautumisen selkeyttäminen säästäisi varmasti paljon aikaa myös palvelutarvearvion tekemisessä.

Toisessa työpajassa työstettiin näkyväksi myös se tosiasia, että TE-toimistossa on paljon asiakkaita, joita ei voida TE-toimiston keinoin auttaa. Voidaan pohtia, voitaisiinko esimerkiksi verkostoyhteistyötä tiivistämällä vaikuttaa näiden asiakkaiden tukemiseen. Toisaalta TE-toimistossa on paljon esimerkiksi sellaisia asiakkaita, jotka lääkäri on katsonut työkyvyttömiksi, mutta joiden työkyvyttömyyseläkkeet hylätään kerta toisensa jälkeen. Tällaisten asiakkaiden tilanteiden eteneminen vaatisi muutoksia sosiaaliturvajärjestelmään ja lainsäädäntöön.

9.6 Kehittämistyön hyödynnettävyys

Työttömien työnhakijoiden työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen haaste on valtakunnallisesti tunnistettu ongelma. Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelmassa (2020, 62) esitettiin, että TE-toimistoihin rakennettaisiin työkalu työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 62). Työkykyohjelmassa, joka toteutettiin osana Marinin hallituksen työllisyystoimia, pyrittiin TE-palvelupilottien kautta kehittämään keinoja tunnistaa asiakkaiden työkyvyn tuen tarve ja edistää osatyökykyiselle oikea-aikaisten ja yksilöllisten palveluiden tarjoamista (Ossi ym. 2023, 17–18).

Tässä opinnäytetyössä saatiin näkyväksi Varsinais-Suomen TE-toimiston asiakaspalveluryhmien asiantuntijoiden näkemyksiä palvelutarvearvion tekemisen ja työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen nykytilanteesta sekä siinä ilmenevistä ongelmakohtista. Kehittämistyön lopputuotoksena syntyi Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista (liite 3), konkreettinen työkalu työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen helpottamiseksi. Työkalu sisältää myös Työkykypistemäärämittarin, jonka käyttöönottoa TE-toimistoissa valtakunnallisesti suositellaan (Keyriläinen & Lappalainen 2023, 29). Työkykypistemäärän käyttöönotolla Varsinais-Suomen TE-toimistossa voidaan paitsi helpottaa työkyvyn tuen tarpeen tunnistamista, myös työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamista ja lisätä asiakkaiden osallisuutta palvelutarvearviossa. Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistan sisältämät jatkokysymykset tukevat osaltaan myös TE-palvelustrategian tavoitetta siitä, että TE-palveluissa tehtävässä palvelutarvearviossa asiakkaan tilannetta tarkasteltaisiin aiempaa kokonaisvaltaisemmin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 31–32.) Jatkotutkimusaiheena olisi hyödyllistä tutkia esimerkiksi puolen vuoden päästä sitä, onko Työkyvyn tuen arvioinnin muistilistan käyttöönotto helpottanut palvelutarvearvion tekemistä, työkyvyn tuen tarpeen tunnistamista ja työkykyyn liittyvien asioiden puheeksi ottamista.

Tässä opinnäytetyössä saatiin esille myös asiakkaiden ohjautumiseen liittyvät ongelmakohdat Varsinais-Suomen TE-toimiston sisällä. Vaikka asiakkaiden ohjautumiseen liittyviä tuloksia saatiin vain Varsinais-Suomen TE-toimiston työntekijöiltä, eikä tuloksia voida yleistää laajemmin, on tulokset arvokkaita Varsinais-Suomen TE-toimiston toiminnan kehittämisen kannalta. Kehittämistyössä tuotiin näkyväksi se tosiasia, että eri työkyvyn tuen tarpeen palveluiden; kuntoutuspalveluiden, monialaisten palveluiden ja työkykykoordinaattorin palveluiden, eroja on tarvetta selkeyttää.

