



Veera Snellman

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveysalalla

Sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyö, 2024

TYÖSKENTELY TYÖLLISYYDENHOIDON ASiantuntijana OSATYÖKYKYISILLE TYÖNHAKIJOILLE

"Asiakkaan parhaaksi me yritetään näitä asioita tehdä"



TIIVISTELMÄ

Veera Snellman

Työskentely työllisyydenhoidon asiantuntijana osatyökykyisille työnhakijoille – ”Asiakkaan parhaaksi me yritetään näitä asioita tehdä”

60 sivua, 3 liitettä

Syksy 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK- tutkinto

Sosionomi YAMK

Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveystieteillä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoiden näkemyksiä ja toimintatapoja osatyökykyisten työnhakijoiden palvelussa. Tarkoituksena oli esittää tulosten pohjalta kehittämissuhteita.

Aineisto kerättiin laadullisin menetelmin haastattelemalla kahdeksaa Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijaa. Pohjois-Savon alueella eri tiimeissä työskenteleviä haastateltavia yhdisti se, että heidän kaikkien asiakaskuntaan kuului osatyökykyisiä työnhakijoita. Yksilöhaastattelut toteutettiin teemahaastatteluina.

Osatyökykyisen työnhakijan palvelussa tasavertainen kohtaaminen ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen kuvattiin merkityksellisenä. Oma osaaminen osatyökykyisten palvelussa kuvattiin pääsääntöisesti puutteellisenä. Jokainen haastateltava kuvasi hyödyntävänsä TE-toimiston sisäistä konsultaatioapua osatyökykyisten asiakkaiden asioissa. Asiantuntijat kokivat saavansa erityisesti työkyökoordinaattoreilta merkittävää tukea osatyökykyisten työnhakijoiden prosessissa.

Asiantuntijat kuvasivat osatyökykyisen työnhakijan tarvitsevan usein yhtäaikaista eri alojen palveluita. Yhteistyötä toimiston ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtiin erityisesti toimialatiimeissä vähän, vaikka yhteistyön mahdollisuudet palvelun parantamiseksi olisi tiedostettu.

Asiantuntijoilla oli erilaisia työskentelytapoja osatyökykyisten työnhakijoiden palvelamisessa. Samankaltaisia tiimilinjauksia oli pääteltävissä esimerkiksi suhteesta verkostotyöhön. Työskentelyssä toimittiin usein työllistymisen ja kouluttautumisen tavoitteita kohti, eikä välttämättä asiakkaan todellinen palvelutarve edellä. Asiantuntijoiden tarjoamaan palveluun oli osaamisen lisäksi vaikuttamassa laki, resurssit ja organisaation rakenteet.

Asiasanat: asiantuntijuus, osatyökykyiset, työllistyminen, työvoimapalvelut, palvelut

ABSTRACT

Veera Snellman

Working as an employment service specialist for job seekers with partial work ability – "We strive to do these things for the best of the client"

60 pages and 3 appendices

Autumn 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social and Health Care

Master of Social Services

Influential Customer and Service Coordination in Social and Health Services

The aim of this thesis was to investigate the views and practices of officials at the Employment and Economic Development Office of Northern Savonia in serving job seekers with partial work ability. The aim was to present development proposals based on the results.

The data was collected using qualitative methods by interviewing eight experts from the Employment and Economic Development Office of Northern Savonia. The interviewees, who worked in different teams in the Northern Savonia region, were united by the fact that all of their clients included job seekers with partial work ability. The individual interviews were conducted as thematic interviews.

In serving a job seeker with partial work ability, an equal encounter and the creation of a confidential customer relationship were described as significant. Own competence in serving those with partial work ability was described as mainly deficient. Every interviewee described utilizing internal consultation support from the Employment and Economic Development Office in matters concerning clients with partial work ability. The experts felt that they received significant support, especially from work ability coordinators, in the process of job seekers with partial work ability.

The experts described that a job seeker with partial work ability often needs services from different fields simultaneously. Cooperation with external actors was done especially little in industry teams, even though the possibilities for cooperation to improve the service were recognized.

Experts had different working methods for serving job seekers with partial work ability. Similar team alignments could be inferred for example, in relation to network work. In their work, they often operated towards the goals of employment and training, and not necessarily with the customer's actual service need in the forefront. In addition to competence, the law, resources, and organizational structures had an impact on the service offered by the experts.

Keywords: expertise, partially capable, employment, employment services, services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OSATYÖKYKYISEN YKSILÖLLINEN PALVELUTARVE	5
2.1 Monimuotoinen osatyökykyisyys	5
2.2 Työkyky ja muut työllistymiseen vaikuttavat tekijät	7
2.3 Osatyökykyisenä TE-toimistossa	8
3 TÄSMÄTYÖKYVYN ASiantuntijuus.....	9
3.1 Asiantuntijana TE-toimistossa	9
3.2 Vuorovaikutusosaaminen	11
3.3 Yhteistyö eri tahojen kanssa	13
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	16
4.1 Opinnäytetyön tavoite ja kysymyksenasettelu.....	16
4.2 Aineiston hankinta.....	18
4.3 Aineiston analyysi	21
5 TULOKSET	24
5.1 Osatyökykyisyyden tulkinta	24
5.3 Tuloksekkaan osaamisen sisällön ja alan tulkinta	28
5.5 Palvelun riittävyys osatyökykyisille.....	36
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
6.1 Keskeiset tulokset ja niiden merkitys	39
6.2 Luotettavuus ja yleistettävyyys	46
6.3 Eettiset kysymykset ja pohdinta	51
LÄHTEET	54
LIITE 1. Teemahaastattelun runko ja apukysymykset.....	61
LIITE 2. Tiedote- ja suostumuslomake haastatteluun osallistuville	63
LIITE 3. Kokonaiskuvaus analyysiluokista	65

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee osatyökykyisten työnhakijoiden palvelua TE-toimiston työntekijöiden näkökulmasta. Ihmisoikeuksien julistuksen (United Nations, i.a., 23. artikla) sekä perustuslain (L731/1999 18 §) mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus työhön. Suomalaisista yli 600 000 kokee, että terveydellinen ongelma vaikuttaa jollain tavalla työhön osallistumista tai työnsaantia. Suurin osa pitkäaikaisia vaivoja kokevista on työelämässä, mutta karkeasti arvioituna työelämän ulkopuolella olevista n. 65 000 henkilöä olisi halukkaita työhön. (Taskinen, 2012.)

Suomen julkinen talous kärsii kestävyysvajeesta, johon yhtenä syynä on epäsuotuisa väestökehitys. Työikäisen väestön vähentymisestä riippumatta työmarkkinoilla on kuitenkin paljon työvoimaa (Kansantalousosasto, 2024). Työttömyys aiheuttaa yhteiskunnalle kustannuksia esimerkiksi työttömyysturvamenojen, veromenetyksen tai menetetyn tuotannon myötä (Alasalmi ym., 2019, s. 9). Työllä on vaikutuksia yhteiskunnallisen tason lisäksi myös yksilön hyvinvointiin. Tutkimusten mukaan pitkään työttömänä olleilla on selvästi yleisemmin puutteita hyvinvoinnissa kuin työllisillä, joista suurimman eron luovat taloudelliset ja terveydelliset ongelmat sekä terveystalvelujen saaminen (Kauppinen ym., 2010, s. 246).

Osatyökykyisten työllistymistä edesauttavat paitsi monet etuudet, myös erilaiset palvelut, monipuolinen kuntoutus, työpaikat ja koulutusmahdollisuudet. (Kuntoutussäätiö, 2021). Osatyökykyisten mahdollisuus saada asiantuntevaa palvelua palvelutarpeensa ja työllistymisvalmiuksiensa arviointiin ja työllistymisen edistämiseen vaihtelee, eikä työntekijöillä aina ole riittävää tietämystä vammaisen, osatyökykyisen tai pitkäaikaissairaana palvelutarpeesta. (Oivo & Kerätär, 2018, s. 30). Työvoimapalvelut ovat ison muutoksen edessä siirtyessään kuntien järjestämisvastuulle 1.1.2025 alkaen (L380/2023). Tämän tarkoituksena on mahdollistaa työllisyysalueen sisällä tarvittavat työvoimapalvelut (Eduskunta, 2024).

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää asiantuntijoiden käytäntöjä ja näkemyksiä osatyökykyisten työnhakijoiden palvelemisesta TE-toimistossa. Opinnäytetyön tutkimuksenasettelu ja keskeiset käsitteet pohjautuvat lakiin sekä tutkimustietoon, mikä edistää osatyökykyisen työnhakijan laadukasta palvelua. Tulosten perusteella opinnäytetyössä esitetään myös joitain kehittämisehdotuksia.

Opinnäytetyön rakenne muodostuu tiivistelmästä sekä kuudesta pääluvusta. Johdannon jälkeinen luku käsittelee osatyökykyisyyttä. Kolmannessa luvussa keskittään kuvaamaan osatyökykyistä palvelevan TE-toimiston asiantuntijan roolia. Neljäs luku kertoo opinnäytetyön toteutuksesta käsitellen aineiston hankintaa ja analyysia. Viides luku sisältää tulokset, jotka käsitellään lähtökohtaisesti tutkimuskysymyksittäin. Kuudennessa luvussa esitellään johtopäätökset, jossa käsitellään myös opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisiä kysymyksiä.

2 OSATYÖKYKYISEN YKSILÖLLINEN PALVELUTARVE

2.1 Monimuotoinen osatyökykyisyys

Osatyökykyisyydestä ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen määritelmän mukaan osatyökykyisyys voi olla tilapäistä tai pysyvää ja osatyökykyisiä voivat olla esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat tai pitkäaikaistyöttömät, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut. Yleisimmät työkyvyn heikkenemistä aiheuttavat syyt ovat masennus ja tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Työkyvyn alentuma ei useinkaan vaikuta työpanokseen, sillä työtehtäviä räätälöimällä voidaan vaikuttaa osatyökykyisten edellytyksiin työllistyä. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, 2019.)

Osatyökykyisyys käsitteenä on epäselvä siitä näkökulmasta, että henkilö voi hänelle soveltuvassa työssä olla täysin työkykyinen (Kerätär, 2016, s. 28). Osatyökykyisyyttä tulisi arvioida suhteessa niihin tehtäviin, joissa henkilön voisi ajatella koulutuksen ja työkokemuksen myötä työllistyvän. Vaikka henkilö ei olisi täysin työkykyinen ammatiaan vastaavissa tehtävissä, hän voisi silti olla työkykyinen lukuisissa muissa hänelle ammatillisesti mahdollisissa tehtävissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021.)

Termejä vaihtamalla on pyritty vaikuttamaan myös asenteisiin. Nykyisin huomio kiinnitetään jäljellä olevaan osatyökykyyn sen sijaan, että aikaisemmin puhuttiin vajaakuntoisista. Täsmätyö on parempi käsite, sillä siinä täsmäytetään työnhakijan työkyky ja työtehtävien vaatimukset ja mahdollisuudet. (Martimo, 2020.) Täsmätyökyky on tullut TE-palveluissa monialaista työtä tekevien asiantuntijoiden käyttöön. TE-palveluissa työnhakija kohdataan rajoitteiden sijaan ensisijaisesti osaamisensa, olemassa olevan työ- ja toimintakykynsä sekä motivaationsa näkökulmasta. (Wessman, 2022.)

Maailman terveysjärjestö (World Health Organization) on kehittänyt ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) luokitusjärjestelmän, joka suomennettuna on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus. Järjestelmän tarkoitus on kuvata terveyttä ja terveyteen liittyviä alueita. ICF on hyväksytty kansainväliseksi standardiksi terveyden ja vammaisuuden kuvaamiseen ja mittaamiseen. (World Health Organization, i.a.) ICF käsittää toimintakyvyn ja toimintarajoitteet moniulotteisena, vuorovaikutuksellisena ja muuttuvana tilana, johon on vaikuttamassa terveydentila, yksilö ja ympäristötekijät sekä niiden vaikutus toisiinsa. Työkyvyn tukemisessa tämä tarkoittaa muidenkin yksilöllisten ominaisuuksien kuin sairauden (esim. osaaminen ja työllistymismahdollisuudet) huomioimista ja sen myötä tukiprosessin ja palveluiden yksilöllistämistä. (Oivo & Kerätär, 2018, s. 12-13.)

2.2 Työkyky ja muut työllistymiseen vaikuttavat tekijät

Osatyökykyisen henkilön työllistymiseen vaikuttavat koulutustaso, työkyky ja sen arvioimistapa. Mikäli työkykyarvio toteutetaan riittämättömänä, henkilö jää ilman tarvitsemiaan hyvinvointipalveluita. Sairaslähtöisessä työkyvyn arvioinnissa keskitytään ottamaan kantaa esimerkiksi henkilön työkyvyttömyyteen ja kuntoutustarpeeseen. Erityisesti pitkäaikaistyöttömien kohdalla on perusteltua toteuttaa työkyvyn arviointi monialaisesti yhdessä niiden palveluiden kanssa, joiden prosessissa pitkäaikaistyöttömät jo ovat. (Kajanoja, 2018, s. 209-210.)

Vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämistä pidetään haastavana siksi, että he ovat liian sairaita tai työkyvyttömiä. Vastuuta on siirretty työvoimapalveluilta sosiaali-, terveys ja kuntoutuspalveluihin. Näissä palveluissa kyseiseen kohde-ryhmään ei ole kohdistettu samankaltaista huomiota kuin työsuhteessa oleviin. Tilanteet ovat näyttäytyneet myös niin monimutkaisina, ettei niihin voida terveys- ja kuntoutuspalveluilla puuttua. (Saikku, 2018, s. 70.) Vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien hyvinvointia tulisi edistää yhteensovittamalla eri alojen palveluita. Tutkimusten mukaan työttömyyden pitkittyessä kokemukset liittyen hyvään terveyteen, psykososiaaliseen hyvinvointiin, taloudelliseen hyvinvointiin ja hyvään elämänlaatuun harvenevat. (Saikku, 2018, s. 58-59.)

Terveyteen liittyvä stigma vaikuttaa merkittävästi ihmisen työllistymiseen tai työssä pysymiseen henkilöillä, joilla on mielenterveyden haasteita tai fyysisiä terveysrajoitteita. Työnhaussa haasteena voi olla erilaiset ennakko-oletukset ja pelot, jotka voivat estää heitä hakemasta työtä tai koulutusta. Henkilöt voivat pelätä hakemuksiensa hylkäämistä, erottamista tai syrjintää mahdollisella työpaikallaan. "Itsestigma" tarkoittaa henkilöiden sisäistämiä negatiivisia stereotypioita, jotka voivat johtaa heikkoon itsetuntoon ja itsearvostukseen sekä motivaation puutteeseen. (Van Beukering ym., 2022, s. 375-375.)

2.3 Osatyökykyisenä TE-toimistossa

Työnhakijan tulee hakea aktiivisesti työtä ja koulutusta saadakseen työttömyysetuutta. Hänen tulee osallistua palvelutarpeensa arvioimiseen, työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen sekä palveluihin, jotka tukevat hänen työnhakuaan ja edistävät hänen työmarkkinavalmiuksiaan ja työllistymistään. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon työnhakijan työnhakuun ja työllistymiseen vaikuttava työ- ja toimintakyky. (L 916/2012 11. §, 13. §.) Palvelutarpeen arvioinnin perusteella työnhakijalle tarjotaan palveluita avoimille työmarkkinoille työllistymisen edistämiseksi tai yritystoiminnan aloittamiseksi. Mikäli palvelutarve edellyttää muita kuin julkisia työvoima- ja yrityspalveluita, on asiakkaalle annettava tietoa kyseisistä palvelumahdollisuuksista sekä ohjata asiakas kyseisten palveluiden piiriin yhteistyössä palvelun järjestäjän kanssa. (L 916/2012 4. §.)

Osatyökykyisille työnhakijoille työ- ja elinkeinotoimisto tarjoaa työkykykoordinaattoreiden tarjoaman tuen. Työkykykoordinaattori on työelämän ja palvelujärjestelmän asiantuntija, jonka tehtävänä on löytää yhdessä osatyökykyisen kanssa räätälöityjä ratkaisuja työllistymiseen. TE-palveluiden tavoitteena on tunnistaa sairauden tai vamman aiheuttama palvelutarve mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta asiakkaan kanssa voidaan räätälöidä sopivia, eri ammattialojen tarjoamia palveluita. (TE-palvelut, 2022a.)

3 TÄSMÄTYÖKYVYN ASIAANTUNTIJUUS

3.1 Asiantuntijana TE-toimistossa

Valtionhallinnossa asiantuntija voidaan määritellä henkilöksi, jolla on korkeatasoisia tietoja ja taitoja, joita hyödynnetään valtionhallinnon toiminnoissa. Asiantuntijuus ei ole sidottua virka-asemaan tai sen hankkimisen tapaan, kuten tiettyyn koulutukseen. Valtionhallinnossa tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiantuntija voi olla muukin kuin korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, eikä koulutus tai työkokemus takaa henkilön tiedon tai taidon tuomaa asiantuntijuutta. Useissa valtionhallinnon tehtävissä edellytetään enemmän laajaa asiantuntijuutta, johon vaikuttaa muun muassa verkostomaisten toimintamuotojen lisääntyminen. Useammassa asiantuntijatehtävässä vaaditaan valtionhallinnon toimintaympäristön ja –prosessien hyvää tuntemusta. Hyvän asiantuntijan tunnusmerkit koostuvat asiantuntijatehtävien yleisistä vaatimuksista, joita on esimerkiksi jatkuva kehittyminen, työn hallinta ja aikaansaavuus. (Valtiovarainministeriö, 2007.)

Asiantuntijuuden tasoa on vaikea kuvailla, sillä oppiminen ei tapahdu eri osaamisalueilla vain aloittelijasta asiantuntijaksi. Ihmiset joutuvat usein toimimaan asiantuntijan roolissa silloin, kun heillä on tiettyyn alaan liittyvää osaamista muita enemmän, vaikka osaaminen olisi vähäistä varsinaisiin osaajiin verrattuna. Asiantuntijuuteen voidaan katsoa kuuluvan henkilön piirteiden sijaan kaikkea asiantuntijan roolissa toimiminen tietyssä kontekstissa. Asiantuntijatieto ei ole virheetöntä, eivätkä he aina päädy oikeaan ratkaisuun, sillä he voivat olla keskenäänkin asioista erimielisiä. (Hakkarainen ym., 2004, s. 82-83.)

TE-toimiston on henkilön palvelutarpeen arvioinnissa tunnistettava, aiheuttaako asiakkaan vamma tai sairaus erityisen palvelutarpeen. Asiakkaan vamma tai sairaus voi vähentää asiakkaan mahdollisuuksia saada työtä, säilyttää työ tai edetä työssä. Tällöin vamma tai sairaus saa aikaan palvelutarpeen, johon TE-palveluilla vastataan. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017.) Esimerkiksi työttömäksi työnhakijaksi voi ilmoittautua pitkäaikaissairas, joka on saanut Kelan sairauspäivärahaa

300 päivää, eikä hänellä ole työsuhdetta tai eläkepäätöstä. Työttöminä on myös sairaita henkilöitä, joiden diagnooseja ei tunnisteta tai heidän on vaikeaa saada ymmärrystä ja tukea järjestelmästä ilman rinnakkaisdiagnoosia. (Oivo & Kerätär, 2018, s. 107.)