TE-palvelut tulevat siirtymään kunnille vuoden 2025 alusta. Tällä hetkellä uudistuksen yhteydessä puhutaan lähinnä osaavan työvoiman saatavuudesta, palveluiden tuomisesta lähemmäs asiakkaita sekä asiakkaiden aiempaa nopeammasta työllistymisestä. Olisi tärkeää, että tässä uudistuksen suunnitteluvaiheessa kuntiin vietäisiin tietoa TE-palveluiden asiakkaiden moninaisuudesta. Iso osa TE-palveluiden asiakkaista ei ole suoraan työmarkkinoille meneviä ja tarvitsevat myös muita, kuin osaamisen kehittämisen palveluita. Erilaisia työkyvyn tuen palveluita tarvitsevat asiakkaat tulisi tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ja heille tulisi rakentaa sujuvat palvelupolut, riippumatta siitä, onko TE-palveluiden järjestäminen valtion vai kunnan vastuulla.

Lähteet

Aivorihi. N.d. Artikkele Innokylän sivuilla. Viitattu 29.9.2023.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivorihi>

Asiedu A. 2014. Asiakaslähtöinen työllistymistä tukeva alkukartoitus TE-toimistossa. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.03.2023.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71445/Anne%20Asiedu.pptx.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blomgren S. & Saikku P. 2020. Heikossa työmarkkina-asemassa oleville suunnattujen palvelujen yhteensovittaminen ja kehittämistarpeet – asiakkaiden ja johdon näkökulma. Julkaisussa Elinikäistä osallistumista vai elämää työ edellä? Työikäisten monialaisten palveluiden yhteensovittaminen ja vaikuttavuuden arviointi -loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 3.5.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162412/VNTEAS_2020_40.pdf

Desiere, S., Langenbucher K. & Struyven L. 2019. "Statistical profiling in public employment services: An international comparison", OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 224, OECD Publishing, Paris. Viitattu 21.8.2023. <https://doi.org/10.1787/b5e5f16e-en>.

El Fassi, M., Bocquet, V. & Majery, N. 2013. Work ability assessment in a worker population: comparison and determinants of Work Ability Index and Work Ability score. BMC Public Health 13, 305. Viitattu 5.10.2023. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-305#citeas>

Fadyl, J., Mcpherson, K., Schluter, P. & Turner-Stokes, L. 2014. Development of a new tool to evaluate work support needs and guide vocational rehabilitation: The Work-ability Support Scale (WSS). Disability and rehabilitation. 37. Viitattu 23.8.2023. https://www.researchgate.net/publication/262023151_Development_of_a_new_tool_to_evaluate_work_support_needs_and_guide_vocational_rehabilitation_The_Work-ability_Support_Scale_WSS

Gould R. & Hopsu L. 2011. Työkyky pistemäärämittari. Viitattu 02.04.2023.

https://terveysportti.mobi/dtk/hpt/avaa?p_artikkeli=tmm00100

Guilbert, L., Bernaud, J., Gouvernet, B., & Rossier, J. 2016. Employability: Review and research prospects. International Journal for Educational and Vocational Guidance, 16(1), 69-89. Viitattu 18.9.2023.

<https://www.proquest.com/docview/1771234296/fulltextPDF/B1FA41BD449845EFPQ/1?accountid=11773>

Hietapakka L., Tiirinki H. & Sinervo T. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa Suomessa. Julkaisussa Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 09.03.2023. .

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA_tuti-pohjassa_FINAL%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ilmarinen, J. 2019. From work ability research to implementation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(16), 2882. Viitattu 1.5.2023.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16162882>

Ilmarinen J., Gould R., Järvikoski A. & Järvisalo J. 2006. Työkyvyn moninaisuus. Julkaisussa Työkyvyn ulottuvuudet Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Helsinki. Viitattu 12.3.2023.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78368/tyokyvyn_ulottuvuudet_7.pdf

Ittonen M. 2021. Osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjaus Pohjanmaan TE-toimistossa. Vaasan ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.03.2023.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/509832/Ittonen_Milja.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Järvikoski A., Takala E.-P., Juvonen-Posti P. & Härkäpää K. 2018. Työkyvyn käsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännössä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13. Viitattu 1.5.2023.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/278322/Raportteja13_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kananen J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KEHA-keskus. 2016. Profilointityökalu. ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus. Sisäinen asiakirja.