Palveluiden tarpeessa olevia ei riittävästi tunnisteta, koska osatyökykyiset eivät aina itsekään tunnista tilannettaan. Pitkittyessään ongelmat vaikeutuvat. Kun toimintakyvyn heikkeneminen on tunnistettu, on tarkennettava henkilön työkykyä rajoittavat ja tukevat tekijät, jonka kautta löydetään oikea-aikaiset tukitoimet. Riittävällä selvityksellä varmistetaan, että tuki on oikeanlaista ja oikea-aikaista. Esimerkiksi ohjaaminen uuteen koulutukseen ilman selvitystä aiempien koulutusten keskeytymisestä voi johtaa uusiin keskeytymisiin tunnistamattomien oppimisvaikeuksien myötä. Eri alojen toimijoiden mukaan kukin palvelusektori työskentelee tahollaan, eikä kukaan vastaa asiakkaan palveluiden koordinaatiosta. Aina ei ymmärretä ohjata toisen tahon palveluiden piiriin. (Oivo & Kerätär, 2018, s. 30.)

Miika Keijosen mukaan osatyökykyisten työllistämisen prosessin alussa ihmisten palvelutarpeita ei tällä hetkellä kartoiteta riittävän syvällisesti, jonka myötä tarpeisiin osuva suunnitelma työllistymiselle ja kuntoutumiselle ei toteudu (Kuntoutussäätiö, 2021). TE-palveluissa olisi tärkeää tunnistaa ammatillisen kuntoutuksen tarpeessa olevat työttömät ja ohjata heidät kuntouttavalle taholle (Saikku, 2016, s. 27). Ilman kuntouttavia toimia, työn ei katsota itsessään kuntouttavan (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos, 2013).

Työnhakijan uusi asiakaspalvelumalli tuli voimaan 2.5.2022 (TE-palvelut, 2022b). Uudistuksen myötä asiakkaan työllistymissuunnitelmaan sisällytetään työnhakovelvoite. Työttömän ja työttömyysuhan alaisen työnhakijan työllistymissuunnitelmaan tulee sisällyttää tarkastelujaksot, joiden aikana työnhakijan on haettava lähtökohtaisesti neljää työmahdollisuutta. Haettavissa olevia työmahdollisuuksia voidaan alentaa, mikäli työ- ja elinkeinotoimisto arvioi, ettei tarkastelujakson aikana ole haettavissa neljää sellaista työmahdollisuutta, johon työnhakija voisi työkokemuksensa, koulutuksensa, muun osaamisensa ja työkykynsä perusteella työllistyä, ottaen huomioon hakijan mahdollisen ammattisuojan. Asiantuntijan on tärkeää huomioida ja ottaa puheeksi työnhakijan terveys- ja työkykyasiat, sillä se

vaikuttaa asiakkaan työnhakuvelvoitteeseen. Mikäli asiakas ei esitä tarvittavia tietoja työkyvystään, henkilön työnhaku päättyy. (L1379/2021 2. luku 2. §, 3. luku 3. §.) Työkykykoordinaattori Marjaana Pitkänen-Pääkkönen (henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2023) kertoo, että Pohjois-Savon TE-toimistossa yhteiseksi toimintatavaksi on sovittu neutraali puheeksioton menetelmä, jossa kysytään työnhakijan omaa arviota työkyvystään asteikolla 0-10. Pitkänen-Pääkkösen kokemuksen mukaan asiantuntijoilla on erilaisia käytäntöjä työkyvyn puheeksi ottamisessa.

TE-toimistoihin lisättiin Sanna Marinin hallituskaudella työkykykoordinaattoreiden määrää vuosina 2021-2023. Tulosten mukaan ”Työkykykoordinaattorit”-hankkeen onnistumisina nähtiin esimerkiksi henkilöstön osaamisen ja yhteistyöverkostojen kehittyminen sekä prosessien nopeutuminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023.) Kuntoutussäätiön työkykykoordinaattorikoulutus sisältää monipuolista asiantuntijuutta. Koulutuksen tavoitteena on ollut edistää osallistujien valmiuksia käyttää palvelujärjestelmän keinovalikoimaa ja tukea osatyökykyisten työllistymistä ja työssä jatkamista. Koulutuksen sisältöön kuuluu palvelujärjestelmän toiminta työssä jatkamisen tukemisessa ja työelämään pääsyn edistämisessä suhteessa asiakkaan työkykyyn. Koulutuksessa asiakastyön osaamista vahvistetaan voimavara- sekä ratkaisukeskeisellä työotteella. (Kuntoutussäätiö, 2022.) Pohjois-Savon TE-toimistossa työkykykoordinaattorin tehtävän suorittamisessa erityisosaamiseksi lukeutuu muun muassa vahva perehtyminen työkykyä vaativiin palveluihin, sekä palvelujärjestelmien ja sosiaaliturvan tunteminen (Pohjois-Savon ELY-keskus, i.a.b).

3.2 Vuorovaikutusosaaminen

Ohjaus on vuorovaikutusta, jossa ihminen kohdataan omien taustojen, tietojen, tunteiden ja reaktioiden äärellä. Ammatillisissa kohtaamisissa vuorovaikutuskäytännöt voidaan jakaa palvelukohtaamisiin, terapeutisiin kohtaamisiin tai ohjauksellisiin kohtaamisiin. Ohjauksellisissa kohtaamisissa ohjattava tuo tilanteeseen usein ongelmia, kun ohjaaja tuo sekä ammatillisen näkemyksensä, että auttaa ohjattavaa tarkastelemaan omaa kokemusta, ajattelua tai tilannetta. Ohjauksellisissa kohtaamisissa tasapainotellaan ohjattavan kokemuksen sekä ajattelun, että

myös muiden näkemysten ja tietojen kesken. Tämä näkyy myös vuorovaikutuksen käytänteissä autonomian tukemisen ja ohjattavaan vaikuttamisen välillä. (Vehviläinen, 2020, luku Esipuhe ja ohjaus inhimillisenä kokemuksena, toimintana ja osallistumisena.)

Ohjaukselle luontaista on, että se on tiiviisti yhteydessä ohjattavan omaan maailmaan tai lähtee liikkeelle hänen tavoitteistaan. Instituutiot tuovat ohjaukselle kuitenkin tavoitteita, painotuksia tai rajoja. Ammatillista instituutioista esimerkiksi työvoimahallinto on tarkoitettu hoitamaan tiettyä tehtävää. Institutionaalisissa tilanteissa ohjaaja ja ohjattava ovat erilaisessa tiedollisessa asemassa ja mahdollisuudessa käyttää valtaa. Ohjauksen tarpeellisuutta ei vähennä ohjauksessa kohdattavat useat tavoitteet tai intressit, mutta ne tulisi tiedostaa, sillä piilevää valtaa voidaan pitää vallankäytön hankalimpana muotona. (Vehviläinen, 2020, luku Ohjauksen määrittelyä.)

Vuorovaikutusosaaminen sisältää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot, johon linkittyy viestinnän selkeys, tarkkuus, ymmärrettävyys, dialogisuus, tehokkuus sekä tarkoituksenmukaisuus. Tehokkuus tässä kontekstissa viittaa, miten vuorovaikutustilanteessa onnistutaan viestinnällisissä tavoitteissa. Tarkoituksenmukaisuudella pyritään sopivaan käyttäytymiseen. (Mönkkönen ym a., 2019, s. 50.) Vuorovaikutus on ratkaiseva tekijä yhteisen vaikuttavuuden aikaansaamiseksi (Roos & Mönkkönen, 2015, s. 30). Hyvään kohtaamiseen vaikuttaa esimerkiksi fyysiset tilat ja keskustelun säännöt, jossa ilmapiiri on mahdollinen vuorovaikutukselle. (Mönkkönen ym a., 2019, s. 51-52.) sekä miten ihmiset asettuu suhteessa toisiin ja mitä heidän välillään tapahtuu (Roos & Mönkkönen, 2015, s. 29). Neljäs näkökulma onnistuneen vuorovaikutuksen arvioimiseen on pohtia kohtaamisesta syntynyttä lisäarvoa (Mönkkönen ym a., 2019, s. 52).

Työvoimatoimistot ovat esimerkki alasta, missä haasteena on asiantuntijavallan ja asiakaskeskeisyyden välinen hallintoalamaisuus, joka tarkoittaa tapaa pitää asiakasta ymmärtämättömänä ja ikään kuin nöyränä virkamiesten päätösten edessä. Vaikeiden elämänongelmien ympärille painottuvassa työssä ammattilaisella on pyrkimys selvittää tilanteen taustalla olevia ongelmia. Asiantuntijakeskeisyydessä on valta määritellä tilanteita ja päättää toimenpiteistä, jossa riskinä on,

ettei asiakas ota vastuuta tilanteestaan vaan työntekijä pyrkii selittämään asioita ymmärtämisen sijaan. (Mönkkönen, 2007, s. 17-19, 38.)

Asiakkaat tarvitsevat usein useamman asiantuntijan yhteistyötä tilanteissa, joissa kysymys on asiakkaan terveyden edistämisessä. Molemmilla osapuolilla on tärkeä rooli onnistuneessa vuorovaikutuksessa. Dialogisuus on yksi keskeinen käsite vuorovaikutusosaamisessa, joka korostaa vastavuoroisuutta ja molemmin puoleista ymmärrystä sekä taitoa edistää vuorovaikutusta siihen suuntaan. (Mönkkönen, 2007, s. 16, 28-29, 86.) Täydellinen yhteisymmärrys tai tasa-arvoisuus vuorovaikutuksessa ei ehkä ole mahdollista, mutta sitä voidaan pitää hyvän vuorovaikutuksen visiona. Dialogisuuteen pyrkiminen muuttaa vuorovaikutusta sellaiseksi, joka edistää ohjauksen päämääriä. Sen kaltainen vuorovaikutus auttaa ohjattavaa suunnittelemaan, arvioimaan ja kannattelemaan prosessiaan itse enemmän. (Vehviläinen, 2020, luku Ohjauksen määrittelyä.)

3.3 Yhteistyö eri tahojen kanssa

Laissa työvoimapalveluiden järjestämisestä määritellään tarkemmin työnhakijan palveluprosessista, palveluiden järjestämisvastuusta ja työvoimaviranomaisen tehtävistä. Laissa säädetään yhteistyövelvollisuudesta, jossa työvoimaviranomaisten tulee tehdä yhteistyötä julkisten työvoimapalvelujen toimeenpanossa, suunnittelussa ja kehittämisessä esimerkiksi hyvinvointialueiden, Kansaneläkelaitoksen ja muiden viranomaisten, koulutuksen järjestäjien, työelämän järjestöjen ja muiden sidosryhmien kanssa. (L 380/2023 9. §) Työvoimaviranomaisen on seurattava työllistymissuunnitelman toteutumista ja osaltaan huolehdittava palveluprosessin etenemisestä (L 380/2023 40. §).

Suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä on heikko työkyky, joka johtuu usein sairauksista. Työkyvyn heikkeneminen on voinut johtaa työkyvyttömyyteen, mutta osan työkyky paranisi hoidolla ja kuntoutuksella. (Kerätär, 2016, s. 93) Työttömät käyttävät työssä olevia enemmän sosiaali- ja terveystalvitu. Palveluiden käyttö kasaantuu kuitenkin pienelle osalle työttömistä, sillä osa työttömistä ei ollut lainkaan palveluiden piirissä. (Väisänen & Sinervo, 2021, s. 4.)

Hyvinvointialueella on vastuu järjestää alueen asukkaille terveysneuvontaa, jonka tavoitteena on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä sairauksien ennaltaehkäisy (L 1326/2010, 13 §). Asiakas voidaan ohjata työttömän maksuttomaan terveystarkastukseen palvelutarpeen selvittämiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Monimutkaisessa tilanteessa tarkoituksenmukaiset palvelut saattavat koostua useamman eri ammattialan palveluista. Palveluiden yhteensovittaminen tavoittelee tehokasta ja vaikuttavaa palvelujärjestelmää sekä asiakkaan parasta. (Rajavaara ym, 2019, s. 25.) Keskeiset ammattiryhmät vaikeasti työllistyvien palveluissa työvoimaviranomaisten lisäksi ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, ammatinvalintapsykologit, terveydenhuollon työntekijät ja vakuutusvirkailijat, kuntoutuksen ammattilaiset sekä erilaiset työllistymistä tukevat ammattiryhmät, kuten palveluohjaajat ja työhönvalmentajat (Saikku, 2018, s. 62).

Alatorvinen uskoo, että vaikuttavaan toimintaan tarvitaan paljon eri tahojen yhteistyötä. Pitää tuntea alueelliset ja paikalliset olosuhteet, mutta myös valtakunnalliset ratkaisut ja järjestelmät. Alatorvisen mukaan (Kuntoutussäätiö, 2021) uravalmentajat ja työkykykoordinaattorit ovat työllistymisen asiantuntijoita, ja heillä on tähän syvälinen ammattitaito. Tiivis yhteistyö mukaan lukien tarpeellisen tietojen vaihdon osatyökykyisten henkilöiden asioissa työskentelevien ammattilaisten kesken on tärkeää (Työterveyslaitos, 2021).

Palvelujärjestelmässä saatetaan toimia erillisinä asiantuntijoina, vaikka asiakastyössä asiakkaiden tarpeet, haasteet ja asiakkaatkin voivat olla yhteisiä. Moniammatillinen työskentely edellyttää ammattien välisen, yhteisesti sovitun työnjaon ja tavan, jolla on tarkoitus luoda yhteistä tietämystä. Yhteistyöhön vaikuttaa se, nähdäänkö asiantuntijuus osana yhteistä asiantuntijuutta. Asiakkaille, jotka osaavat yhdistellä ja selvittää asioita itse, eivätkä asiantuntijoiden näkemykset ole ristiriidassa keskenään, voi palvelulta palvelulle kulkeva ”ketju” olla toimiva. (Mönkkönen ym b., s. 140, 146).

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen yhteinen toimintamalli. Yhdessä asiakkaan ja eri

toimijoiden kanssa arvioidaan, suunnitellaan ja vastataan prosessivastuullisesti asiakkaan työllistymisprosessin etenemisestä. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on työttömien asiakkaiden työllistymisen tukeminen tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia kuntien sosiaali- ja terveystalvaeluita, julkisia työvoima- ja yritystalvaeluja ja Kansaneläkelaitoksen kuntoutustalvaeluja. (TE-talvaelut, 2022c.) Lain mukaan työ- ja elinkeinotoimisto, hyvinvointialue tai Kansaneläkelaitos ohjaa työnhakijan monialaiseen yhteispalveluun, kun työtön on saanut työmarkkinatukea vähintään 300 päivää työttömyyden perusteella tai hän on yli 25-vuotias ja ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12kk tai alle 25-vuotias yhtäjaksoisesti 6kk työttömänä (L 935/2022 3. §).

Useat eri alojen viranomaiset osallistuvat esimerkiksi aktivointi- ja monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisen myötä osatyökykyisten työllistämismahdollisuuksien edistämiseen. Silti monien osatyökykyisten kohdalla työllistyminen jää toteutumatta tai osatyökykyinen joutuu talvaeluiden ja väliaikaistöiden toistuvaan kierteseen. Merkittävä kysymys on, johtuuko tämä osatyökykyisten ominaisuuksista vai viranomaisista ja esimerkiksi heidän ajankäyttörajoitteistaan, edellytyksistään paneutua yksittäiseen osatyökykyiseen, väärin kohdennetusta suunnitelmasta tai sopivien talvaeluiden puutteista. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön tavoite ja kysymyksenasettelu

Opinnäytetyön tavoite on selvittää Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoiden näkemyksiä ja toimintatapoja osatyökykyisten työnhakijoiden palvelussa. Tavoitteena on tutkia työntekijän näkemyksiä osatyökykyisten työllistymisen edistämisestä ja selvittää, miten asiantuntijat kokevat oman palvelunsa riittävyyden osatyökykyisten tunnistamiseksi ja ohjaamiseksi. Tarkoituksena on saada käsitys, miten osatyökykyisten työnhakijoiden työllistymistä edistävä palveluprosessi nähdään. Opinnäytetyön kehittämistarve on noussut yhteiskunnallisista tavoitteista osatyökykyisten työllistymisen edistämiseksi.

Yhteistyökumppanini on Pohjois-Savon TE-toimisto, joka on julkisen sektorin toimija. Alueen toimistot kuuluvat Pohjois-Savon maakuntaan, jotka sijaitsevat Kuopiossa, Iisalmessa, Siilinjärvellä ja Varkaudessa.

Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä sekä edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua. Julkisena työvoima- ja yrityspalveluna tarjotaan työväilityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämisspalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämistä ja kehittämisspalveluita. Julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun kuuluvat myös henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit sekä tämän lain mukaiset tuet ja korvaukset. (L916/2012 1. luku 2. §)

Valtakunnallisesti osatyökykyisten määrä perustuu arvioon. Osatyökykyisen työnhakijan voi tunnistaa TE-toimiston kirjausmerkinnöistä ainoastaan hänen palvelutarpeensa mukaan esimerkiksi työkykykoordinaattoreiden prosessissa olevana, ohjauksena työttömien terveystarkastukseen tai terveyskortille lisätyistä lääkärinlausunnon tiedoista. Lääkärin dokumentti itsessään on tieto esimerkiksi työnhakijan terveydellisistä rajoitteista, joka voi olla myös kirjoitettu määräajalle. Tärkeä kysymys on, onko rajoite työllistymisen näkökulmasta olennainen tieto, sillä se voi vaikuttaa palvelutarpeeseen ja palveluihin mitä tarjotaan. (Marjaana

Pitkänen-Pääkkönen, työkykykoordinaattori, henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2023.)

Pohjois-Savon TE-toimistossa henkilöasiakaspalvelun tiimit on jaettu toimialatiimeihin ja vahvaan palveluun. Toimialatiimin asiantuntijan pääasiallisina tehtävinä on kokonaisvaltainen asiakasprosessien hallinta, seuranta ja vastuu. Tämä sisältää alkukartoituksen, palvelutarvearvion tunnistamisen ja tekemisen mukaan lukien kuntoutustarpeiden ja osatyökykyisyyden tunnistaminen sekä tarvittaessa ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksien selvittäminen. Työtehtävät sisältävät asiakaspalvelua, työllistymissuunnitelmien laadintaa ja työvoimapoliittisten lausunnoiden antamista. Tehtäväkuvauksessa asiantuntijan jatkuvasta yhteydenpidosta on mainittu kumppaneiden kanssa asiakasprosessien eteenpäin viemiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Asiantuntijana toimiminen verkostoissa lukeutuu tehtäväkuvauksen ulkoiseen vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. (Pohjois-Savon ELY-keskus, i.a.a.)

Henkilöstöasiakaspalvelun vahvan palvelun asiantuntijan tavoitteena on löytää vaikeassa työmarkkina-asemassa oleville työnhakijoille soveltuvat palvelupolut, jotka pidemmällä aikavälillä johtavat asiakkaalle soveltuvaan ratkaisuun. Työssä monialaisen yhteispalvelun (TYP) lisäksi kohderyhmiä ovat aikuisen yksilöllisen tuen palvelu sekä alle 30-vuotiaiden ammattikouluttamattomien asiakkaiden palvelu. Tehtävä edellyttää tiivistä yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Asiakasvuorovaikutus kuvataan tiiviinä ja ulkoisessa vuorovaikutuksessa korostetaan seudullisen yhteistyöverkoston rakentamista ja ylläpitoa. (Pohjois-Savon ELY-keskus, i.a.c.)

Tutkimuskysymyksenä ovat:

1. Miten osatyökykyisyyttä tulkitaan Pohjois-Savon TE-toimistossa?
2. Millaista osaamista osatyökykyisen työnhakijan palveleminen vaatii TE-toimiston asiantuntijalta?
3. Miten asiantuntijat kokevat tarjoamansa palvelun riittävyyden osatyökykyisille työnhakijoille?

Tässä opinnäytetyössä palvelujen riittävydellä tarkoitetaan kunkin työnhakijan tilanteeseen soveltuvaa palvelua. Tarkoituksena on riittävän tuen varmistaminen, joka voi sisältää esimerkiksi palvelutarpeen arvion tai tarvittavien taloudellisten etuuksien selvittämisen. Kysymyksessä ja tuloksissa ei viitata palveluiden riittävyyteen määrällisesti.

Opinnäytetyön vastattua tutkimuskysymyksiin, työssä esitetään tulosten perusteella kehittämisehdotuksia TE-toimiston palveluihin asiakasohjaukseen.

4.2 Aineiston hankinta

Tutkimusmenetelmäkseni valikoitui haastattelu. Haastattelussa tutkijan tarkoituksena on kuvata haastateltavan ajatuksia, uskomuksia, kokemuksia ja tunteita (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Tutkimushaastattelu ja sen lajit). Haastattelun etuna voidaan pitää esimerkiksi sitä, että menetelmään voidaan valita haastateltavat, joilla on kokemusta tai tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelujen etuna voidaan pitää lisäksi joustavuutta, joka mahdollistaa keskustelun, tarkentavat kysymykset sekä kysymysten esittämisen tilanteen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85-86.) Asiantuntijahaastatteluissa on tarkoituksena selvittää, esimerkiksi valtionhallinnossa työskentelevien työllisyyden hoidon asiantuntijoiden toimimista tutkitun asian käsittelyssä. Asiantuntija on siis osa valmistelua ja päätöksentekoa tai ainakin henkilö, joka on voinut seurata sitä läheltä. (Hyvärinen ym., i.a.)

Päädyin toteuttamaan haastattelut Teams- palvelua hyödyntäen. Haastateltavat olivat maantieteellisesti Pohjois-Savon alueella eri kunnissa, jonka myötä haastattelu etäyhteyksin oli aikataulullisista syistä helpoin toteuttaa. Suljin ryhmähaastatteluiden vaihtoehdon pois aineistonkeruumenetelmänä erityisesti sen takia, että haastatteluun pyrittiin valikoimaan osaamiseltaan eritasoisia henkilöitä ja ryhmähaastattelussa valtahierarkia vaikuttaa siihen, kuka puhuu ja mitä sanotaan (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Valmistautuminen ja suunnittelu).

Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena löytää sellaiset haastateltavat, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä paljon tai heillä on kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98). Pohjois-Savon TE-toimiston esihenkilöt auttoivat haastateltavien valinnassa. Tavoitteena oli saada haastateltavaksi asiantuntijoita eri toimistoista ja tiimeistä, jotta tutkimukseen valikoituu haastateltavia kaikista Pohjois-Savon TE-toimiston toimipisteistä. Esihenkilölle kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, jonka myötä he pyrkivät ottamaan huomioon, että haastateltaviksi valikoituisi joukko, jossa on monen tasoista osaamista tutkittavasta aiheesta.

Haastateltavat työskentelivät asiantuntijoina henkilöasiakaspalvelussa kahdella eri linjalla, joissa asiakkaita on profiloitu tietyin palvelutarpein eri tiimeihin. Haastateltavia valikoitui kahdeksan. Kuusi haastateltavaa työskentelivät Kuopioon, lisälmeen ja Varkauteen sijoittuvissa toimialatiimeissä. Kaksi haastateltavaa työskentelivät lisälmeen ja Varkauteen sijoittuvissa ”vahvan palvelun”- tiimeissä. Toimialatiimeissä asiantuntijan tehtävänä on vastata tietyn toimialan asiakasryhmän työllistymisen etenemisestä (TE-palvelut, i.a.a). Vahvan palvelun asiantuntijoiden kuvataan palvelevan asiakkaita, joista osa tarvitsee työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua (TYP- toiminta) ja osa yksilöllistä tukea työllistykseen (TE-palvelut, i.a.b).

Pyrim ottamaan eettiset periaatteet huomioon hyvin ennen haastatteluiden toteutumista. Haastateltavilta kysyttiin ensin suostumus, jonka jälkeen sovittiin haastattelun toteuttamiselle ajankohta. Haastateltaville etukäteen lähetetyssä tiedotteessa (LIITE2) mainittiin, että haastattelu nauhoitetaan. Tiedotteessa mainittiin lisäksi aineiston käsittelemisestä anonyymisti sekä haastattelun oletettu kesto. Mainitsin haastatteluiden äänittämisestä vielä kunkin haastattelun alkaessa.

Sovin haastateltavien kanssa ennen aineiston keruuta hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti aineistojen omistus- ja käyttöoikeuksista, käsittelystä sekä säilyttämisestä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, s. 13). Säilytin haastattelut ja litteroidut aineistot muistitikulla salasanojin suojattuna opinnäytetyön julkistamiseen saakka, jonka jälkeen tuhosin aineiston.

Haastateltavat saivat etukäteen tiedotteen lisäksi sähköpostitse liitteen (LIITE1), joka sisälsi haastattelun teema-alueet sekä tarkentavat apukysymykset. Lähetin rungon haastateltaville etukäteen, sillä aiheiden kertominen etukäteen tukee haastateltavan valmistautumista haastattelutilanteeseen, jossa se koskee tiettyjä käytäntöjä tai prosesseja (Eskola ym., 2018, s. 35). Teemahaastattelun alustava runko sisälsi kysymyksiä koskien osatyökykyisen työnhakijan ominaisuuksia, palveluprosessin eri vaiheita, verkostotyöskentelyä ja vuorovaikutusosaamista. Päädyin teemoittelemaan haastattelurungon etukäteen, jotta keskustelu pysyy tutkittavassa aiheessa ja aineisto vastaa tutkimuskysymyksiini. Teemat muodostuivat oman ohjauskokemukseni sekä lukemani kirjallisuuden perusteella siitä, mikä osatyökykyisen työnhakijan ohjauksessa on tärkeää. Lisäksi teemat mukailivat Pohjois-Savon ELY-keskuksen tehtävänkuvia, joissa kuvattiin asiantuntijoiden tehtävänkuvaa sekä työn edellyttämää osaamisesta.

Toteutin haastattelut puolistrukturoituina haastatteluina eli teemahaastatteluina. Teemahaastatteluissa edetään etukäteen valittujen teemojen parissa, jossa tarkoitus on löytää vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 88.) Teemahaastattelu mahdollisti haastatteluun luonnollista keskustelua, sillä haastattelussa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä vastauksiin perustuen (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 88). Tutkimus toteutettiin omassa työpaikassani, joten haastateltavat olivat työkavereitani. Työskentelen itse tiimissä, jossa työnhakijoina on erityisesti osatyökykyisiä ja monialaista yhteispalvelua tarvitsevia työnhakijoita. Pysin kiinnittämään haastatteluiden aikana erityistä huomiota rooleihin, jossa tutkimushaastattelussa haastatteli on tietämätön osapuoli ja tieto on haastateltavalla (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, luku Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus).

Kahdeksasta haastattelusta syntyi aineistoa yhteensä 5h 48min. Litteroitua aineistoa kertyi sivumäärällisesti liki 72 sivua. Aineisto litteroitiin Arial- fontilla, fonttikokona 12 ja rivivälinä 1. Haastattelut eriteltiin toisistaan numeroin. Katson aineiston ”kylästyneen”, sillä uudet haastattelut eivät olisi tuoneet olennaisesti uutta tietoa.

4.3 Aineiston analyysi

Ennen aineiston analyysia perehdyin metodikirjallisuuden avulla sisällönanalyysiin. Tutkija Timo Laine on kuvannut laadullisen tutkimuksen analyysin rungon, joka sisältää tiivistetysti aineiston rajauksen ja merkitsemisen kiinnostuksen mukaan, merkityiden asioiden erittelemisen aineistosta, aineiston luokittelun teemoittelun tai tyypittelyn mukaan sekä yhteenvedon kirjoittamisen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104.) Laadullinen sisällönanalyysi valikoitui analyysimenetelmäksi, sillä se mahdollisti tutkimuksen tarkoitukseen ja kyseiseen aineistonkeruumenetelmään parhaan mahdollisuuden aineiston kokonaisvaltaiseen läpikäyntiin.

Aineistonkeruun jälkeen litteroin koko aineiston. Tutustuin aineistoon huolellisesti kuuntelemalla nauhoitteita ja lukemalla litteroituja aineistoja. Teemahaastattelun analyysi aloitetaan järjestelemällä aineisto teemoittain, jolloin aineisto käytännössä järjestetään uudelleen (Eskola, 2018, s. 194). Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan painottaen, mitä kustakin teemasta on sanottu. Tässä vaiheessa selvitetään myös, haetaanko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 124.) Läpiluvun myötä poimin haastatteluista ydinasioita, jotka lähdin erottelemaan aineistosta teemoittain. Teemat olivat etukäteen suunniteltu ja ne olivat pitkälti teemahaastattelun rungon alustavien teemojen kaltaisia. Teemoittelun teemat olivat verkostotyöskentely, palvelutarpeen tunnistaminen sekä vuorovaikutusosaaminen. Tällä pyrin pysymään rajatussa ilmiössä ja pitämään huolen siitä, että kysymyksenasettelu ohjaa teemoittelua.

Aineiston litterointiin tai koodaamiseen ei ole olemassa yhtenäistä ohjeistusta. Koodimerkkien tarkoitus on jäsentää mitä tutkijan mielestä aineistossa käsitellään ja toimia tekstin kuvailun välineenä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 105.) Erottelin teemat aineistosta koodaamalla ne kunkin haastattelun litteroituihin teksteihin eri värein. Teemojen lisäksi poimin keskeisiä kommentteja ja ilmaisuja lihavoimalla tekstistä kohtia. Tässä vaiheessa huomasin, että haastattelut sisältävät erityisesti verkostotyöskentelyyn ja palvelutarpeen tunnistamiseen liittyen ääripäitä. Yhdistin eri teemat kustakin haastattelusta vielä yhteiseen taulukkoon,

jossa tärkeänä pidin sitä, että jokaisesta haastattelusta tulee kuhunkin teemaan sisältöä. Lähdin kirjoittamaan tuloksia ääripäiden kautta ja tämän jälkeen kokoaamaan näiden väliin asettuvia tuloksia. Koen, että alustava teemoittelu etukäteen auttoi analyysissä, sillä haastattelut sisälsivät jonkin verran keskustelua myös tutkittavan aiheen ulkopuolelta.

Taulukko 1. Ote ylä- ja alaluokkien muodostamisesta

Teema	Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Verkostotyöskentely	Tiimissä ei ole ulkopuolisia kontakteja sosiaalitoimeen tai muuallekaan Hyvin toimii yhteistyö ja se että aina löytyy niin kun oikein väylä asiakkaille	Verkostojen puute Toimiva yhteistyö	Yhteydenpidon käytännöt ulkopuolisiin toimijoihin	Verkostotyön rakenteet
	Monta kertaa konsultoidaan työkykykoordinaattoria Melkein aina toimistolla on paikan päällä joku, niin käyn sitten vähän olkapäätä koputtamassa, että jutellaan vähän, että minulla olisi tällainen asiakas	Työkykykoordinaattoreiden konsultaatio Kollegan kanssa asiakastilanteesta keskusteleminen	Konsultaatio talon sisäiseen verkostoon	
	Meillä on niin paljon asiakkaita, että meillä ei riitä aika mitenkään	Ajan riittämättömyys	Resurssit ja ajankäytön priorisointi	

5 TULOKSET

5.1 Osatyökykyisyyden tulkinta

Tämä luku vastaa tutkimuskysymykseen: Miten osatyökykyisyyttä tulkitaan Pohjois-Savon TE-toimistossa?

Kaikki haastateltavat tunnistivat, että heidän asiakkaissaan on osatyökykyiseksi luokiteltavia työnhakijoita. Osatyökykyisten asiakasryhmään kuuluvia kuvattiin olevan ”*suhteellisen paljonkin*” ja eräs haastateltava kuvasi asiakasryhmän ”*koko ajan vaan kasvavan.*” Osatyökykyisiksi luokiteltavien asiakkaiden tilanteet ja tavoitteet kuvattiin hyvin erilaisina. Haastateltavat kuvasivat osatyökykyisiä työnhakijoita yhdistävän usein jokin tiettyä työtä rajoittava fyysinen vamma tai muu työkykyä rajoittava ominaisuus. Fyysisten rajoitteiden lisäksi useammassa haastattelussa osatyökykyisten työnhakijoihin yhdistettiin mielenterveyden haasteet, jotka saattoivat näyttäytyä kongnitiivisen toimintakyvyn haasteina.

Osatyökykyisyys tuli ilmi toimialatiimien asiantuntijoille lähtökohtaisesti asiakkaan kertomana sekä lääkärintodistusten varmentavana terveydellisenä rajoitteena. Vahvan palvelun asiantuntijat kuvasivat osatyökykyisyyden voivan näyttäytyä asiakkaan kertoman lisäksi myös kiinnittymättömyytenä palveluihin. Taustalla saattoi olla esimerkiksi useampia koulujen tai työsuhteiden päättymiä sekä sosiaalityön tarvetta. Vain yksi haastateltavista kertoi käyttävänsä asiakkaiden haastatteluissa työkykypistemäärää, jossa pyytää asiakasta arvioimaan hänen omaa arviota työkyvystään asteikolla 0-10.

Toimialatiimin asiantuntijat kuvasivat osatyökykyisten asiakkaiden tavoitteeksi työllistymisen joko suoraan työhön tai uudelleen kouluttautumisen kautta. Vahvan palvelun asiantuntijat kuvasivat osatyökykyisten palvelutarpeeksi heidän tiimissään usein eläkeselvittelyt.

Asiakkaiden kuvattiin lähtökohtaisesti kertovan työkykyyn vaikuttavista tekijöistä avoimesti. Asiakkaat saattoivat kertoa asioista jo ensimmäisellä tapaamisella tai

myöhemmin palveluprosessin aikana. Kuitenkin joissain tilanteissa asiantuntijan kuvattiin *"joutuvan kaivamaan sitä vähän enemmän."* Yksi haastateltava kuvasi haasteekseen tunnistaa asiakkaan *"työkykyisyyden asteen"*.

Jokaisessa haastattelussa osatyökykyisten työnhakijoiden kohdalla korostettiin terveysselvittelyiden roolia. Haastatteluissa mainittiin tilanteita, joissa työnhakijan terveydentila voi olla diagnosoimaton joko osittain tai kokonaan. Lääkärinlausuntojen tai keskeneräisten terveysselvittelyiden kuvattiin vaikuttavan suuresti TE-toimiston työn tai palvelun tarjoamiseen sekä jatko-ohjauksiin. Mikäli asiakkaalla ei ollut terveydenhuollon puolella keskeneräisiä selvittelyitä ja hän oli saanut tarvittavat diagnoosit, nähtiin työllistymisen tuen prosessi selkeänä TE-toimiston palveluiden esimerkiksi palkkatuen tai työnhakuvalmennuksen tuella.

Jos terveysselvittelyt on ensisijaisia niin sillonhan me ei niinku oikeastaan muuta tarjotakkaan. -Haastattelu 5

Terveydenhuollon selvittelyiden kuvattiin olevan *"hirveän pitkiä prosesseja"*. Tämä koettiin haasteena myös TE-palveluiden suunnitelmaan asetettavan työnhakuvelvollisuuden vuoksi, jossa keskeneräisten tutkimusten koettiin ajoittain aiheuttavan ristiriitaa suhteessa työnhakuvelvoitteeseen. Eräs haastateltava otti esiin myös esimerkkitilanteen, jossa asiakas on opiskellut tuettuna erityisoppilaitoksessa, eikä hänellä ole diagnoosia. Asiantuntijan mukaan haasteen tekee tilanne missä tiedetään, ettei työnhakija ole täysin työkykyinen, mutta hänellä ei ole diagnoosia. Tässä haastateltavan mukaan ei ole selkeyttä, kuuluisiko asiakas kuitenkin ensisijaisesti eläkkeelle, jonka lisäksi tekisi töitä työkykynsä mukaan. Tilanteissa korostui asiantuntijan harkinnanvaraisuus, mikä nähtiin vastuuna, joka ei välttämättä kuuluisi vastaavanlaisissa tilanteissa TE-toimiston asiantuntijalle.

Meille asettaa sitten paljon haasteita, että oikeasti nähdään, että ei ole työkykyinen täysin ainakaan ja asiakas on itsekin samaa mieltä, mutta ei ole mitään millä todistaa sitä. Onneksi on se harkinnanvaraisuus siinä, että mitä me siihen työnhakuvelvollisuuteen sitten laitetaan. Tosi paljon jätetään semmoista vastuuta ehkä asiantuntijan harteille, mitä ei ole ehkä loppujen lopuksi tarkoitettu niin suureksi. Se pitäisi se haaste olla sillä terveydenhuollon ihmisellä, joka päättää siitä asiasta. -Haastattelu 8

Asiantuntijoiden mahdollisuudet osatyökykyisten työnhakijoiden palvelemiseen kuvattiin haastatteluissa erilaisina. On huomioitavaa, että jokainen haastateltava määritteli haastattelussa osatyökykyisen työnhakijan itse ja useampi haastateltava korosti tilanteiden ja tarpeiden olevan erilaisia. Haastatteluissa osa kuvasi osatyökykyisten työnhakijoiden tarvitsevan ”*erinäköistä palvelua*”, joka on ”*toimiston tasolla tiedostettu ja otettu hyvin haltuun.*” Yksi vastaaja kuvasi osatyökykyisten palvelua tai ohjausta koskevassa kysymyksessä, että kaikille työnhakijoille on annettavissa samanlaiset palvelut. Suurin osa haastateltavista asettui näiden välille kuvaten osatyökykyisten tarvitsevan muista työnhakijoista poikkeavaa palvelua, jossa oma rooli ja mahdollisuudet nähtiin jokseenkin rajallisenä suhteessa omaan työnkuvaan.