Kerätär R. 2016. KUN KATSOO KAUEMPAA, NÄKEE ENEMMÄN Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Viitattu 5.11.2023.
<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>

Keyriläinen M. & Lappalainen K. Työkykyohjelma 2019–2023. Loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 9.10.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164849/TEM_2023_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koivisto J. & Tiirinki H. 2020. Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Viitattu 10.3.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kuntoutuspalvelut 3/2023. Kuntoutuspalveluiden ryhmäpalaverin muistio 15.3.2023. Varsinais-Suomen TE-toimiston sisäinen asiakirja.

Kuntoutuspalvelut ja monialaiset palvelut 9/2023. Kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden rajapintapalaverin muistiinpanot 15.9.2023. Varsinais-Suomen TE-toimiston sisäinen asiakirja.

L 916/2012. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Viitattu 20.3.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laiho V., Hopponen A., Latvala T. & Rämö A-K. 2010. ERITYISRYHMIEN TYÖKYKY - työttömät ja vammaiset. Pellervon taloustutkimus PTT. Helsinki. Viitattu 4.11.2023. <https://www.ptt.fi/wp-content/uploads/media/liitteet/rap225.pdf>

Lippo A., Järvi H. & Poikolainen T. 2022. Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä. Viitattu 29.9.2023. <https://read.xamk.fi/2022/logistiikka-ja-merenkulku/osallistava-tyopaja-yhteiskehittamisen-menetelmana/>

Lukka, K. 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. Menetelmäartikkeli. Viitattu 29.9.2023.

<https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Lukka, K. 2006. Konstruktiivinen tutkimusote: luonne, prosessi ja arviointi. Teoksessa Rolin K., Kakkuri-Knuuttila M-L & Henttonen E. (toim.) Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia. Helsinki. Gaudeamus, 111–133.

Lundin, A., Kjellberg, K., Leijon, O., Punnett, L. & Hemmingsson, T. 2015. The Association Between Self-Assessed Future Work Ability and Long-Term Sickness Absence, Disability Pension and Unemployment in a General Working Population: A 7-Year Follow-Up Study. Viitattu 4.10.2023. https://www.researchgate.net/publication/281333024_The_Association_Between_Self-Assessed_Future_Work_Ability_and_Long-Term_Sickness_Absence_Disability_Pension_and_Unemployment_in_a_General_Working_Population_A_7-Year_Follow-Up_Study

Miettinen R., Romakkaniemi M. & Laitinen M. 2017. Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Julkaisussa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi — Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Toim. A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly. Vastapaino, 15–37.

Move-moniammatillisen verkostotyön arviointi 8/2023. PowerPoint esitys 23.8.2023. Varsinais-Suomen TE-toimiston sisäinen asiakirja.

Mönkkönen K. 2007. VUOROVAIKUTUS Dialoginen asiakastyö. Edita. Helsinki.

Mönkkönen & Kekoni. 2020. Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Julkaisussa Uudistuva sosiaali- ja terveysala. 215–240. Viitattu 3.4.2023. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124079/monkkonen_ym_monitoimijaisuus_tyontekijan_voimavarana.pdf?sequence=2

Nissinen S., Sormunen E. & Lappalainen K. 2021. Työ- ja työllistymiskykytieto osatyökykyisen palvelupolulla. TykyData –hankkeen loppuraportti. Viitattu 5.10.2023.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143686/TTL-978-952-261-998-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

van der Noordt, M., IJzelenberg, H., Droomers, M., & Proper, K. I. 2014. Health effects of employment: A systematic review of prospective studies. Occupational and Environmental Medicine, 71(10), 730. Viitattu 4.10.2023.