No lähdetään tietysti selvittämään ensinnäkin se työttömyysturva. Sen jälkeen tullaan siihen, että mitä se on se työ mitä hän hakee. No sitten on näitä meidän tietysti välineitä on käytettävissä: työkokeilut.. mutta yleensä siinä on sitten asiakkaalla se, että niin kun kuunnellaan häntä, että mitä hän nyt sitten itse on mieltä ja minkälaista tukea siinä tarvii. Uutta työtä kohtihan sitä tietysti mennään, mutta se että eihän meillä ehkä hirveästi niitä välineitä minusta ole näille niinku terveydelliset rajoitteet oleville ihmisille muunlaisia, kun sitten on näille muillekin työnhakijoille. -Haastattelu 6

Asiantuntijat kuvasivat TE-palveluiden esimerkiksi työttömien terveystarkastuksen, työkokeilun, työnhakuvalmennuksen ja palkkatuen olevan hyviä mahdollisuuksia työllistymisen tueksi tietyssä vaiheessa prosessia. Useampi haastateltava otti puheeksi myös Työkanava Oy:n, johon suhtauduttiin positiivisin ja odottavaisin mielin, vaikkakin Työkanavan käyttöönoton uskottiin vievän vielä aikaa. Osatyökykyisen työnhakijan kuvattiin tarvitsevan apua osaamisen kartoittamisessa ja eri palveluihin ohjaamisessa, jota kuvattiin tiedottavana esimerkiksi kertomalla ammatillisesta kuntoutuksesta.

”Monestikaan (työnhakijat) eivät tiedä mitä on vaikka ammatillinen kuntoutus.” -Haastattelu 2

Eräs haastateltava kertoi, ettei osatyökykyisellä ole kaikissa tilanteissa tietoisuutta työkykyisyydestä, vaan näkökulma on rajoite ja sen myötä poissuljetut asiat. Muutamassa haastattelussa kuvattiin tilanteita, joissa osatyökykyinen ”*menee vähän sen osatyökykyisyyden taakse*” ja tunnistaa vahvuuksiansa

harvoin itse. Useampi haastateltava otti esiin asiakkaan kanssa käytävän konkreettisen pohdinnan, missä haasteet ovat ja miten ne vaikuttavat työkykyyn eri työmahdollisuuksissa. Keskustelu työkykyyn vaikuttavista tekijöistä saatiin avatua ja perusteltua viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakkaan kanssa laadittuun työllistymissuunnitelmaan täytyi asettaa työnhakuvelvoite. Asiantuntijan rooli kuvautui usein oikean palvelun tarjoamisessa.

Asiantuntijoilla oli erilaisia lähestymistapoja asiakkaiden palvelemiseen. Haastateltavista muutama nosti esiin täsmätyökyky-termin. Muutama kuvasi myös ilman termiä työskentelyn alkavan asiakkaan voimavaroja kartoittamalla. Osa ei korostanut voimavaralähtöistä työskentelyä, vaan lähestyi asiakkaan tilannetta tarjoamalla eri työmahdollisuuksia ja palveluita. Eräs haastateltava halusi voimavarojen sijaan puhua mahdollisuuksista.

Useampi haastateltava otti esiin asiantuntijan tärkeän roolin motivoida ja kannustaa asiakasta. Työnhakijoiden motivaatio kuvattiin vaihtelevana ja työskentelyn kuvattiin vaativan vastavuoroisuutta. Mikäli koettiin ettei asiakas motivoitunut työskentelyyn, kuvattiin ohjauksen tapahtuvan monesti velvoittavuuksien myötä *”pienen pienellä kepillä eteenpäin”*.

On niitä asiakkaita, jotka sillä tavalla menee sinne osatyökykyisyyden taakse vähän, että eihän minua kukaan ota töihin, kun en minä pysty näihin asioihin ja niissä pitää yrittää vähän kaivella sitä sitten.
-Haastattelu 3

Kyllä niinku sitä (työnhakijaa) yritän saada motivoitua siihen, että lähtisi eteenpäin. -Haastattelu 3

Haastateltavat tulkitsevat osatyökykyisen työnhakijan haasteet pitkälti samankaltaisesti. Työnhakijan tilanne ilmenee lähes poikkeuksetta asiakkaan kertomana. Osa asiantuntijoista kuvasi tapojaan havainnoida ja tehdä huomioita, jotka kertovat mahdollisista toimintakyvyn haasteista. Osatyökykyisiä työnhakijoita yhdistävä tekijä on usein terveysselektiivisen tarve, joka nähdään ensisijaisena ja TE-toimiston palvelua määrittelevänä. Asiantuntijoilla oli tiimistä riippumatta erilaisia näkemyksiä siitä, millaista palvelua osatyökykyinen työnhakija voi tarvita ja mikä oma rooli ja mahdollisuudet TE-toimiston asiantuntijana

prosessissa on. TE-toimiston asiantuntijan rooli kuvautui usein osaamisen ja vahvuuksien sanoittamisena sekä palveluihin ohjaamisena ja niihin motivoimisena.

5.3 Tuloksekkaan osaamisen sisällön ja alan tulkinta

Seuraavat luku käsittelee tutkimuskysymystä: Millaista osaamista osatyökykyisen työnhakijan palveleminen vaatii TE-toimiston asiantuntijalta? Kyseistä tutkimuskysymystä koskevia vastauksia tuli ilmi myös muissa luvuissa ja nämä on koottu 6.1 luvussa olevaan kuvioon.

Jokainen haastateltava korosti asiakkaan palvelemisen vuorovaikutuksellisia elementtejä. Tasavertainen kohtaaminen ja aika kuvattiin luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen muodostamisen kannalta olennaisena. Useammassa haastattelussa haasteena kuvattiin asiakkaiden negatiiviset asenteet työvoimaviranomaisia kohtaan, jotka saattoivat johtua aiemmista ikävistä kokemuksista.

Vaatii asiakkaaltakin sen, että on sillä tavalla avoin sille ajatukselle, että tässä yritetään oikeasti jeesata ja yritetään löytää sille asiakkaalle niitä ratkaisuja. Siinä tietysti pitää asiantuntijanakin sitten yrittää muodostaa semmoista asiantuntija-asiakassuhdetta, mikä ois semmonen luottamuksellinen. Pitää siinä tuoda esille sitä, että en oo täällä pakottamassa sinua kepillä joka paikkaan ja katkaissamassa sinun rahoja saman tien jos et tottele minua vaan pitää yrittää saada muodostettua semmoista vuorovaikutussuhdetta siinä, että puhalletaan yhteen hiileen siinä tilanteessa. Asiakkaan parhaaksi me yritetään näitä asioita tehdä. -Haastattelu 3

Haastatteluissa korostettiin kasvokkain tapaamista ja kuvattiin, että tapaaminen on etu sekä asiakkaalle, että työnhakijalle. Puhelimessa saatua mielikuvaa työnhakijasta kuvailtiin vajaavaisena verrattuna kasvokkain tapaamiseen, sillä asiakkaan vastaukset ovat lyhyempiä ja kerronta suppeampaa puhelimessa. Kasvokkain kohtaamisen tärkeyttä kuvattiin erityisesti asiakkaan mahdollisten ennakkoasenteiden murenemisella. Lähes jokainen korosti asiantuntijan hyvän valmistautumisen olevan yksi edellytyksistä onnistuneen vuorovaikutuksen toteutumiseksi. Kiireettömän hetken varmistaminen ja asiakkaan tietoihin

tutustuminen etukäteen korostuivat useamman haastateltavan kohdalla. Myös asiantuntijan oman asenteen mainittiin vaikuttavan tapaamiseen.

Alku on hirveän tärkeä. Se ensimmäinen kohtaaminen siinä ja se, että asiakas kokee, että häntä kuunnellaan ja otetaan tosissaan. Tää ei ole mitään leikkiä, että työkkäri käskee. Meillä on pitkä historia siitä ja se imagon muuttaminen on tosi hankalaa, hidasta ja raskasta ja moni kun tulee niin ne on tosi pahalla päällä että piti taas tulla. Sitten kun lähdet sitten tekemään sitä asiakastilannetta, ne huomaakin, että ei tää olekaan vihollinen enää, että tää on muuttunut tää homma. Kyllä sitä yleensä tyytyväisenä lähtevät sitten pois.
-Haastattelu 4

Useampi haastateltava kuvasi työvoimaviranomaisen roolin olevan nykyään erilaisempi kuin aikaisemmin, eikä asiakasta *"katsota ylempää"*. Asiantuntijan ominaisuuksista kuunteleminen ja tämän kautta ymmärtäminen nähtiin olennaisena asiana asiakkaan palvelemissa. Muutamassa haastattelussa otettiin puheeksi asiantuntijan kyky *"osata kysyä oikeanlaisia kysymyksiä"*. Yhdessä haastattelussa hyvän vuorovaikutuksen toteutumisen edistämisessä mainittiin asiantuntijan ominaisuuksista *"tilanteen haistelu"* ja vuorovaikutusta kuvattiin *"tunnustele-vaksi"*.

Jos mennään auktoriteetilla ja näin että ylhäältä alaspäin tyylillä niin ei se kanna pitkälle. Ehkä semmoinen inhimillisyys ja semmoinen tavallaan empaattisuuskin, se ei niinku ole ollenkaan huono. Voi olla asiallinen, mutta voi olla myös rento. Me ollaan kuitenkin asiakkaan puolella eikä häntä vastaan. Moni asiakas ajattelee tän TE-toimiston virkailijan niinku tämmöiseksi auktoriteetiksi, että täytyy pelätä tai että mitä sieltä nyt tulee. Me ollaan muututtu tässä viime vuosien aikana. Viranomainen on saanut kasvot, että ollaan tultu sillä tavalla niinku lähemmäksi asiakasta - some-maailman kauttakkin. -Haastattelu 5

Onnistuneissa vuorovaikutustilanteissa vastavuoroinen keskustelu sai aikaan työllistymissuunnitelman, jonka laatimisessa asiakas on ollut osallisena.

On tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi, että hänelle tulee se kokemus että häntä on kuunneltu ja hänen toiveita ja tarpeita on niinku otettu huomioon ja sillä tavalla se. omakin motivaatio on usein huomattavasti parempi kuin sitten se, että sanellaan vaan. Että asiakas pystyy vaikuttamaan siihen omaan tilanteeseen. -Haastattelu 2

Muutama haastateltava kuvasi *"saman kielen puhumisen"* asiakkaan kanssa mahdollistavan vastavuoroisen keskustelun. Yksi haastateltava kuvasi ominaisuudekseen *"muuntautua asiakkaan mukaan"*, sillä on tottunut kohtaamaan ja tunnistamaan eri asiakastyyppejä.

Haasteeksi työskentelylle kuvattiin tilanteita, joissa asiakkaan palvelutarve näyttäytyy selkeästi TE-palveluiden ulkopuolelle. Useampi haastateltava kuvasi akuutin päihteidenkäytön olevan tällainen tilanne, jonka vuoksi esimerkiksi keskusteleminen ei onnistu selvinpäin. Yksi haastateltava kuvasi päihdepalveluista puheeksi ottamisen olevan *"poikkeuksetta semmoinen, mikä nostattaa (asiakkaalla) niskakarvat pystyyn"* ja saa aikaan tietynlaisen vastustuksen. Toinen haastateltava kuvasi tilanteet erityisen haastavana silloin, mikäli asiakasta ei saada tunnistamaan tai tunnustamaan haastetta asiantuntijalle ja tämän myötä ohjautumaan toiseen palveluun. Tällöin työn tarjoaminen kuvattiin tilanteessa ainoana vaihtoehtona työttömyysturvan näkökulmasta, vaikka työn tarjoamista ei nähty asiakkaan palvelutarpeen näkökulmasta tarpeellisena. Lisäksi työtarjoukset kuvattiin turhana, sillä ne eivät olleet työttömyysturvan kannalta velvoittavia.

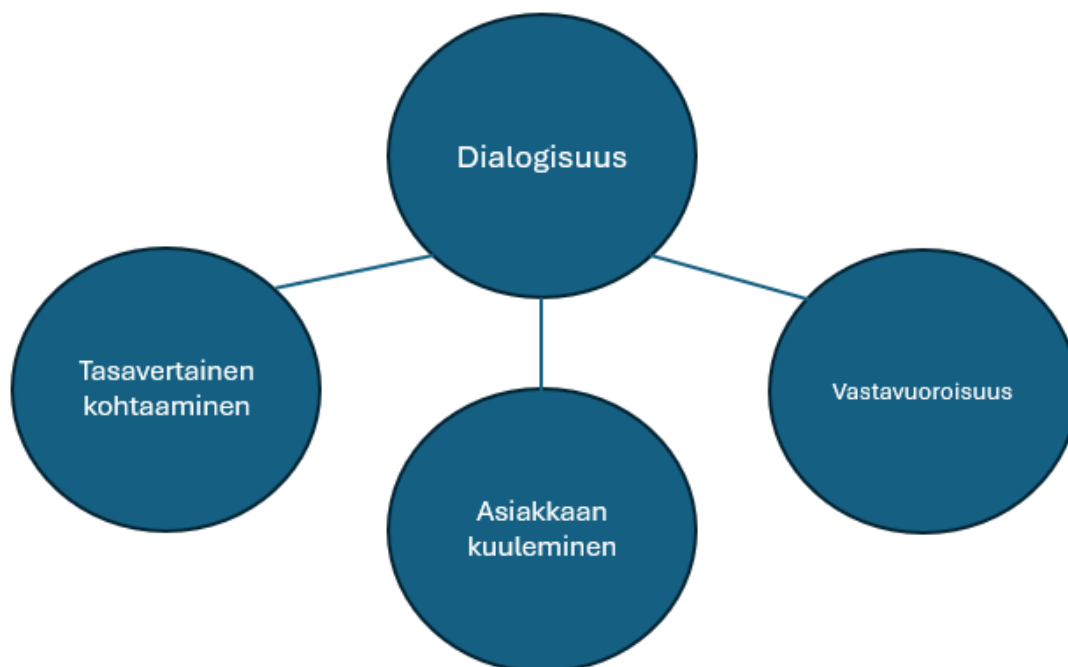
Työtarjouksetkin on siinä mielessä vähän käyttökelvottomia jos se ei ole uusi asiakas. -Haastattelu 6

Muutamassa haastattelussa vuorovaikutuksen haasteeksi kuvattiin asiakkaat, jotka *"eivät kuuluisi meidän työnhakijaksi"*. Kysymyksessä oli tilanteet, jossa asiantuntijan mukaan asiakas kuuluisi lähtökohtaisesti toiselle etuudelle. Joissain tilanteissa asiakas joutui olemaan prosessissa muiden etuuksien hylkäämisen myötä. Eräs haastateltava taas kuvasi sellaisten tilanteiden olevan selkeitä, joissa asiakkaat ovat olleet 300pv sairauspäivärahalla ja "odottavat" työttömänä työnhakijana eläkepäätöstä. Eräs asiantuntija kutsui prosessissa olemista näissä tilanteissa yhteiskunnan tasolta *"kiusaamiseksi"*. Yhdessä haastattelussa osa työnhakijoista kuvattiin elämälle niin katkeroituneena, etteivät he suostu mihinkään palveluihin ja *"ne pyörii tässä prosessissa niin kauan kunnes yhteiskunta sen sallii"*.

No jonkun aikaahan sitä saatetaan pehmeästikin, mutta sitten lähdetään kyllä sekin linja katsomaan, että jos sä et nyt ole valmis vastaanottamaan tai hakemaan töitä niin käydään läpi ne kuviot mitä siitä seuraa laiminlyöntien myötä tai sitten jos oikeasti kokee

olevansa niin kipee ni sitten lähdetään sinne sairausloman hakuun ja sinne sairauspäivärahalle. -Haastattelu 8

Kuvio 1. Vuorovaikutus teemasta muodostetut ylä- ja alaluokat



Jokainen haastateltava kuvasi osatyökykyisten työnhakijoiden tarvitsevan usein useamman ammattialan palvelua joko yhtäaikaaisesti tai työnhaun prosessin eri vaiheissa. Näitä olivat esimerkiksi terveydenhuollon tai kuntoutuksen palvelut. Verkostotyötä talon ulkopuolisten toimijoiden kanssa ei käytännössä toimialatiimeissä kuitenkaan tehty. Haastateltavilla oli erilaisia syitä, miksi he eivät tee verkostotyötä TE-toimiston ulkopuolella olevien toimijoiden kanssa. Lähes jokainen toimialatiimin asiantuntija mielsi, että verkostotyö tai kolmikantaneuvottelut kuuluvat "Vahvan palvelun"- tiimiin. Kaksi haastateltavaa otti lisäksi esiin puutteelliset resurssit. Yhdessä haastattelussa todettiin, ettei yhteistyötä tule juurikaan tehtyä koska suostumuslomakkeet tiedonvaihtoon ovat niin byrokraattisia ja se *"heikentää selkeästi yhteistyötä."* Yhdessä haastattelussa kuvattiin verkostotyön haasteita myös siitä näkökulmasta, ettei kolmannesta toimijasta TE-toimistoon päin olla yhteydessä.

Niinku ei meillä ole (verkostoa asiakkaan tilanteessa). Ei meillä mennä siihen kolmikantaan, ne on sit yleensä vahvan. -Haastattelu

Eihän meillä ole ulkopuolisia kontakteja niinku sosiaalitoimeen tai muuallekaan. Eihän meillä ole verkostoja, että meillä on työky-
kykoordinaattori ja se on se ainut. -Haastattelu 5

Mulla ei oikeastaan siihen (verkostotyöhön) oo kokemusta tai sillä
lailla kun mä oon täällä toimialatiimissä niin tuota.. Enemmänkin sit-
ten minusta se on niinku sen vahvan palvelun, työkykykoordinaatto-
rin ja ehkä ammatinvalintapsykologin juttuja. En ole niihin niin pe-
rehtynyt että mitä voitaisiin niinkun kättä pidempää sitten lähteä an-
tamaan, että tällainen konsultointi mahdollisuus tietysti sitten on .
-Haastattelu 6

Yhdessä haastattelussa kuvattiin verkostotyön olevan mahdollista ja sen teke-
mättömyyden olevan myös osittain omasta viitseliäisyydestä kiinni. Yhtäaikai-
sen työskentelyn tekemistä asiakkaan tilanteessa kuvattiin ongelmana, sillä toi-
mijat eivät jaa saman asiakkaan kanssa tehtävää samanaikaista työskentelyä
keskenään.

Minä sanoisin, että sitä (suostumuslomaketta) ei sitten varmasti niin
aktiivisesti käytetä, että jos se yhtään tuntuu hankalalta niin se to-
dennäköisesti jää käyttämättä sitten. Silloin siinä tulee se ongelma,
että asiakas voi olla hankkeessa, mutta silloin hanke tekee asiak-
kaan kanssa sitä työtä ja me tehdään asiakkaan kanssa työtä,
mutta me ei tavallaan tehdä sitä yhdessä. Eli siitä puuttuu sitten se
semmoinen yhteinen niinku, että voitaisiin jakaa niitä asioita ja ta-
vallaan organisoida vähän paremmin. -Haastattelu 2

Toimialatiimin asiantuntijat kuvasivat yksittäisiä tilanteita, joissa ovat olleet yh-
teydessä hankkeen tai kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijän tai Kansan-
eläkelaitoksen virkailijan kanssa yhdessä asiakkaan tai joissain tilanteissa myös
työkykykoordinaattorin kanssa. Haastattelun kuvauksista ”*ei me hirveästi pidetä
yhteyksiä jos ollaan rehellisiä*” sekä ”*enemmänkinhän sitä (verkostotyötä) voisi
olla.*” voi päätellä, että asiantuntijat ymmärtävät verkostotyön mahdollisuudet
parempaan palveluun, mutta ei syystä tai toisesta sitä tee.

Asiantuntijat, jotka työskentelivät vahvassa palvelussa, kuvasivat verkostotyötä
pääosin toimivaksi. TE-toimiston ulkopuolista verkostoa tiedettiin ja tunnettiin
niin, että ulkopuolisten toimijoiden yhteistyötä kuvatessa henkilöistä puhuttiin
etunimillä ja heille mainittiin esimerkiksi olevan suora puhelinnumero. Verkosto-
työn kuvattiin ”*rakentuvan*” kunkin asiakkaan tilanteen mukaan.

Täällä, missä minä teen työtäni se (verkostojen välinen yhteistyö) toimii tosi hyvin. Täytyy ihan oikeasti olla tosi onnellinen ja kiitollinen mihinkä porukkaan on päässyt tekemään töitä täällä. -Haastattelu 8

Eräs haastateltava pohti yksittäisen virkailijan vaikutusta palveluiden yhteensovittamisen mahdollisuuksiin. Haastateltava kuvasi, ettei ”*yksittäinen virkailija hirveästi pysty*” kehittäessä palveluiden yhteensovittamista, sillä kysymyksessä ei ole niinkään ”*virkailijayhteistyö*.” Haastateltavan mukaan palveluiden yhteensovittaminen vaatisi laajempaa keskustelua, miten suuri merkitys sillä ja sen myötä esimerkiksi tiedon liikkumisella osatyökykyisen työnhakijan asioissa olisi.

Jokainen haastateltava kuvasi hyödyntävänsä TE-toimiston sisäistä konsulttatioapua osatyökykyisten asiakkaiden asioissa. Yksi kuvasi konsulttoivansa kollegaa muita harvemmin, mutta muilla konsultointi vaikutti kuuluvan olennaisena osana työskentelyssä. Haastatteluissa kollegoista puhuttiin etunimellä ja osa kuvaili, millaista osaamista kollegalla on. Talon sisäistä yhteistyötä kuvattiin pääasiassa helpoksi ja toimivaksi.

Meidän talon sisäinen verkosto yhteistyöhön on niinku hyvin hyvin helpoksi tehty.” -Haastattelu 3

Joudun kysymään näistä aina silloin tällöin, että ihan meidän tiimin jäseniltä löytyy kyllä hyvää tietoo. [Kollegan nimi] on tehnyt paljon ja on ollut siis siellä alalla paljon töissä, että kyllä meillä tietotaitoo on. -Haastattelu 4

Asiantuntijoiden kesken oli suuria eroja siitä, miten he tunnistivat asiakkaan palvelutarpeen kuvautuvan monialaisen yhteispalvelun kartoitusjaksolle. Muutama haastateltavista koki, ettei toimialatiimeissä ole kosketuspintaa asiakkaihin, jotka kuvautuvat monialaisen yhteispalvelun kartoitusjaksolle. Tilanteissa asiakkaiden profiloituminen kartoitusjaksolle nähtiin epäselvänä. Useampi haastateltavista mainitsi kartoitusjakson kuvautuvan tilanteissa, joissa työnhakijalla on elämänhallinnan haasteita ja sosiaalitoimen tarvetta. Yksi tilanne ilman suoraa havaintoa lisäpalveluiden tarpeelle, oli työnhakijan työttömyyden kesto ilman ”*selkeää syytä*”. Yksi vahvan palvelun asiantuntija kuvasi, että toimialatiimistä tulee hyvin ohjauksia kartoitusjaksolle.

Tää on pikkuisen hämärä tää raja. Meillä on asiakkaita tiimissä kellä on alkoholiongelmia, heillä on sosiaalitoimiston asiakkuutta ja sairaslomia, saattaa olla vankilataustaa tai yhdyskuntapalvelua.. että meillä on näitä asiakkaita edelleen ja tota mä en itse asiassa niinku kunnolla edes tiedä, että minkälaisia on ne asiakkaat, jotka pitäisi olla sitten typissä tai että ehkä se tarvis semmoista niinku selkeyttä. -Haastattelu 5

Tää on tää asiakaspalvelu-toimialalinja niin vähemmän on näitä asiakkaita esimerkiksi typpi asiakkuuteen. Minusta se on enemmänkin ohjautunut sitten sinne TE-toimiston sinne vahvan palvelun puolelle, että ei ole kosketuspintaa siihen tässä toimialalinjalla. -Haastattelu 6

Tosi hyvin ohjauksia on tullut tuolta toimialasta (toimialatiimistä), että heti kun herää huoli siitä, että siinä on jotakin muuta sen työttömyyden pitkittymisen - toki voi hyvin useasti olla se työkyvyn rajoitekin, mutta että siinä on jotakin muutakin, niin sitten me lähdetään typpiin, jos kriteerit täyttyy ja sieltä kautta sitten hyvin pitkälti sosiaalityö ja terveydenhuolto on se joka on siinä niin kun vahvemmin heti alussa mukana tukemassa sitä prosessia. -Haastattelu 8

Haastateltavat pohtivat kuinka osatyökykyiset työnhakijat, joilla on esimerkiksi jaksamisen kanssa haasteita hoitavat omia asioitaan. Siltikään näissä tilanteissa yhteistyötä verkoston kanssa ei tehty.

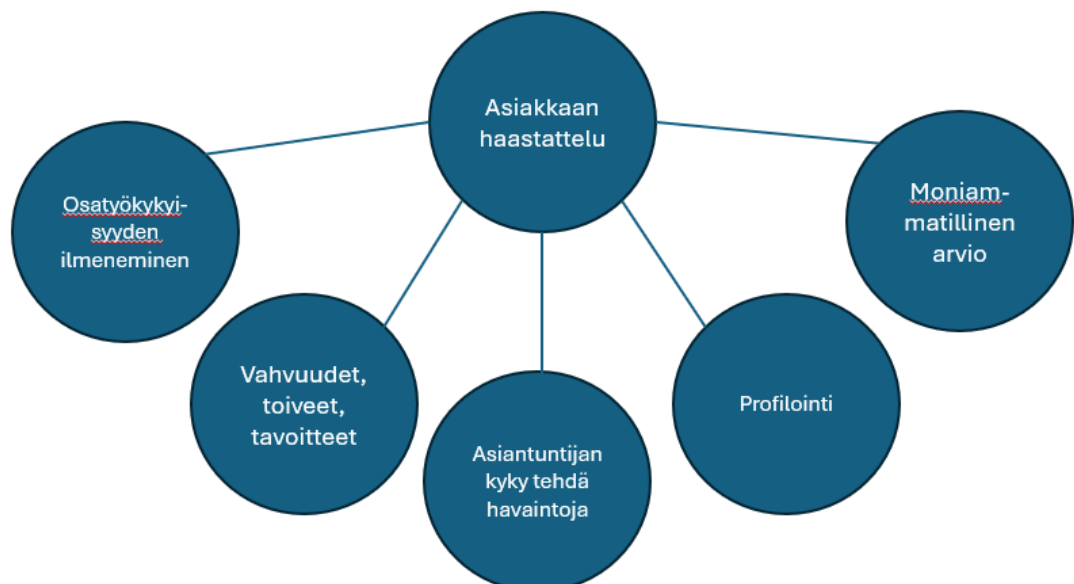
En ole vielä kertaakaan näitä päässyt käyttämään. Yleensä on menty sillä ajatuksella, että asiakas itse sitten kertoo, mutta se on haastavaa näitten asiakkaitten kanssa, kenellä on esimerkiksi just mielenterveyspuolella jaksamisen kanssa ongelmia. Se voi olla se omien asioiden hoitaminen vähän haasteellisempaa, että siinä tarvitsisi vähän enemmän tukea, mutta monesti tietysti näillä asiakkailla se ei välttämättä se suoraan työelämään siirtyminen olekaan se ensisijainen juttu, että tietysti jos ei omia asioitaan pysty sen vertaa hoitamaan, niin ei se välttämättä se työelämään siirtyminen ole se ykkösjuttu. -Haastattelu 3

Verkoston välistä yhteistyötä heikentää tarkka tietosuojalainsäädäntö, jonka vuoksi on vaikea toteuttaa sitä, kun siihen tarvitaan aina kirjallinen suostumus asiakkaalta ja sitten siinä oli määritelty se, että minkä aikaa se on vaan voimassa, se suostumus. Se on hyvin byrokraattisesti ja jäykkää ja se kyllä heikentää selkeästi niin kun tätä yhteistyötä. -Haastattelu 2

Haastateltavat vaikuttivat mieltävän asiantuntijan roolin ja työn rajaamisen osatyökykyisen palveluprosessissa pitkälti samankaltaisena huomioon ottaen vahvan palvelun ja toimialakohtaisen tiimien erot. Haastavampien asiakkaiden kohdalla asiakasta saatettiin siirtää tiimistä toiseen, mikäli konsultoinnista ei ollut asiakkaan tilanteen kannalta merkityksellistä hyötyä. Kahdessa kaupungissa asiakassiirrot ja asiakasprofiloituminen eri tiimeihin vaikutti olevan suhteellisen selkeää. Asiakassiirtoja kerrottiin tehtävän tilanteissa, joissa koettiin, ettei asiakas *”olisi enää välttämättä tähän perus työnvälityslinjalle”* tai *”asiakas on jo niin tavallaan työkykyrajoitteinen, että hän ei ole ehkä enää minun linjan asiakas”*. Yksi haastateltava kuvasi asiakasprofiloitumisen tiimien kesken olevan *”hämärä raja”*. Haastateltava kertoi, että heillä toimialatiimeissäkin on asiakkaita, jotka ovat päihdeongelmaisia tai sosiaalitoimiston asiakkuuksissa.

Osatyökykyisen työnhakijan palvelemisessa vuorovaikutusosaaminen nähtiin kaiken lähtökohtana. Asiakkaan profiloituminen eli palvelutarpeen arvion myötä siirto palvelutarvettaan vastaavaan tiimiin kuvattiin selkeyttävän roolia ja mahdollistavan asiakkaille palvelutarvettaan vastaavaa palvelua.

Kuva 2. Palvelutarpeen tunnistaminen teemasta muodostuneet ylä- ja alaluokat



5.5 Palvelun riittävyys osatyökykyisille

Tämä kappale vastaa tutkimuskysymykseen: Miten asiantuntijat kokevat tarjoamansa palvelun riittävyyden osatyökykyisille työnhakijoille?

Asiantuntijat kuvasivat omaa osaamista suhteessa osatyökykyisten työnhakijoiden palvelemiseen usein puutteellisena. Yksi asiantuntija kuvasi osaamistaan vahvana ja yksi asiantuntija kuvasi, ettei osaamista ole. Yhden asiantuntijan haastattelussa kuvaus omasta osaamisesta ei haastattelussa ilmennyt. Kuvausta omasta osaamisesta ei erikseen kysytty. Omaa osaamista kuvattiin *”heikoksi lenkiksi”*, joka näyttäytyi siinä että *”välillä on ihan sellainen kädetön olo.”*

Kyllä minä niin kun koen edelleen ja etenkin silloin alussa, että oli niinku hirmu vaikea lähteä ohjaamaan asiakkaita, koska se palveluverkosto on kuitenkin niin laaja niin se että osaa sieltä niinku löytää ne oikea-aikaiset ja ne niin kun kohdentaa sitä palvelua sille asiakkaalle. -Haastattelu 1

Aika paljon on niin päin, että kollegat konsultoi minua näistä asioista, kun sillä tavalla itsellä on vahva osaaminen oikeestaan niinku monenlaisesta. -Haastattelu 2

Haastattelujen mukaan kokemukseen omasta osaamisesta vaikutti oman henkilökohtaisen osaamisen lisäksi ulkoiset tekijät. Vastauksissa oman osaamisen puutteita koettiin esimerkiksi palveluverkostojen hahmottamisessa. Yksi haastateltava yhdisti oman asenteensa vaikuttavan siihen, ettei ole erityisen kehittynyt osatyökykyisten työnhakijoiden palvelemisessa. Toisaalta asiantuntijat kokivat osatyökykyisen työnhakijan tarvitsevan muita työnhakijoita enemmän yhteydenpitoa, jonka toteutumattomuutta perusteltiin resursseilla.

Meillä tiimissä.. mä puhun nyt niinku yleisesti, en vaan omasta kohdasta.. Me koitetaan niinku pärjätä niiden asiakkaiden kanssa, mutta eihän meillä oo osaamista ja paukkuja tämmösiin, että useasti oltaisi yhteyksissä, koska meillä on niin paljon asiakkaita, että meillä ei riitä aika mitenkään. -Haastattelu 5

Useat asiantuntijat, jotka kokivat oman osaamisensa puutteellisena toivat esiin, että asiakkaat tarvitsisivat ammattitaitoisemman asiantuntijan palvelua. Vastauksista oli pääteltävissä, että asiantuntijuus vaatii paljon erilaista osaamista,

joista osatyökykyisten työnhakijoiden palvelu ei ole ominaisinta suurimmalle osalle toimialatiimin asiantuntijoita.

Ei se täysin vastenmielistä ole, mutta mieluummin jos minulta kysyttäisiin, niin minusta olisi parempi, että nämä asiat voisi olla niin kun tietyille virkailijoille keskitetty, että se heidän ammattitaito olisi parempi. Asiakkaan prosessit olisivat nopeampia ja linjoille jäisi enemmän aikaa hoitaa sitä substanssia. -Haastattelu 4

Koen, että asiakkaat saisi parempaa palvelua silleen, että se ihminen, joka heitä palvelee niin olisi pikkuisen enemmän kuitenkin syventynyt, kun meillä on niin hirveästi tätä hallittavaa tässä työssä, että ei voi mitenkään niin kun olla kaikessa ihan se pro. -Haastattelu 7

Osaaminen kuvautui henkilökohtaisena ajatuksena siitä, millainen palvelu osatyökykyisen työnhakijan tilanteessa on kyseisissä työtehtävissä riittävää. Haastateltavien kuvauksessa osaamisen kokemukseen vaikutti liittyvän olennaisesti asiakkaan tilanteen ymmärtäminen. Joissain haastatteluissa osaaminen kuvattiin vahvana, kun on sosiaali- ja terveystieteiden kokemusta tai taustaa omista sairasteluista. Vaikka osaaminen olisi koettu puutteellisena, yksi haastateltava täydensi palvelevan osatyökykyisiä kuitenkin ”*normaalin virkailijan osaamisella*.” Osaamisen kokemukseen ei ollut liitettävissä tulosten perusteella tiettyjä konkreettisia tekoja tai toimintamalleja. Esimerkiksi henkilö, joka koki oman osaamisensa vahvana, ei juurikaan tehnyt työtä asiakkaan verkostojen kanssa. Toisaalta henkilö, joka koki osaamisensa puutteellisena, teki suurimmilta osin tiivistä työpari- ja verkostotyötä. Eräässä haastattelussa puutteellista osaamiskokemusta täydennettiin sillä, ettei asiantuntijalla ole tiedossa, minkälaista osaamista esihenkilöt odottavat hänellä olevan ja kuvasi, että esihenkilöt vain ”*olettavat, että me hoidetaan asia*”.

Jokainen haastateltava korosti työkykykoordinaattoreiden tukea ja osaamisen merkitystä osatyökykyisen työnhakijan prosessissa. Työkykykoordinaattoreiden apuun kuvattiin turvauduttavan erilaisissa tilanteissa, joissa ”*Menee vähän sen oman osaamisen yli*” tai ”*esimerkiksi semmoinen, että on selkeästi ilmassa, että se elämänhallinta on mennyt*”. Useammissa vastauksissa tuli ilmi, että työkykykoordinaattorilla on erityisosaamista tilanteissa, joissa on kysymys erilaisista Kansaneläkelaitoksen hakemuksista, päätöksistä tai terveydenhuollon

diagnooseista. Työkykykoordinaattorilla nähtiin olevan enemmän kykyä ymmärtää sairauksista ja hallita palveluverkosto. Eräs haastateltava mainitsi työkykykoordinaattoreiden ominaisuudeksi lausuntojen ymmärtämisen lisäksi kyvyn ”*vaatia topakammin*” terveydenhuollon lausuntoja, jotka asiakkaalle kuuluisivat.

Siinä vaiheessa, kun on lähdetty noita kuntoutus asioita pyörittelemään, jos ne ei lähde siellä etenemään oikein. Monilla on semmoisia tilanteita, että tulee useampi hylky sieltä ja selkeästi asiakas kuitenkin lääkärinlausunnossa todetaan ihan työkyvyttömäksi niin siinä vaiheessa otettu sitten työkykykoordinaattori mukaan, että saatasiin asiakkaan tilanne etenemään ja sieltä kuntoutuksen kautta sitten vaikka uuteen työhön, jos ei vanhassa enää pysty toimimaan. - Haastattelu 3

Just kaikki nuo Kelan palvelut, että mikä on järkevää ja se tietenkin tulee näiltä työkykykoordinaattoreilta niin apteekin hyllyltä, että hei, nythän se on ollut vaikka vuoden tuolla, että nyt voi taas hakea sairauspäivärahaa ja tommoisia tavallaan mitä itsekkin tietää, mutta jotenkin en minä tiedä, niillä on vaan jotenkin se homma hallussa ja tuntevat ne Kelan palvelut ja tietysti kun sitä pitkään tekee niin heti tulee mieleen että hei, tähänhän liittävää on keväällä semmoista kuntoutusta, että lähdetäämpä soittamaan ja kysymään, että jotenkin itse ei välttämättä aina sitä vaikka kuinka tietysti osaa myös sinne Kelalle soittaa, niin ehkä oivallakkaan, että siellä nyt jotakin semmoista voisi ollakin. En minä oikein osaa kuvata, mutta sitten ehkä nyt just se palveluiden tuntemus ja ihan se kokonaisuus ja yli-päättään. -Haastattelu 7

Yksi haastateltava kuvasi työkykykoordinaattoreiden osaamisen niin olennaisena osana osatyökykyisten palvelua, että kertoi konsultoivan työkykykoordinaattoria jokaisen tai lähes jokaisen osatyökykyisen asiakkaan tilanteessa.