<https://www.proquest.com/docview/1781313537?parentSessionId=Oz0yP6QAH%2BSiWUuZ8lbZZ12My1dwPN6df%2BVB99LcWrM%3D&accountid=11773>

Oivo T. & Kerätär R. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Kuntoutuksen uudistaminen. Viitattu 15.3.2023.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161151/STM%20rap%2043%202018%20Osatyökykyisten%20reitit%20työllisyyteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Oosi O., Kortelainen J., Luomala N., Siltala J., Mayer M., Ala-Kauhaluoma M., Klemelä J., Puumalainen J. & Kesä M. 2023. Työkykyohjelman arviointi. Ulkoisen arvioinnin loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Viitattu 4.10.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164939/TEM_2023_27.pdf

Ristolainen H., Roivas P., Mustonen E. & Hujala A. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Julkaisussa Uudistuva sosiaali- ja terveystyö. 241–266. Viitattu 3.4.2023.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen_ym_asiakaslaittoinen_palveluohjaus.pdf?sequence=2

Roivas P. 2019. Asiakaslähtöisyyden diskursiivinen rakentuminen ikäihmisten palveluohjauksessa. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 3.4.2023.

https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21154/urn_nbn_fi_uef-20190274.pdf

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2009–2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Viitattu 5.10.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Salonen K., Eloranta S., Hautala T. & Kinos S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulututkimuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.8.2023.

<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Schuring M., Robroek S.J.W. & Burdorf A. 2017. The benefits of paid employment among persons with common mental health problems: evidence for the selection and causation mechanism. Scand J Work Environ Health 2017;43(6):540-549

https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=3675&fullText=1#box-fullText

Sharone, O. & Vasquez, A. 2016. Sociology as a Strategy of Support for Long-Term Unemployed Workers. Springer Science+ Business Media New York. Viitattu 5.10.2023.

https://www.researchgate.net/publication/303377802_Sociology_as_a_Strategy_of_Support_for_Long-Term_Unemployed_Workers

Sosiaali- ja terveystyöministeriö. 2023. Digitalisaatio työllistymisen ja osallistumisen tukena. Työ- ja toimintakykyä edistävien palvelujen digitalisoimisen tiekartta 2023–2027. Helsinki. Viitattu 15.03.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164570/STM_2023_2_J.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveystyöministeriö 2022. Palvelujen ja etuuksien yhteensovittaminen Sosiaaliturvakomitean ongelmaraaportti. Helsinki. Viitattu 3.4.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163755/Sosiaaliturvakomitea_2022_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Kuntoutuksen uudistaminen. Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma vuosille 2020–2022. Helsinki. Viitattu 3.4.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162622/STM_2020_39.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spangar T., Arnkil R., Keskinen A., Vanhalakka-Ruoho M., Heikkilä H., Pitkänen S. & Pulliainen H. 2013. Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Viitattu 21.8.2023.

<https://tem.fi/documents/1410877/2864661/Ohjauksen+liike+n%C3%A4kyviin+-+Tutka+ja+TE-toimistojen+ohjauspalvelut+21112013.pdf>

Stenvall & Virtanen. 2019. Ihmiskeskeisen hallinnon uudistaminen. Tietosanoma Helsinki.

Summa T. & Tuominen K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Keva ry. Viitattu 29.9.2023. <https://globaalikasvatus.fi/wp-content/uploads/sites/6/2021/08/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Suominen S. 2022. Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa Blommila K., Juntunen M., Kosunen S. toim. Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. N.d. Artikkelit työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivuilla. Viitattu 29.9.2023. <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrittajapalvelut>

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.3.2023.

<https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien+tilannetta+ja+palveluita+selvitt%C3%A4v%C3%A4+tutkimus+19052011.pdf>

Taipale T. & Sirola-Korhonen K. 2017. Osallistavat menetelmät. Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry ja KSL-opintokeskus. Viitattu 29.9.2023. <https://www.ksl.fi/app/uploads/2022/01/Osallistavat-menetelmat-KSL-verkko.pdf>

Timperi, T. 2022. Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 3.4.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164410/STM_2022_22_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toimipaikkaohje 2023. Varsinais-Suomen TE-toimiston toimipaikkaohje. TE-toimiston sisäinen asiakirja.

Tuisku K., Vuokko A., Puustinen N. & Laukkala T. 2022. Psyykkisen työ- ja toimintakyvyn arviointiin tarvitaan yhtenäisiä käytäntöjä. Lääkärilehti. Viitattu 15.10.2023.
<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/psyykkisen-tyo-ja-toimintakyvyn-arviointiin-tarvitaan-yhtenaisia-kaytantoja/?public=fe72cc94a3729a8d0b8363f91572d733>

Tuomi J. & Sarajarvi A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. TENK. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Helsinki. Viitattu 2.4.2023.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Työelämä tutka. N.d. TE-hallinnon verkkosivut. Viitattu 19.8.2023. <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyoelamatutka>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. Viitattu 5.10.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162038/TEM_2019_67_Yhteisten%20palvelujen%20sanasto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. TE-palvelustrategia – Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021–2023. Viitattu 1.10.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta. Viitattu 12.3.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/48159>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. Viitattu 9.10.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/49517>

Työkyky. N.d. Artikkelit Työterveyslaitoksen sivuilla. Viitattu 02.04.2023.
<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>

Varsinais-Suomen TE-toimisto. 2021. Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston organisaatio. Viitattu 4.10.2023. Organisaation sisäinen asiakirja.

Vehkalahti K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Viitattu 17.8.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content>

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 20.1.2023.
<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vuokila-Oikkonen P. 2020. Hyvinvointipalvelut yhteiskehittämisen tuloksena. Teoksessa Helminen J. toim. Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.10.2023.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/333626/DIAK_Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4_1_8_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Wijnhoven, M. A., Dusseldorp, E., Guiaux, M. & Havinga, H. 2023. The Work Profiler: Revision and maintenance of a profiling tool for the recently unemployed in the Netherlands. *International Social Security Review*, 76: 109–134. Viitattu 21.8.2023. <https://doi.org/10.1111/issr.12327>.

von Bonsdorff Mo, Järvensivu A & von Bonsdorff Mi. 2018. Tutkimusetiikka yhä tärkeämpää työelämän tutkimuksessa. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 16 (1). Sivut 1–3. Viitattu 10.10.2023. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85262/44247?acceptCookies=1>

World Health Organization. 2002. Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health ICF. Viitattu 3.5.2023. https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf?sfvrsn=eead63d3_4&download=true

Liitteet

Liite 1. Saatekirje kyselyyn

Hei!

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa monialaisen kuntoutuksen YAMK-tutkintoa ja teen opinnäytetyöni työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen kehittämistä Varsinais-Suomen TE-toimistossa. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeessa työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta todetaan, että TE-toimiston tehtävänä on asiakkaan palvelutarvetta arvioitaessa tunnistaa ne työnhakijat, joiden työkykyä on tarvetta arvioida ja ohjata asiakas tarvittaessa tarpeellisiin palveluihin. Aiemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että sähköinen palvelutarvearvio ei ohjaa asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin, eivätkä myöskään asiakkaat itse usein tuota tarpeeksi tietoa sen pohjaksi, että palvelutarvearvio olisi sujuvasti tehtävissä.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, onko Varsinais-Suomen TE-toimistossa ongelmakohtia palvelutarvearvion tekemisessä ja asiakkaan jatko-ohjauksessa, erityisesti asiakkaiden työkykyyn liittyvien asioiden osalta. Opinnäytetyön lopputuotoksena on tarkoitus luoda työkalut palvelutarvearvion tekemisen ja asiakkaan jatko-ohjaamisen tueksi erityisesti asiakaspalvelutiimeille. Työkalu rakennetaan yhdessä asiakaspalvelutiimien kanssa tämän kyselyn tulosten pohjalta.

Kyselyyn vastataan anonymisti eikä yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa tuloksista. Kyselyaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Kysely koostuu pääosin väittämistä, joihin vastataan Likertin asteikolla (täysin eri mieltä-täysin samaa mieltä) ja vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia. Kaikkiin väittämiin tulee vastata. Jos sinulla ei ole mielipidettä asiasta tai et osaa sanoa johonkin kysymykseen vastausta, voit valita ns. keskimääräisen arvon, eli 3.

Toivottavasti mahdollisimman moni on halukas vastaamaan kyselyyn ja sitä kautta kehittämään organisaatiomme toimintatapoja.

Kyselyyn pääset tästä linkistä <https://link.webropolsurveys.com/S/7CCE98B9C530CFA0>

Kyselyn vastausaika päättyy 19.5.2023 klo 16.15.