Ollaanhan me toki jokainen kuultu ne työkykykoordinaattoreiden aamutunnit ja näin, mutta se että se on vaan kuitenkin pintaraapaisu tähän aiheeseen. Sen takia meidän täytyy aina jokaista asiakasta erikseen sitten käydä siellä konsultoimassa. -Haastattelu 5

Suurin osa asiantuntijoista koki oman osaamisensa puutteellisena, mutta työkykykoordinaattorin konsultaatiolla asiakas saatiin palveltua riittävän hyvin. Asiantuntijat kokivat, että työkykykoordinaattoreilla on mahdollisuus tarjota asiakkaille asiantuntevampaa palvelua.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Keskeiset tulokset ja niiden merkitys

Opinnäytetyön keskeiset tulokset ovat tiivistettävissä viiteen pääkohtaan.

1. Osatyökykyisen työnhakijan kuvailtiin tarvitsevan usein samanaikaisesti erilaisia palveluita. Yhteistyötä toimiston ulkopuolisten toimijoiden kanssa ei kuitenkaan systemaattisesti toimialatiimeissä tehty, vaikka osatyökykyisen työnhakijan olisi nähty siitä hyötyvän. Yhteistyö talon ulkopuolisten toimijoiden kanssa rajattiin pois usein joko resurssien tai työnvälityksen tavoitteiden näkökulmasta.
2. Oma osaaminen koettiin usein puutteellisena ja se vaikutti aiheuttavan huolta työnhakijan saamasta palvelusta. Talon sisäinen yhteistyö kuvautui toimivana, jonka myötä tilanteet saatiin kuitenkin usein ratkaistua yhdessä esimerkiksi konsultoimalla kollegaa.
3. Osatyökykyisten työskentelyssä ei kuvattu käytettävän yhteisesti sovittua puheeksioton menetelmää. Asiantuntijat luottavat kasvokkain kohtaamiseen, kykyyn rakentaa luottamuksellinen ilmapiiri ja keskusteluyhteyteen, jossa asiakkaat kertovat avoimesti työkykyyn vaikuttavista tekijöistä.
4. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen ja TYP-kartoitusjaksolle ohjaaminen oli osalle haastateltavista epäselvää ja tässä oli nähtävillä kaupunkikohtaisia eroja.
5. Ristiriitaa asiakkaan palvelemiseen aiheuttaa, mikäli asiakkaan palvelutarve on ensisijaisesti TE-toimiston ulkopuolella olevissa palveluissa, mutta byrokraattisten seikkojen esimerkiksi etuuksien vuoksi asiakas on työnhakijana TE-toimistossa. Työtavoissa ei välttämättä toimittu asiakkaan oman palvelutarpeen näkökulmasta, mikäli se ei liittynyt selkeästi TE-toimiston

palveluihin tai tavoitteeseen. Tällöin palvelu voi kuvautua rakentuvan lakien ja toimintamallien ohjaamana. Tämä voi olla haasteena dialogisuuden toteutumiselle ja joissain tilanteissa asiantuntija voi joutua käyttämään valta-asemaansa työnvälityksen asiakasprosessin eteenpäin viemiseksi.

Haastateltavat kuvasivat osatyökykyisten erilaisia tilanteita ja palvelutarvetta. Osatyökykyisten työnhakijoiden suunnitelmien toteuttamisessa (työ, eläke, uudelleen koulutus) tarvittiin TE-toimiston lisäksi muita toimijoita, joista erityisesti mainittiin terveydenhuollon palvelut ja Kansaneläkelaitos. Kuitenkaan yhteistyötä toimialatiimeissä ei tehty, vaikka se olisi nähty tarpeellisena. Useammassa haastattelussa korostettiin, että osatyökykyisen on tärkeää saada oikea palvelu oikeaan aikaan, jossa asiantuntijan rooli nähtiin olennaisena osana. Oma rooli tässä näyttäytyi TE-palveluiden tuntemisena ja tarjoamisena tai muista palveluista tiedottavana. Useista vastauksista oli pääteltävissä, että verkostotyö edistäisi osatyökykyisten työnhakijoiden tilannetta, mutta se ei lukeudu toimialatiimin asiantuntijan kuuluvaan työhön.

Useissa haastatteluissa tiimistä riippumatta kuvattiin, että asiakkaalla voi olla toiminnanohjauksessa haasteita ja hän tarvitsee ohjausta palveluun päätymisessä. Kuitenkaan palveluun päätymisestä ei kaikissa näissä tilanteissa asiantuntijan toimesta huolehdittu. Näen isoja riskejä tilanteissa, joissa vastuutetaan mahdollisesti vahvaa tukea tarvitsevaa asiakasta toimimaan ja palvelut toimivat ikään kuin erillisinä, eikä yhteisenä palveluketjuna. Missä menee asiakkaan ja missä asiantuntijan vastuu palveluihin hakeutumisessa tai sinne päätymiseen huolehtimisessa? Sillä heitteillejätöksi voi kutsua ulkopuolelle hylkäämistä tai vastuuttamista tilanteissa, joissa tukea tarvitsevalla ei ole edellytyksiä (Määttä, 2012, s. 108).

Asiantuntijat vaikuttivat tuntevan hyvin TE-toimiston omat palvelut, joita pystyi tietyissä tilanteissa hyödyntämään osatyökykyistä työnhakijaa palveltaessa. Haastateltavilla oli erilaisia toimintatapoja osatyökykyisten palvelemiseen palvelutarpeen tunnistamisesta verkostojen kanssa toimimiseen. Toisaalta yhtäläisyyksiä löytyi esimerkiksi työkykykoordinaattoreiden konsultaatioiden hyödyntämisessä. Asiantuntijoiden keskuudessa erilainen suhtautuminen ja asenne

osatyökykyisten palvelemiseen oli nähtävissä ja vaikuttamassa työskentelyyn. Osa haastateltavista korosti voimavarakeskeistä työskentelytapaa osatyökykyisen työnhakijan palvelemisessa, jonka myötä mietitään tai ”*rakennetaan*” asiakkaalle soveltuvat palvelut. Osa kuvasi lähestymistapaansa vahvasti eri palveluvaihtoehtojen tarjoamisen kautta nähden työllistymisen tavoitteen ensisijaisena.

Asiantuntijat keskittyivät pitkälti TE-toimiston palveluiden tarjoamiseen tai prosessityöhön, jonka myötä koettiin, ettei mennä omien työtehtävien tai substanssin vierestä. Haastateltavilla oli eroja siinä, mitkä kuuluvat omiin työtehtäviin tai mitkä työtehtävät ovat luokiteltavissa heidän määrittelemään perustyöhön. Joissain tilanteissa työvoimaviranomaisen rooli kuvautui selkeänä. Esimerkiksi tilanteissa, joissa terveys selvittelyiden kuvattiin olevan ensisijaisia, nähtiin TE-toimiston rooli odottaa terveydenhuollon palveluiden etenemistä.

Osa haastateltavista kuvasi osatyökykyisten palvelua ikään kuin irrallisena osana omasta perustyöstä. Näissä tapauksissa osatyökykyisten palvelu kuvattiin aikaa vievinä, laajaa osaamista vaativina ja talon sisäistä konsultaatiota vaativina asiakastapauksina, jotka häiritsevät tai veivät työskentelyaikaa oman ydintyön suorittamista. Osatyökykyisten palvelun mieltäminen osaksi työtään ei vaikuttanut olevan yhteydessä esimerkiksi koulutukseen. Kuitenkin TE-toimistossa vähemmän aikaa työskennelleet vaikuttivat suhtautuvan osatyökykyisten palvelemiseen vahvemmin osana omaa työtä. Tapauksista kerrottiin positiivisempaan sävyyn ratkaisukeskeisesti, vaikka oma osaaminen olisi kuvattu puutteellisena. Vaikka oma osaaminen koettiin puutteellisena, vaikutti talon sisäiset esimerkiksi konsultaatioiden rakenteet ja kollegojen osaamisen hyödyntäminen positiivisesti asiakkaan palvelemisen kokemukseen. Asiakastilanteista keskusteleminen kollegojen kanssa toi erityisesti luottamusta siihen, että työnhakijan tilanne saadaan etenemään. Oma kokemus mahdollisesti puutteellisesta osaamisesta tai tunne riittämättömyydestä ei kuitenkaan tarkoittanut, että palvelu itsessään on riittämätöntä osatyökykyisille. Muutama haastateltava laajensi oman osaamisen kuvauksen laajemmin koko tiimin osaamisen kuvaukseen. Yksi haastateltava koki, että ”*kyllä meillä tiimissä tietotaitoa on*”, kun taas toinen kuvasi, ettei osaamista tiimissä ole.

Osatyökykyisten palvelemisessa ei näyttäytynyt olevan selkeää prosessia tai yhdessä sovittuja käytäntöjä esimerkiksi puheeksi otossa. Osatyökykyisten palveleminen vaikutti olevan työntekijästä kiinni, vaikka samankaltaisia tiimilinjauksia oli pääteltävissä asiantuntijoiden keskuudessa esimerkiksi suhteesta verkostotyöhön. Asiakkaan tilanteen eteneminen vaikutti aiheuttavan huolta ja oma asiantuntijuus osatyökykyisten palvelemisessa aiheutti epävarmuutta. Häpeä oli luettavissa tilanteissa, joissa omaa tekemättä jättämistä kuvattiin epäsuorasti. Asiantuntijat tunnistivat tilanteita, joissa työnhakijalle olisi ollut hyötyä jostain, mitä kuitenkin ei jostain syystä tehty. Uskon, että näiden syiden (asenne, resurssit, epäkäytännölliseksi koettu suostumuslomake) taustalla vaikuttaa epäselvät roolit ja rakenteet, sillä kaikissa kaupungeissa ja joidenkin asiantuntijoiden keskuudessa vastaavia haasteita ei koettu.

Osa haastateltavista kuvasi omat työtehtävät selkeästi rajattaviksi, kun taas osalle oma rooli vaikutti olevan epäselvä. Uskon, että roolien selkeyttämisellä useaa haastateltavaa yhdistävä riittämättömyyden tunne ei olisi niin suuressa roolissa, kun puhutaan osatyökykyisten palvelemisesta. Yhteisesti sovitut rakenteet näyttivät palvelevan kaikkia työntekijöitä tiimistä riippumatta vaikuttavan positiivisesti myös työskentelyn ilmapiiriin. Rakenteilla viitataan esimerkiksi selkeisiin rooleihin tiimijaoissa suhteessa asiakasprofiileihin. Asiantuntijan oma rooli ja oman työn rajat vaikutti selkeämmiltä tilanteissa, joissa hän tietää milloin asiakas kuuluu mihinkin tiimiin. Tämä näytti vaikuttavan luottamukseen siihen, että työnhakijan tilanne etenee, jos ei oman niin kollegan kautta. Näissä tilanteissa huolta asiakkaan tilanteesta ja kuvausta omasta riittämättömyyden tunteesta ei kuvattu niin vahvasti.

Vahvassa palvelussa asiantuntijan työ kuvautui vahvemmin syvempänä palveluohjauksena, kun toimialatiimin asiantuntijat painottivat palveluneuvontaa. Palveluneuvonta kuvattiin joissain tilanteissa riittävänä, mutta joissain haastatte- luissa kuvatuissa tilanteissa asiakas olisi kaivannut syvempää palveluohjausta.

Tuloksista on pääteltävissä, että suhteessa osatyökykyisten työnhakijoiden palveluun oma osaaminen koettiin lähtökohtaisesti puutteelliseksi tai riittämättömäksi. Kokemus oli, että yhdessä työkykykoordinaattoreiden kanssa

asiakasohjaus saatiin kuitenkin toteutumaan. Kokemus riittävästä palvelusta vaikutti osittain olevan verrannollinen siihen, miten apua esimerkiksi TE-toimiston kollegoiden tai muun ympäristön kanssa koettiin saavan tai kuinka luotettiin siihen, että asiakas tulee saamaan tarvitsemaansa apua esimerkiksi toisesta palvelusta tai tiimisiirron myötä toiselta asiantuntijalta. Oman roolin selkeyttämiseen näytti vaikuttavan asiakasprofiloituminen ja selkeät tiimijaot näiden mukaan. Epäselvät roolit ja asiakkaiden jako näyttivät aiheuttavan turhautumista, jota kuvattiin esimerkiksi useammilla asiakkaiden siirtämisyrityksillä, jossa tiimien välinen yhteistyö ei aina kuvautunut jouhevalta.

Useampi haastateltava toivoi muutosta tiimirakenteilta osatyökykyisten palvelamiseen, jotta osatyökykyiset saisivat heille kuuluvaa palvelua. Osatyökykyisten työnhakijoiden palvelun järjestäminen toisella tavalla nähtiin näissä tilanteissa sekä työntekijää, että työnhakijaa helpottavana asiana. Pidempään työvoimahallinnossa työskennelleet henkilöt muistelivat tiimijakoja, jolloin osatyökykyiset työnhakijat olivat palvelutarpeen mukaan keskitetty eri tavalla.

Sosiaalialan tutkinnosta nähtiin olevan hyötyä itselle ja tiimille, mutta toisaalta osa koki sosiaalialan koulutuksen osatyökykyisten työnhakijoiden palvelemissa myös vaikeasti rajattavana. Yksi sosiaalialan koulutuksella työskentelevä haastateltava kuvasi, ettei osaa olla tarpeeksi vaativa. Kuvatuissa tilanteissa empatian kokemus ja työvoimavirkailijan asettamat vaatimukset työnhakijoille näyttivät lisäävän ristiriitaa eri roolien välillä.

Kaikki asiantuntijat pyrkivät vuorovaikutuksen kuvauksessa dialogisuuteen. Haastateltavat eivät ottaneet puheeksi viranomaisroolin myötä tulevaa valta-aseman luomaa haastetta vuorovaikutuksessa. Joissakin haastatteluissa valta-asema tuli kuitenkin ilmi ikään kuin ”viimeisenä vaihtoehtona”, mikäli yhteistä ymmärrystä tai etenemistä prosessissa ei muuten tapahtunut. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, kun mielipiteessä ei päästy yhteisymmärrykseen ja asioita on pitänyt vaatia tai perustella esimerkiksi laeilla.

Vuorovaikutuksella ja avoimella keskusteluyhteydellä vaikutti olevan merkittävä vaikutus siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tarvitsemaansa palvelua

oikea-aikaisesti. Pahimmassa tapauksessa puhumattomuus aiheutti sen, ettei asiakkaan tilanteessa voitu edetä asiakkaan palvelutarve edellä, vaan tällöin asiantuntijalle jäi vaihtoehdoksi työn tarjoamisen työttömyysturvalain puitteissa asiakkaalle, joka ei asiantuntijan näkemyksen olisi hänelle ensisijaista.

Toisaalta haasteena yhteiselle ymmärrykselle saattoi olla myös asiakasryhmä, jolla ei suoraan ollut TE-toimiston palveluiden tarvetta, mutta jotka olivat työnhakijoina erilaisien etuuksien myötä. Työvoimaviranomaisena tasavertainen kohtaaminen ja asiakkaan tilanteen eteenpäin vieminen ei tulosten perusteella ole helppoa asiakkaiden asenteiden, erilaisten lakien ja avoimen vuoropuhelun toteutumattomuuden myötä. Kaikilla asiantuntijoilla vaikutti olevan pyrkimys kohtaamiseen, johon kuvattiin vaikuttavan käytännöntason valmistautuminen asiakkaaseen esimerkiksi varaamalla tarpeeksi aikaa kohtaamiseen ja tutustumalla etukäteen hänen asioihinsa, esimerkiksi hänen etukäteen toimittamien dokumenttien kautta.

Tulosten perusteella toimialatiimin asiakastilanteissa toimittiin usein TE-toimiston yleisen työllistymisen tavoite edellä, eikä niin vahvasti osatyökykyisen palvelutarpeen, mikäli tilanne olisi sitä edellyttänyt. Tuloksissa näkyy työ- ja elinkeinoministeriössä tunnettu tavoite joko työn tai koulutuksen aloittamiseksi (Piiranen & Kettunen, 2015, s. 39).

Kuvio 2. Yhteenveto tuloksista tutkimuskysymyksittäin



Edeltävässä kuviossa on tehty yhteenveto tuloksista tutkimuskysymyksittäin.

1. Haastateltavat kuvasivat osatyökykyisen työnhakijan rajoitteita samankaltaisesti. Suhtautuminen osatyökykyisten työnhakijoiden palveluun vaihteli tiimistä riippumatta siinä, minkälaisia toimintatapoja tai mahdollisuuksia asiantuntijalla on osatyökykyisen työnhakijan palvelussa.
2. TE-toimiston asiantuntijan osaamisessa korostettiin vuorovaikutustaitoja, voimavarakeskeistä työtettä täsmätyökyvyn valjastamiseksi sekä palveluiden tuntemista. Työkykykoordinaattoreiden osaamisen ja käytäntöjen kuvattiin mahdollistavan osatyökykyisille työnhakijoille laadukasta palvelua.

3. Palvelun riittävyyden kokemukseen vaikuttivat osaaminen, resurssit, byrokratia ja rakenteet. Konsultoinnin tuella asiakkaan koettiin saavan pääsääntöisesti riittävän hyvää palvelua.

6.2 Luotettavuus ja yleistettävyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole yksiselitteistä ohjetta. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jossa eri tarkastelukohteiden tulee olla suhteessa toisiinsa. Lähteessä mainittuja tarkastelukohteita ovat: Tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumuksetsi tutkijana tässä tutkimuksessa, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus sekä tutkimuksen raportointi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 163-164.)

HTK ohje on tutkimuseettinen ohje hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta ja suomalainen tiedeyhteisö ovat uudistaneet tutkimuseettisen ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä. HTK-ohjeen on tarkoitus edistää tieteellistä käytäntöä antamalla tutkimuksen harjoittajille mallin hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Jotta tutkimusta voidaan pitää eettisesti luotettavana ja tuloksia uskottavina, tulee tutkimuksen olla suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mallin mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 4, 6.) Tiedostin tutkimuksen luotettavuuden koskevan koko tutkimusprosessia ja pyrin ottamaan sen huomioon koko tutkimusprosessin ajan sitoutumalla noudattamaan HTK-ohjetta.

Tutkimuksen etiikka voidaan Risto Ikonen mukaan jakaa kahteen pääluokkaan: Tutkimushenkilöiden ja informanttien eettiseen kohteluun sekä tutkimustyön etiikkaan. Risto Ikonen on kuvaillut tutkimuksen eri virhetyppejä, joissa hän nostaa tutkimuksen luotettavuuden avainkysymyksiä: Miten pystyn kontrolloimaan omia ennakkokäsityksiä? Tutkimuksen tavoitteena ei voi olla omien tai rahoittajatahoille tärkeiden ennakkoluulojen vahvistaminen, jota ei voi pitää eettisesti hyväksyttävänä. (Ikonen, 2021.) Haastatteluaineiston käytännön

valmistelujen lisäksi käytin paljon aikaa omiin pohdintoihin liittyen tutkimuksen tarkoitukseen sekä omiin ennakkoasenteisiin ja näkökulmaan. Uskon, että minulla oli syntynyt tutkittavasta aiheesta erinäisiä ennakkoajatuksia. Tämän myötä yritin suunnitella ja valmistautua haastatteluihin mahdollisimman hyvin ja tehdä aineiston analyysin mahdollisimman systemaattisesti ja huolellisesti.