Kiitos jo etukäteen vastauksestasi! Jos jokin asia kyselyssä herättää kysymyksiä, voit olla minuun yhteydessä.

Liite 2. Kysely



Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Työskentelypaikkasi *

- alkupalvelut
- teollisuus- ja ICT-alat
- palvelu- ja luovat alat
- sotehy- ja opetusalat
- monialaiset palvelut

2. Työkokemuksesi TE-toimistossa (pyöristä lähimpään tasavuoteen) *

- alle yksi vuosi
- 1- 2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

3. Korkein koulutustasosi *

- peruskoulu
- toisen asteen koulutus
- alempi korkeakoulututkinto
- ylempi korkeakoulututkinto

PALVELUTARVEARVION TEKEMINEN**4. Palvelutarvearvion tekeminen on useimmiten helppoa**

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Minulla on tarpeelliset tiedot ja taidot palvelutarvearvion tekemiseen

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Asiakkaat antavat useimmiten tarpeeksi tietoa tilanteestaan palvelutarvearvion tekemiseksi (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 7.** Palvelutarvearvion tekemiseen on työssäni tarpeeksi aikaa
(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 8.** Kaipaen lisää työkaluja, esimerkiksi tukikysymyksiä, palvelutarvearvion tekemiseen (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TUEN TARPEEN TUNNISTAMINEN

- 9.** Koen, että asiakkaan verkossa antamien tietojen perusteella on helppo tunnistaa ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida
(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 10.** Koen, että asiakkaan kanssa käytävän keskustelun avulla tunnistan helposti ne asiakkaat, joiden työkykyä on tarpeen arvioida
(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 11.** Kaipaen työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen apua/tukea

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TYÖKYVYN TUEN TARPEEN PUHEEKSI OTTAMINEN

12. Kun havaitsen, että asiakkaan työttömyyden taustalla saattaa olla muutakin kuin sopivan työn puuttuminen; (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan työsuhteen päättymisen syy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan terveydelliset asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan sosiaalinen tilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan mahdollinen päihteiden käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minun on helppo ottaa puheeksi asiakkaan elämänhallintaan liittyvät asiat, esimerkiksi päivärytmi ja taloudellinen tilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ASIAKKAAN OSALLISUUS PALVELUTARVEARVIOSSA

13. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palvelutarpeestaan tulee riittävästi esille keskustelussa (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 14.** Asiakas osallistuu yhdessä asiantuntijan kanssa palveluidensa suunnitteluun (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 15.** Mitä ajattelet siitä, että puheeksi ottamisen tueksi toimistossamme otettaisiin käyttöön Työkykypistemittari, joka on jo käytössä useammassa TE-toimistossa. Työkykypistemittarissa on vain yksi kysymys: Oletetaan, että työkykynne on parhaimmillaan saanut 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisitte nykyiselle työkyvyllenne asteikolla 0–10 (0 tarkoittaa sitä, ettei pysty lainkaan työhön)? (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
Uskon, että yllä mainitun kysymyksen esittäminen tarpeen mukaan helpottaisi puheeksi ottamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että kysymyksen esittäminen helpottaisi palvelutarvearvion tekemistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että kysymyksen esittäminen auttaisi asiakkaan jatko-ohjauksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 16.** Jos asiakas arvioi työkykynsä olevan 7 tai alle, millaisia kysymyksiä asiakkaalta mielestäsi olisi tarpeen kysyä, jotta työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen ja palvelutarvearvion tekeminen helpottuisi? Arvioi 1–3 koetko kunkin kysymyksen tarpeelliseksi palvelutarvearvion ja jatko-ohjauksen kannalta.