Olen joutunut tarkastelemaan jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa omaa rooliani ja pohtimaan sen merkitystä tutkimuksen eri vaiheisiin. Tutkimusmetodin valinnan jälkeen minun täytyi kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten tutkittavat tutkimukseeni valikoidaan, jotta omat ennakkokäsitykseni eivät vaikuttaisi tutkimuksen etenemiseen kyseisessä vaiheessa. Päädyin lopulta ulkoistamaan mahdollisten tutkittavien valikoimisen esihenkilöille. Esihenkilöt ottavat huomioon vinkkauksessa muun muassa: haastateltavien eri koulutustaustan sekä työsuhteen keston työnvälityksessä työskentelemisessä.

Tein etukäteen aikaa vievää selvittelyä ja ennakointia haastatteluaineiston laadun varmistamiseksi. Haastatteluaineiston laatua voi tavoitella tekemällä hyvän haastattelurungon ja huolehtimalla haastattelun teknisestä välineistöstä (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Laatu ja luotettavuus). Tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, eli heidän on annettava suostumus tutkimushenkilönä toimimiseen, joka heidän on tarpeen tullen voitava myös perua (Ikonen, 2021). Tutkittavia lähestyessä korostin ensikontaktissa, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista esimieheltä tulleesta vinkkauksesta huolimatta. Annoin tutkittaville tutkimusta koskeva tiedotteen ja allekirjoitettavan suostumuksen, jonka jokainen allekirjoitti ennen haastattelua. Tiedotteessa on viitattu esimerkiksi anonymisointiin. Anonymisointi tarkoittaa henkilötietojen käsittelyä niin, että henkilöä ei enää voida tunnistaa niistä (Tietosuojavaltuutetun toimisto, i.a.).

Onnistuin mielestäni luomaan haastatteluissa luottamuksellisen ja avoimen keskusteluyhteyden haastateltaviin. Huomasin kuitenkin turvautuvani usein teema-luettelon kysymyksiin ja haastattelun pitkittyessä esitin kysymyksiä vastauksien kuuntelemisen sijaan, mikä Dahlströmin (1957) mukaan on vakava virhe, vaikka

virheitä sattuu erityisesti aloittelevalla haastattelijalla (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Haastattelun toteutus).

Haastattelutilanteessa osa haastateltavista otti puheeksi roolini TE-toimiston vahvassa palvelussa. Haastateltavat saattoivat kertoa, kuinka on *”yrittänyt siirtää teille”* asiakasta tai mainita, että *”teillähän sitä osaamista siellä vahvassa palvelussa on”*. Haastateltavat siis tiedostivat roolini työyhteisössä erityisesti osatyökykyisten työnhakijoiden kanssa työskentelystä ja se on voinut vaikuttaa joidenkin haastateltavien vastauksissa.

Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa vahingon välttämisen lähtökohta on ihmisarvoinen ja tasa-arvoinen kohtelu. Eettisyys näkyy tilanteissa, joissa tutkittavat kohdataan ja heitä koskevia tutkimustuloksia käsitellään. Tutkimuksen tavoite on tuottaa uutta ja merkityksellistä tietoa asioista, joten kaikkea tutkittavilta saatua tietoa on pidettävä arvokkaana. (Vuori, i.a.)

Reliaabeliuden termi kuvaa sitä, että toistettaessa tutkimus saman henkilön kohdalla saadaan tutkimuksesta sama tulos. Toisen määritelmän mukaan tulos on reliaabeli, mikäli kaksi henkilöä päätyy samaan tulokseen. Näihin on syytä kuitenkin suhtautua varauksella, sillä ihmiselle on ominaista muutos ajan saatossa ja toisaalta jokainen tutkija tekee oman tulkintansa omasta näkökulmastaan käsin. Kuitenkin esimerkiksi huolellisella luokittelulla voi olla vaikutusta yksimielisyyteen. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Laatu ja luotettavuus.)

Laadullisen tutkimuksen luonteen sekä oman tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen huomioon ottaen tutkimuksen yleistettävyyttä ei mielestäni tässä tapauksessa ole tarpeellista arvioida. Tutkimustulosten yleistettävyyttä haastaa myös se, että tutkimus antoi nimenomaan hyvin aikaan sidonnaisen kuvauksen liittyen sekä asiantuntijoiden että työvoimapalveluihin liittyen. Rakenteelliset muutokset lienevät suuret työvoimapalveluiden siirtyessä kunnille tammikuusta 2025. Tämän myötä esimerkiksi mahdollinen jatkotutkimus samojen haastateltavien kohdalla reilun puolen vuoden päästä voisi antaa hyvin erilaisen tuloksen jo pelkästään rakenteiden vuoksi.

Tutkija vaikuttaa kerättävään tietoon jo aineistonkeruuvaiheessa omista tulkinnoista ja käsitteistöstään käsin. Validiuden näkökulmasta tärkeimpänä voidaan pitää rakennevalidiutta, jossa olennaista on dokumentoida menettelynsä uskottavasti siten, että vaikka toinen tutkija tulisi eri tulokseen, ei tutkimusta tämänkään myötä pidettäisi heikkona. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, luku Laatu ja luotettavuus)

Uskon, että omasta työskentelystäni TE-palveluissa saattoi olla hyötyä siinä, että pääsimme haastatteluissa helposti kiinni aiheisiin ja tiesimme mistä puhumme. Voi olla, että henkilöllä, joka ei työskentele tai tunne TE-toimiston arjen työtä niin vahvasti, olisi ollut helpompi antaa teemojen ohjata haastattelujen keskustelua, mutta toisaalta haastattelut olisivat voineet jäädä pintapuolisiksi. Koen, että aihepiirin tuntemuksen myötä pystyin käsittelemään tuloksia ja tekemään johtopäätöksiä syvällisemmin.

6.2 Jatkosuositukset

1. Selkeät rakenteet yhteistyölle eri toimijoiden kanssa

Tällä hetkellä jokainen asiantuntija palvelee osatyökykyisiä työnhakijoita. Toimialatiimeissä osatyökykyiset työnhakijat saavat heidän omaa toimialakohtaista osaamista, jolloin kyseisen tiimijaottelun voisi ajatella palvelevan tilanteissa, joissa osatyökykyisen työnhakijan ensisijainen palvelutarve ja tavoite on työllistyminen. Toisaalta osatyökykyisten työnhakijoiden kuvataan tarvitsevan usein useamman toimijan tai ammattialan palveluita yhtäaikaaisesti ja yhteistyön rakenteet toimialatiimeissä kuvautuvat heikkoina. Palvelut tulee sovittaa yhteen, kun tavoitteena on asiakkaalle tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuus (Rajavaara ym., 2019, s. 26).

Tällä hetkellä asiantuntijat rajaavat kukin omaa työnsä harkintansa mukaan, mikä voi asettaa työnhakijat eriarvoiseen asemaan. Esihenkilöiden olisi hyvä selventää asiantuntijoille tiimikohtaisia suosituksia yhteydenpitoon, jotka vaativat lisäksi toimijoiden kanssa yhteisesti sovittuja käytäntöjä. Tulokset osoittivat, että asiakas-tilanne onnistui yhdessä kollegan kanssa, joka kertoo, ettei prosessin onnistumiset ole vain omasta osaamisesta kiinni vaan myös luoduista rakenteista ja

mahdollisuuksista. Mikäli jaottelu on yksiselitteisesti niin, että kolmikantainen yhteydenpito ja verkostotyö kuuluvat vain vahvaan palveluun, on tärkeää pohtia, kuuluvatko osatyökykyiset toimialatiimeihin asiantuntijoiden tämän hetkisillä mahdollisuuksilla?

2. Asiakkuuden ohjaus, kun sosiaalihuollon tarve on ilmeinen

Erityistä huomioita tulisi mielestäni kiinnittää prosessiohjeisiin työnhakijoiden kohdalla, joiden toimintakyvystä asiantuntijoilla herää huoli esimerkiksi toiseen palveluun siirtyessä. Tuloksien mukaan erilaiset lomakkeet koettiin raskaina ja byrokraattisina, eikä haastatteluissa tullut ilmi, että asiantuntijat tekisivät aina kyseisen asiakasryhmän kohdalla sosiaalihuoltoon sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014) säädettyä yhteydenottoa sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Laissa säädetään eri viranomaisten, mukaan lukien työvoimaviranomaisen velvollisuudesta ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja saadessaan tietää sosiaalihuollon tarpeen olevan ilmeinen (L 1301/2014 35. §). Tilanteissa lie-
nee mahdollisuus huolehtia yhdessä asiakkaan kanssa hänen suostumuksellaan esimerkiksi tapaaminen kolmannen osapuolen kanssa, jolloin asiakkaan siirtymä tai palvelun pääsyyn huolehtiminen tapahtuisi ”saattaen vaihtaen”? Mahdollisuuksiin kuitenkin vaikuttanee niin pitkään muun muassa omat asenteet ja priorisointi, kunnes ne on vakiintuneet toimintamalleiksi.

3. Yhteinen puheeksi oton toimintamalli

On ymmärrettävää, että asiantuntijoilla on erilaista osaamista ja kykyä työskennellä asiakkaan voimavaroja tai itsetuntemusta tukien tai motivoitessaan häntä työskentelyyn. Tulosten perusteella näen, että yhteisesti sovitut käytännöt työkykyasioiden puheeksi ottamisessa varmistaisi työnhakijoiden yhdenvertaisen mahdollisuuden kertoa työkykyyn liittyvistä asioista palvelutarvetta arvioitaessa. Käytäntöjen juurruttaminen työskentelyyn mahdollistaa myös jokaiselle asiantuntijalle keinon, kuinka työkykyyn liittyvät asiat otetaan puheeksi, eikä se kenenkään kohdalla tule sivuutetuksi. Mikäli asiantuntijat eivät käytä yhteiseksi sovittua puheeksi oton toimintamallia, olisi hyvä käyttää yhteiskehittämistä toimivan ratkaisun löytämiseksi.

4. Osatyökykyisten asiakkaiden onnistumisien seuranta

Tulosten mukaan osatyökykyisten asioiden hoitamisen ei aina koettu lukeutuvan omiin perustyötehtäviin. Pohdin, millä tavoin osatyökykyisten työnhakijoiden asiakkuutta ja siinä esiin tulleita onnistumisia seurataan vai seurataanko ollenkaan? Rekisteröinti- ja kirjaamiskäytännöt eivät mahdollista asiakkaan elämänhallintaan liittyviä tavoitteita ja tämän myötä vaikutusten arviointia (Piirainen & Kettunen, 2015, s. 40). Voivatko osatyökykyisten pitkät prosessit ja monialaiset palvelutarpeet tuntua menevän ohi omien työtehtävien, sillä ne eivät ole tavoitteita, mihin pyritään ja jonka onnistumisesta saisi kiitosta? Olisiko mahdollinen seuranta motivoimassa asiantuntijoita entistä paremmin elämänhallinnallisissa tavoitteissa ja tuntuisiko se silloin kuuluvan perustyötehtäviin? Tulosten myötä voidaan todeta, että elämänhallinnan haasteet ja niiden kanssa toimiminen kuuluu osana työnvälityksen asiantuntijuutta ja on tärkeää tiedostaa, mitä tavoitteita kohti kunkin kohdalla tavoittelemme, kun puhumme vaikuttavista ja oikea-aikaisista palveluista.

6.3 Eettiset kysymykset ja pohdinta

Opinnäytetyötä varten ei haettu KEHA-keskukselta tutkimuslupaa, sillä opinnäytetyössä ei käytetä salassa pidettäviä rekisteritietoja (KEHA-keskus, i.a.). Opinnäytetyön suunnitelma lähetettiin sovitusti luettavaksi Pohjois-Savon TE-toimiston esihenkilölle. Hyväksytty opinnäytetyösuunnitelma sekä opinnäytetyön esitarkastusversio toimitettiin Pohjois-Savon TE-toimiston esihenkilöiden luettavaksi ja kommentoitavaksi. Tarkoitus on esittää valmis opinnäytetyö mahdollisuuksien mukaan TE-toimiston henkilöstölle.

Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitelmien mukaisella aikataululla. Jälkikäteen ajateltuna olisin täsmentänyt opinnäytetyöni aiheen ja rajannut tutkittavan ilmiön tarkemmin etukäteen. Haastattelujen jälkeen jouduin pohtimaan, saanko toteutuneista teemahaastatteluista vastaukset tutkimuskysymyksiini, jonka myötä jouduin vielä osittain muokkaamaan tutkimuskysymyksiä tässä vaiheessa. Etukäteen olin mieltänyt vuorovaikutusosaamisen olevan isossa roolissa

opinnäytetyössäni. Vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan tulosten myötä muodostunut tämän opinnäytetyön kannalta niin merkitykselliseksi, vaikka haastatte- luissa tähän teemaan käytettiinkin suhteellisen paljon aikaa. Vaikka toisaalta moni asia muuttui tutkimussuunnitelmasta tutkimuksen edetessä, koin pystyväni tekemään joustavasti erilaisia ratkaisuja saadakseni tutkimuksestani mahdollisimman luotettavan ja merkittävän.

On huomioitavaa, että opinnäytetyöprosessin aikana TE-palveluissa oli käynnissä työllisyyden kuntakokeilut ja päätös työllisyyspalveluiden siirrosta kuntaan 2025 alkaen päätettiin opinnäytetyöprosessin aikana. Haastatellut toteutettiin kaupunkeihin, joissa osassa oli käynnissä kuntakokeilut ja osassa ei. Tämä selittää osittain kaupunkien väliset eroavaisuudet esimerkiksi monialaisen palvelutarpeen kartoitusjaksolle ohjaamisessa, sillä kuntakokeilukunnissa työmarkkina- tuella olevat työttömät työnhakijat eivät kuulu TE-toimiston asiakkuuteen (TE-palvelut, 2023).

On tarpeellista korostaa, ettei opinnäytetyössä käsitellyissä teemoissa ole kysymys vain asiantuntijoiden osaamisesta vaan myös mahdollisuuksista, joihin on vaikuttamassa laki, resurssit ja organisaation rakenteet. Jatkotutkimusideani koskee rakenteiden kehittämistä jo olemassa olevaa osaamista hyödyntämällä. Tulosten ja johtopäätösten myötä uskon, että osatyökykyiset työnhakijat hyötyisivät työllisyyspalveluissa eri alojen asiantuntijoiden jaetusta osaamisesta, jonka hyödyntäminen vaatii käytäntöjä talon sisäisen verkoston ja ulkopuolisten verkostojen kanssa. Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista toteuttaa tiimeissä tai työyhteisöissä esimerkiksi 4 työpajan kokonaisuus ensiksi talon sisällä, missä sovitaisi toimivia käytäntöjä ja seurattaisi jaetun osaamisen vaikutusta kokemukseen omasta osaamisesta tai työn hallinnasta.

Näen opinnäytetyön aiheen entistä tärkeämpänä opinnäytetyöprosessin valmistuttua. On ensiarvoisen tärkeää, että työnhakijat saavat jatkossakin työnvälityksestä yhdenvertaista palvelua huolimatta siitä, missä he maantieteellisesti asuvat. Asiantuntijoiden kokemukset osatyökykyisten työnhakijoiden palvelusta ja omasta osaamisesta eivät kuitenkaan muutu hetkessä ja tutkimukseni perusteella se vaatii kehittämistä, mikäli osatyökykyisten palvelu on jatkossakin jaettu

nykyisen kaltaisesti. Toisaalta tutkimuksen ja kehitysideoiden tekeminen olisi voinut olla entistäkin merkityksellisempää, mikäli opinnäytetyö olisi toteutettu työllisyydenhoidon jo siirryttyä kuntien vastuulle. Palveluiden siirtyminen kuntiin on varmasti mahdollisuus uudistaa verkostotyön rakenteita.

LÄHTEET

- Alasalmi, J., Alimov, N., Ansala, L., Busk, H., Huhtala, V-V., Kekäläinen, A, Keskinen, P., Ruuskanen, O-P., & Vuori, L. (2019). Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161296/16-2019-Tyottomyyden%20laajat%20kustannukset%20yhteiskunnalle.pdf;jsessionid=25C65FB0108EAF6144B666D5C71D92B7?sequence=1>
- ChatGPT 2024. OpenAI. GPT 3.5. Käytetty kielen kääntämiseen. 31.7.2024 <https://chat.openai.com>
- Eduskunta. (22.4.2024). HE 37/2024. Hallituksen esitys eduskunnalle työvoimapalveluiden uudelleen järjestämiseen liittyvien lakien muuttamista koskevaksi lainsäädännöksi HE 37/2024. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_37+2024.aspx
- Eskola, J., Lätti, J., & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (s. 27-51). PS-kustannus.
- Eskola, J. (2018). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2* (s. 185-206). PS-kustannus.
- Hakkarainen, K., Lonka, K., & Lipponen, L. (2004). *Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä*. WSOY.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hyvärinen M., Suoninen E., & Vuori J. (i.a.) Haastattelut. Saatavilla 22.3.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/#Asiantuntijahaastattelu>
- Ikonen, R. (11.2.2021) *Tutkimuksen luotettavuus ja katsaus tutkimusetiikkaan* [Video; luentotallenne]. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=AKC4wGJQfYs&t=1686s&ab_c_hannel=Ristolkonen

Kajanoja, J. (toim.). (2018) Työllisyyskysymys. Into.

Kansantalousosasto. (2024). Taloudellinen katsaus, kevät 2024.

(Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:31)._Valtiovarainministeriö.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165572/VM_2024_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kauppinen, T., Saikku, P., & Kokko, R-L. (2010). Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa M, Vaarama., P, Moisio., & S. Karvonen (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2010* (s. 234-250).
 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KEHA-keskus. (i.a.). Tutkimuslupahakemus. Saatavilla 22.3.2023

<https://www.keha-keskus.fi/toimintamme/tutkimuslupahakemus/>

Kerätär, R. (2016). *Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän: Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä*.
 [Väitöskirja: Oulun yliopisto].

<https://oulurepo.oulu.fi/bitstream/handle/10024/35819/isbn978-952-62-1086-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kuntoutussäätiö. (2021). Vajaakuntoisesta osatyökykyiseksi, osatyökykyisestä työkykyiseksi. https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/06/puheenvuoroja_osatyokykyisyydesta_0906_valmis.pdf

Kuntoutussäätiö. (23.9.2022). *Työkykykoordinaattorikoulutus*.
<https://kuntoutussaatio.fi/koulutukset/tyokyky/tyokykykoordinaattorikoulutus/>

L 1379/2021. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 30.12.2021/1379. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211379#Pidm45053758758800>

L 916/2012. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

L 380/2023. Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 23.3.2023/380.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230380#L4P37>

- L 731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 1326/2010. Terveystieteidenhuoltolaki. 30.12.2010/1326. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P35>
- L 935/2022. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. 25.11.2022/935. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220935>
- Martimo, K-P. (25.9.2020). Osittain vai riittävän työkykyinen? <https://www.ilmari.fi/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/blogikirjoitukset/kari-pekka-martimo/osittain-vai-riittavan-tyokykyinen/>
- Määttä, A. (2012) Perusturva ja poiskäännyttäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulu. [A_36 ISBN 9789524931762.pdf \(theseus.fi\)](https://www.theseus.fi/handle/10024/161151)
- Mönkkönen, K a., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N & Salokangas, K (2019). Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T & Pehkonen, A, *Moniammatillinen yhteistyö* (s. 47-65). Gaudeamus Oy.
- Mönkkönen, K b., Kekoni, T., Jaakola, A-M., Profiam Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen, A (2019). Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T & Pehkonen, A, *Moniammatillinen yhteistyö* (s. 112-148). Gaudeamus Oy.
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Edita.
- Oivo, T., & Kerätär, R. (2018) Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161151>
- Piirainen, K., & Kettunen, A. (2015). *Arviointi GAS- menetelmän edellytyksistä työllisyyspalveluissa*. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. C Katsauksia ja aineistoja 35) Diakonia- ammattikorkeakoulu.
- Pohjois-Savon ELY-keskus (i.a.a.) Pohjois-Savon TE-toimisto. Tehtävänkuvaus: Asiantuntija, toimialakohtainen asiakastyö. Dokumentti hallussa 5.2.2024

- Pohjois-Savon ELY-keskus (i.a.b.) Pohjois-Savon TE-toimisto. Tehtävänkuvaus: Yhteiset viranomaispalvelut, työkykykoordinaattori. Dokumentti hallussa 5.2.2024
- Pohjois-Savon ELY-keskus (i.a.c.) Pohjois-Savon TE-toimisto. Tehtävänkuvaus: Asiantuntija, asiantuntija vahva palvelu. Dokumentti hallussa 5.2.2024
- Rajavaara, M., Saikku, P., & Määttä, A. (2019). Henkilökohtaista ja monialaista palvelua tarvitaan työttömien aktivoinnissa. *Talous & yhteiskunta*, 47(3), 24-28. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/44fcc5da-020d-4b30-b72c-0b83554e328d/content>
- Roos, S., & Mönkkönen, K. (2015). *Ihmiseksi työssä: Työyhteisötaidoilla yleistä vaikuttavuutta*. UNIPress.
- Ruusuvuori, J., & Tiittula, L. (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa T. Aaltonen, J. Ruusuvuori, & L. Tiittula, L. (toim.), *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino.
- Tarkista: Rødevand L, Ljosaa TM, Granan LP, Knutzen T, Jacobsen HB, Reme SE (2017) A pilot study of the individual placement and support model for patients with chronic pain. [Tiivistelmä]. *BMC Musculoskeletal Disorders* 18(1), 550
- Saikku, P. (2018). *Hallinnan rajoilla: Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistämisen edistämiseksi* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/02b9c586-d262-48d6-9a46-55eacef720eb/content>
- Saikku, P. (2016). Työttömien ammatillinen kuntoutus: Tilannekatsaus asiantuntijahaastattelujen ja kirjallisuuden pohjalta. *Kuntoutus*, 39(3), 21–30. <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/112993>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). *Työttömän terveystarkastus ja terveysneuvonta sosiaali- ja terveydenhuollossa – painopisteenä työ-, toiminta ja työllistymiskyky*. https://stm.fi/documents/1271139/150188883/Ohjekirje_Tyottomienterveyspalvelut_final.pdf/2c89062d-b55a-391d-78d2-4b753956e916/Ohjekirje_Tyottomienterveyspalvelut_final.pdf?t=1687267516097

- Taskinen, P. (2012). *Osatyökykyisillä on työhaluja terveysongelmista huolimatta*. Hyvinvointikatsaus 4/2012. Tilastokeskus. [Tilastokeskus – Osatyökykyisillä on työhaluja terveysongelmista huolimatta \(stat.fi\)](https://tilastokeskus.fi/tilastokeskus/2012/4/04_01_02_03_04_05_06_07_08_09_10_11_12_13_14_15_16_17_18_19_20_21_22_23_24_25_26_27_28_29_30_31_32_33_34_35_36_37_38_39_40_41_42_43_44_45_46_47_48_49_50_51_52_53_54_55_56_57_58_59_60_61_62_63_64_65_66_67_68_69_70_71_72_73_74_75_76_77_78_79_80_81_82_83_84_85_86_87_88_89_90_91_92_93_94_95_96_97_98_99_100_101_102_103_104_105_106_107_108_109_110_111_112_113_114_115_116_117_118_119_120_121_122_123_124_125_126_127_128_129_130_131_132_133_134_135_136_137_138_139_140_141_142_143_144_145_146_147_148_149_150_151_152_153_154_155_156_157_158_159_160_161_162_163_164_165_166_167_168_169_170_171_172_173_174_175_176_177_178_179_180_181_182_183_184_185_186_187_188_189_190_191_192_193_194_195_196_197_198_199_200_201_202_203_204_205_206_207_208_209_210_211_212_213_214_215_216_217_218_219_220_221_222_223_224_225_226_227_228_229_230_231_232_233_234_235_236_237_238_239_240_241_242_243_244_245_246_247_248_249_250_251_252_253_254_255_256_257_258_259_260_261_262_263_264_265_266_267_268_269_270_271_272_273_274_275_276_277_278_279_280_281_282_283_284_285_286_287_288_289_290_291_292_293_294_295_296_297_298_299_300_301_302_303_304_305_306_307_308_309_310_311_312_313_314_315_316_317_318_319_320_321_322_323_324_325_326_327_328_329_330_331_332_333_334_335_336_337_338_339_340_341_342_343_344_345_346_347_348_349_350_351_352_353_354_355_356_357_358_359_360_361_362_363_364_365_366_367_368_369_370_371_372_373_374_375_376_377_378_379_380_381_382_383_384_385_386_387_388_389_390_391_392_393_394_395_396_397_398_399_400_401_402_403_404_405_406_407_408_409_410_411_412_413_414_415_416_417_418_419_420_421_422_423_424_425_426_427_428_429_430_431_432_433_434_435_436_437_438_439_440_441_442_443_444_445_446_447_448_449_450_451_452_453_454_455_456_457_458_459_460_461_462_463_464_465_466_467_468_469_470_471_472_473_474_475_476_477_478_479_480_481_482_483_484_485_486_487_488_489_490_491_492_493_494_495_496_497_498_499_500_501_502_503_504_505_506_507_508_509_510_511_512_513_514_515_516_517_518_519_520_521_522_523_524_525_526_527_528_529_530_531_532_533_534_535_536_537_538_539_540_541_542_543_544_545_546_547_548_549_550_551_552_553_554_555_556_557_558_559_560_561_562_563_564_565_566_567_568_569_570_571_572_573_574_575_576_577_578_579_580_581_582_583_584_585_586_587_588_589_590_591_592_593_594_595_596_597_598_599_600_601_602_603_604_605_606_607_608_609_610_611_612_613_614_615_616_617_618_619_620_621_622_623_624_625_626_627_628_629_630_631_632_633_634_635_636_637_638_639_640_641_642_643_644_645_646_647_648_649_650_651_652_653_654_655_656_657_658_659_660_661_662_663_664_665_666_667_668_669_670_671_672_673_674_675_676_677_678_679_680_681_682_683_684_685_686_687_688_689_690_691_692_693_694_695_696_697_698_699_700_701_702_703_704_705_706_707_708_709_710_711_712_713_714_715_716_717_718_719_720_721_722_723_724_725_726_727_728_729_730_731_732_733_734_735_736_737_738_739_740_741_742_743_744_745_746_747_748_749_750_751_752_753_754_755_756_757_758_759_760_761_762_763_764_765_766_767_768_769_770_771_772_773_774_775_776_777_778_779_780_781_782_783_784_785_786_787_788_789_790_791_792_793_794_795_796_797_798_799_800_801_802_803_804_805_806_807_808_809_810_811_812_813_814_815_816_817_818_819_820_821_822_823_824_825_826_827_828_829_830_831_832_833_834_835_836_837_838_839_840_841_842_843_844_845_846_847_848_849_850_851_852_853_854_855_856_857_858_859_860_861_862_863_864_865_866_867_868_869_870_871_872_873_874_875_876_877_878_879_880_881_882_883_884_885_886_887_888_889_890_891_892_893_894_895_896_897_898_899_900_901_902_903_904_905_906_907_908_909_910_911_912_913_914_915_916_917_918_919_920_921_922_923_924_925_926_927_928_929_930_931_932_933_934_935_936_937_938_939_940_941_942_943_944_945_946_947_948_949_950_951_952_953_954_955_956_957_958_959_960_961_962_963_964_965_966_967_968_969_970_971_972_973_974_975_976_977_978_979_980_981_982_983_984_985_986_987_988_989_990_991_992_993_994_995_996_997_998_999_1000)
- TE-palvelut. (i.a.a) Hakuilmoituslomake. Asiantuntija: Henkilöasiakaspalvelu. Dokumentti hallussa 5.2.2024
- TE-palvelut. (i.a.b) Hakuilmoituslomake. Asiantuntija: Asiakaspalvelu. Dokumentti hallussa 5.2.2024
- TE-palvelut. (24.11.2022a). *Palvelut osatyökykyisille*. <https://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/palvelut-osatyokykyisille>
- TE-palvelut. (26.4.2022b). *Uusi asiakaspalvelumalli astuu voimaan 2.5.2022*. <https://toimistot.te-palvelut.fi/-/uusi-asiakaspalvelumalli-astuu-voimaan-2.5.2022>
- TE-palvelut. (21.11.2022c). *Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)*. <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/typ>
- TE-palvelut. (6.7.2023). *Työllisyyden kuntakokeilut*. <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyden-kuntakokeilut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (8.4.2019.) *Osatyökykyisyys*. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2013.) *Työllisyys, terveys ja hyvinvointi. Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimus 2009-2013. Hankkeen loppuraportti*. Kokko, R-L., Nenonen, T., Martelin, T., & Koskinen, S. _____ (toim.) https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110702/THL_RAP2013_018_verkko.pdf
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. (i.a.). *Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot*. Saatavilla 22.3.2023 <https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (14.11.2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (15.3.2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen

neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023.

https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2021). Selvitys osatyökykyisten Suomen mallista.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162815/TEM_2021_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työ- ja elinkeinoministeriö. (19.12.2017.) Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. <https://finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/2017/42910>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2023). *Työkykyohjelma 2019-2023. Loppuraportti*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164849/TEM_2023_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työterveyslaitos. (2021). Nissinen, S., Sormunen, E., & Lappalainen, K. Työkyky- ja työllistymiskykytieto osatyökykyisen palvelupolulla. TykyData-hankkeen loppuraportti. [TTL-978-952-261-998-3.pdf \(julkari.fi\)](https://julkari.fi/record/bitstream/10024/164849/1/TEM_2023_21.pdf)

United Nations. Universal Declaration of Human Rights. (i.a.). Saatavilla 2.8.2024 <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Valtionvarainministeriö. (2007). Aloittelijasta senioriksi – asiantuntijoiden kehitys- ja urapolut valtionhallinnossa. https://vm.fi/documents/10623/1172234/Aloittelijasta+senioriksi+julkaisu+8a_2007.pdf/9b9e1358-6e89-4185-8d3e-6b2c15572669

Van Beukering, I. E., Smits, S. J. C., Janssens, K. M. E., Bogaers, R. I., & Joosen, M. C. W., Bakker, M., Van Weeghel, J., & Brouwes, E. P. M. (6.9.2021). In What Ways Does Health Related Stigma Affect Sustainable Employment and Well-Being at Work? A Systematic Review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 32(3), 365-379.

Vuori, J. (i.a.). *Tutkimusetiikka ihmistieteissä*. Saatavilla 22.3.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

Vehviläinen, S. (2020). Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta (4. uud. p.). Gaudeamus.

Väisänen, V., Sinervo, L. (2021). Työttömien sosiaali- ja terveystalouden käyttö rekisteritietojen valossa. *Tutkimuksesta tiiviisti*, 76. 1-6.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143516/URN_ISBN_978-952-343-796-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wessman, J. (23.2.2022). Työvoimaa ja osaajia on – työnantajista osatyökykyisyys on yhä useammin mahdollisuus. <https://tem.fi/-/tyovoimaa-ja-osaajia-on-tyonantajista-osatyokykyisyys-on-yha-useammin-mahdollisuus>

World Health Organization. (i.a.). International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Saatavilla 28.8.2024
<https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>

LIITE 1. Teemahaastattelun runko ja apukysymykset

Taustatiedot: Koulutustausta, työkokemus työvoimapalveluissa

TEEMA 1: Osatyökykyisen työnhakijan ominaisuudet (Tyypilliset tilanteet, osatyökykyisen työnhakijan vahvuudet ja voimavarat, haasteet ja avun tarve)

- Mitä puutteita osatyökykyisellä työnhakijalla on yleensä?
- Miten osatyökykyisen työnhakijan puutteet ilmenevät?
- Mitä vahvuuksia osatyökykyisellä työnhakijalla on yleensä?
- Miten osatyökykyisen työnhakijan vahvuudet ilmenevät?

TEEMA 2: Palveluprosessin eri vaiheet (Tunnistaminen, arvioinnin keinot, ohjaus)

- Minkälaisissa tilanteissa osatyökykyinen työnhakija on TE-toimiston asiakkuuden alussa?
- Minkälaista apua tai ohjausta osatyökykyinen työnhakija tarvitsee palveluprosessin alussa?
- Miten työnhakijan mahdolliset työrajoitteet tai työkykyyn mahdollisesti vaikuttavat tekijät tulevat ilmi?
- Miten koet soveltuvan työn tai palvelun löytämisen osatyökykyiselle työnhakijalle?
- Minkälaista palvelua osatyökykyinen työnhakija yleensä tarvitsee?

TEEMA 3: Verkosto, konsultointi ja osaamisen vahvistaminen (Työkykykoordinaattoreiden konsultaatio, ohjaus TYP/monialaiseen yhteispalveluun, verkostotyö esim. Kansaneläkelaitos/työeläkevakuutusyhtiö, terveydenhuolto.)

- Minkälaista verkostoa osatyökykyisen asiakkaan tilanteessa yleensä on?
- Miten kuvailit verkoston välistä yhteistyötä?
- Minkälaisissa osatyökykyisen työnhakijan asiakastilanteissa olet konsultoinut kollegaa tai verkostoa?
- Minkälaisissa tilanteissa asiakkaan palvelutarve kuvautuu TYP/monialaisen yhteispalvelun kartoitusjaksolle?

-Miten koet mahdollisuutesi osaamisen kehittämiseksi suhteessa osatyökykyisten palveluun?

TEEMA 4: Vuorovaikutusosaaminen

-Kuvaile tyypillinen vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa?

-Millaisia vuorovaikutustaitoja onnistunut vuorovaikutus TE-toimiston asiantuntijana vaatii?

-Mitkä ovat edellytykset onnistuneelle vuorovaikutukselle?

-Mitkä ovat haasteet onnistuneelle vuorovaikutukselle?

-Millaisia keinoja mahdollisten haasteiden selvittämiseksi on?

LIITE 2. Tiedote- ja suostumuslomake haastatteluun osallistuville

TIEDOTE:

ASiantuntijuus osatyökykyisten työllistämisen edistämiseksi

Pyydämme sinua osallistumaan tähän haastattelututkimukseen, jossa tutkitaan asiantuntijoiden omaa kokemusta osaamisestaan osatyökykyisten työllistämisen edistämiseksi. Haastattelututkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen.

Tämän tiedotteen lukemisen jälkeen sinulta pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Voit halutessasi esittää kysymyksiä tutkijalle.

TUTKIMUKSEN TAVOITE

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiantuntijoiden kokemusta omasta osaamisestaan osatyökykyisten työnhakijoiden palveluprosessissa.

TUTKIMUKSEN AIKATAULU JA VAIHEET

Tutkimukseen liittyvä aineistonkeruu toteutetaan yksilöhaastatteluilla huhtikuun 2023 aikana. Haastattelussa keskitytään haastateltavien henkilökohtaisiin kokemuksiin.

Haastatteluun osallistuneiden kanssa sovitaan haastattelun ajankohta, joka toteutetaan Teams- yhteydellä. Haastattelu toteutetaan teemahaastattelulla, jossa haastattelun pituus on n. 45 min. Haastattelijalla eli tutkimuksen tekijällä säilyttää nauhoitteet ja litteroidut tulokset itsellään muistitikulla salasanoin suojattuna opinnäytetyön julkaisemiseen saakka. Säilytyksen jälkeen nauhoitteet ja niistä litteroidut tulokset tuhotaan. Haastateltavan henkilöllisyyttä ei voi yhdistää yksittäisiin tuloksiin.

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

TUTKITTAVAN SUOSTUMUS:

Olen lukenut ja ymmärtänyt tiedotteen, jossa on kerrottu tutkimuksen tarkoitus, aikataulu ja vaiheet. Minulla on ollut mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä, joihin olen tarvittaessa saanut riittävät vastaukset. Tiedän, että tutkimuksen tiedot säilytetään nimettöminä ja niitä käsitellään henkilötietolain mukaisesti.

Osallistun tähän tutkimukseen vapaaehtoisesti. Annan suostumukseni kerätä, säilyttää ja käyttää minua koskevia tietoja tutkimustarkoituksiin. Minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa tutkimuksen vaiheessa syytä ilmoittamatta. Voin myös peruuttaa antamani suostumuksen milloin tahansa ennen tutkimuksen päättymistä. Jos peruutan suostumukseni, siihen asti

antamiani tietoja voidaan käyttää edelleen tutkimuksessa, mutta uusia tietoja ei enää käytetä tutkimustarkoituksessa. Tutkittavan osuutta jo analysoidusta tai julkaistuista tutkimustuloksista ei voida jälkikäteen poistaa.

Allekirjoitus paikka ja aika:

LIITE 3. Kokonaiskuvaus analyysiluokista

Teema	Alaluokka	Yläluokka
Palvelutarpeen tunnistaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Osatyökykyisyyden ilmeneminen • Vahvuudet, toiveet, tavoitteet • Asiantuntijan kyky tehdä havaintoja • Profilointi • Moniammatillinen arvio 	Asiakkaan haastattelu
Verkostotyöskentely	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultaatio talon sisäiseen verkostoon • Yhteydenpidon käytännöt talon ulkopuolisiin toimijoihin • Resurssit ja ajankäytön priorisointi 	Verkostotyön rakenteet
Vuorovaikutusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Tasavertainen kohtaaminen • Asiakkaan kuuleminen • Vastavuoroisuus 	Dialogisuus