(1 ei tarpeellinen - 3 erittäin tarpeellinen) *

	1	2	3
	ei tarpeellinen	melko tarpeellinen	erittäin tarpeellinen
kokeeko asiakas työkykynsä heikentyneen tilapäisesti vai pysyvästi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
miten asiakas kokee terveydentilansa vaikuttavan työnhakuun?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla voimassa olevia lääkärinlausuntoja, jossa otettu kantaa työkykyyn?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asiakkaan arvio siitä, pystyykö hän sairaudestaan huolimatta tekemään koulutustaan ja/tai työkokemustaan vastaavaa työtä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla ollut aiemmassa työssä haasteita työssä pärjäämisessä/työssä jaksamisessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
millaiset tehtävät aiemmassa työssä edelleen onnistuvat, millaiset eivät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakas ollut työsuhteen aikana pitkillä sairauslomilla?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
milloin asiakas on viimeksi käynyt terveystarkastuksessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla hoitosuhdetta terveydenhuollossa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla tällä hetkellä vireillä jotakin hoitoja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokeeko asiakas, että hänellä on käytössään tarvitsemansa palvelut vai tarvitsee hän palveluohjausta esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakas ollut ammatillisen kuntoutuksen prosessissa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakas motivoitunut ammatilliseen kuntoutukseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3
	ei tarpeellinen	melko tarpeellinen	erittäin tarpeellinen
onko asiakkaalla sosiaalitoimen asiakkuutta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla taloudellisia haasteita, esimerkiksi ulosottovelkaa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onko asiakkaalla todettu jossakin elämänvaiheessa oppimisvaikeuksia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Mitä muuta mielestäsi tulisi selvittää palvelutarvearvion tai asiakasohjauksen tekemiseksi?

ASIAKKAAN OHJAUS

18. Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan kuntoutuspalveluihin
(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan monialaisiin palveluihin
(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Minun on helppo ohjata asiakas tarpeen mukaan työkykykoordinaattorin palveluihin (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Minun on helppo hahmottaa moniammatillisiin palveluihin kuuluvien kuntoutuspalveluiden ja monialaisten palveluiden ero (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Minun on helppo hahmottaa, milloin asiakas ohjataan kuntoutuspalveluihin ja milloin työkykykoordinaattorille (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Minun on helppo ohjata asiakas muiden tarvittavien palveluiden piiriin (esimerkiksi työttömien terveystarkastus tai sosiaalipalvelut)

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista

- ✓ "Oletetaan, että työkykyysi on parhaimmillaan saanut 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisit nykyiselle työkykyyllesi?" Asteikolla 0–10, jossa 0 tarkoittaa täysin työkyvyttömistä ja 10 työkykyä parhaimmillaan. Työkyky pistemääriä - Lisätiedot - FinTerveys - THL (terveytemme.fi)
- ✓ Mistä syistä päädyit tähän numeroon, mikä asiat siihen vaikuttivat?

<u>TERVEYS</u>	<u>ELÄMÄNHALLINTA</u>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Onko sinulla fyysisiä sairauksia, jotka vaikuttavat hakemaasi työhön? ✓ Millaisiksi koet psyykkisen toimintakykyysi? ✓ Koetko terveydentilasi heikentyneen tilapäisesti vai pysyvästi? ✓ Onko sinulla voimassa olevia työkykyysi liittyviä lääkärinlausuntoja? ✓ Oletko hakenut/hakemassa työkyvyttömyyden perusteella myönnettävää etuutta (esim. sairauspäivärahaa/kuntoutustukea)? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vaikuttaako perhe-/sosiaalinen tilanteesi työnhakuun? ✓ Vaikuttavatko taloudelliset haasteet työllistymiseesi? ✓ Tukeeko päivänrytmi työllistymistäsi? ✓ Millaisia palveluita kaipaisit työllistymisen tueksi (esim. terveyspalvelut, sosiaalipalvelut, päihdehuollon palvelut)?



Millaisia tavoitteita sinulla on työllistymiseesi liittyen? Mitä aiot tehdä seuraavaksi tavoitteen saavuttamiseksi?

- Te-toimiston tehtävänä on työ- ja toimintakyvyn arvioiminen 28.06.2023 VN/20391/2023 - Työ- ja elinkeinoministeriö - Viranomaisen määräyskohteet - FINLEX sivu 27
- Työhaun käynnistämiseksi henkilöasiakkaan tulee antaa tarpeelliset tiedot työkyvystään Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX sivu 2 luku 1 § 2 mom.

Liite 3. Työkyvyn tuen arvioinnin muistilista