



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Helsingin työvoiman palvelukeskus ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteet yhteistyössä - työllistymistä tuke-
massa

Kivimaa, Sari

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Helsingin työvoiman palvelukeskus ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteet yhteistyössä - työllistymis- tä tukemassa

Sari Kivimaa
Sosiaalialan ja rikosseuraamusalan
johtaminen ja kehittäminen
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2015

Sari Kivimaa

Helsingin työvoiman palvelukeskus ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteet yhteistyössä työllistymistä - tukemassa

Vuosi 2015 Sivumäärä 64

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden yhteistyötä. Työvoiman palvelukeskuksen yhteistyökumppanit (alueen sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät) arvioivat yhteistyön onnistumista ja palveluita. Lisäksi selvitettiin asiakaskuntaa ja heidän palvelutarpeitaan. Tarkoituksena oli saada tietoa, miten yhteistyötä voisi kehittää. Aineisto kerättiin sähköisenä Digium-kyselynä syksyllä 2014. Kyselylomake lähetettiin sähköpostilinkkinä jakelulistojen mukaisesti 214 työntekijälle. Kyse-lyyn vastasi 41 työntekijää. Kyselylomakkeessa oli sekä monivalinta- että avokysymyksiä. Mää-rälliset kysymykset käsiteltiin kvantitatiivisesti ja avokysymykset luokiteltiin aineistolähtöi-sesti sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan nuoria ohjattaisiin työvoiman palvelukeskuksen palveluihin mieluummin hiu-kan enemmän kuin ikääntyneitä työhakijoita. Asiakkaalla voi olla työkykyä rajoittavia sairauk-sia, mutta ei hallitsematonta elämäntilannetta tai päihde- tai mielenterveysongelmaa. Yh-teistyökumppanin mielestä suurimpia työllistymisen esteitä olivat juuri päihteidenkäyttö ja terveydelliset syyt, mutta myös työpaikkojen vähyys. Yhteistyö koettiin tärkeäksi ja myös on-nistuneeksi. Yhteistyön esteenä nähtiin resurssien puute omassa työssä ja osittain työvoiman palvelukeskuksenkin resurssit koettiin puutteellisiksi. Muita ongelmia olivat tiedonkulku, yh-teydenotot ja tietämättömyys työvoiman palvelukeskuksen käytännöistä. Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden työssä korostui toimeentulotukityö ja lisäksi asiakkaan kannus-taminen ja tukeminen. Työvoiman palvelukeskuksen palveluissa korostuivat työllistymiseen liittyvä osaaminen, terveydentilan selvittely ja kuntoutumisen tukeminen. Työnjaollisia, ta-voitteellisia tai näkökulmaeroja ei niinkään ollut. Työntekijöillä oli halua verkostoitumiseen ja yhteistyöhön. Siirtoneuvotteluja asiakkuuden päättyessä ja alkaessakin pidettiin tärkeinä. Usealla ei kuitenkaan ollut ajallisesti mahdollisuutta tähän. Tässä yhteydessä nousi esille yh-teistyö muiden toimijoiden kanssa sekä uusien palveluiden kehittäminen kaikkein vaikeimmis-sa tilanteissa oleville asiakkaille.

Asiasanat: työttömyys, aikuissosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö, työllistyminen, verkostotyö

Sari Kivimaa

Collaboration between Helsinki Labour Force Service and Social Counselling and Social Work Service Units - supporting employment

Year	2015	Pages	64
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to study the cooperation between Helsinki Labour Force Service Centre and Social Counselling and Social Work Service Units. The partners of Helsinki Labour Force Service Centre (social counselors and social workers in the area) evaluated the success of the collaboration and services. In addition, the clients and their needs were studied. The purpose was to find out how to develop the collaboration. The data was collected by an electronic Digium questionnaire during the autumn of 2014. The questionnaire was sent by e-mail according to mailing lists to 214 workers. 41 workers answered the questionnaire. There were both multiple choice and open questions in the questionnaire. Quantitative questions were processed using quantitative methods and open questions were classified by data-driven content analysis.

The results show that young people are directed to the Labour Force Service Centre´s services a little more than older job seekers. Clients may have illnesses interfering with their ability to work but not an out of control life situation or a substance abuse or mental health problem. In the opinion of the partner, the largest obstacles to employment were substance abuse and a medical reason, but also the lack of jobs. Cooperation was considered important and also successful. The lack of resources in their own work was an obstacle to cooperation and also partially the lack of resources in the Labour Force Service Centre. Other problems were communication, contacts and ignorance of the practices of the Labour Force Service Centre. Social assistance work as well as the encouragement and support of the client were emphasized in Social Counselling and Social Work Service Units. Employment-related skills, health check and rehabilitation support were emphasized in the Labour Force Service Centre´s services. There were no bad problems with the division of labour, aims or perspective. Workers had the desire to network and cooperation. Transfer negotiations at the end of the process and as well as in the beginning of the process were considered important. However, many did not have time for this. In this context, cooperation with other actors and the development of new services for the clients in the most difficult situations emerged.

Keywords: unemployment, adult social work, empowering social work, employment, networking

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työttömyys	9
2.1	Työmarkkinat	9
2.2	Esteitä työllistymiselle	12
2.3	Pitkäaikaistyöttömyyden seurauksia	15
3	Aikuissosiaalityö ja työttömät	16
3.1	Aikuisuus ja aikuissosiaalityön asiakas	16
3.2	Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistoissa ja työvoiman palvelukeskuksissa.....	18
3.3	Työotteena kuntouttava sosiaalityö	19
4	Työskenteleminen verkostossa	21
4.1	Verkostorakenteet ja verkostotyö.....	21
4.2	Verkostotyön haasteita.....	22
4.3	Työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaalitoimistojen välinen yhteistyö	24
5	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	26
6	Aineisto ja menetelmä.....	26
6.1	Aineisto ja sen keruu	26
6.2	Kyselylomakkeen muodostaminen.....	27
6.3	Aineiston analysointi.....	29
6.4	Vastaajien taustatiedot	30
7	Tulokset	31
7.1	Yhteistyötä ja sen arviointia	31
7.1.1	Yhteistyö käytännössä	32
7.1.2	Arvio yhteistyöstä	34
7.2	Palvelut ja palveltavat asiakkaat.....	35
7.2.1	TYP:n palvelut	35
7.2.2	Asiakasryhmät.....	37
7.2.3	Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluita TYP:n asiakkaille.....	38
7.3	Yhteistyön kehittäminen.....	43
7.3.1	Yhteistyössä onnistuneita asioita.....	43
7.3.2	Yhteistyön haasteita	44
7.3.3	Kehittämisehdotuksia.....	46
7.4	Yhteenvetoa tuloksista.....	52
8	Luotettavuus ja eettisyys	54
9	Pohdintaa	56
	Lähteet	61
	Kuviot	65
	Taulukot	66
	Liitteet	67

1 Johdanto

Yksi aikuissosiaalityössä 2000-luvulla esiin noussut aihe on asiakkaan vastuullisuus ja vastuuttaminen. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden visiossa sanotaan: ”kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä”. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014–2016: 3-6.) Työttömät halutaan kiinnittää takaisin yhteiskuntaan saamalla heidät töihin. Yhteiskuntapolitiikassa on siirrytty hyvinvoinnin politiikasta (welfare) työperustaiseen hyvinvointiin (workfare). Se perustuu aktiiviseen ja kannustamiseen. (Juhila 2006: 57.) Suomessa on toteutettu vuodesta 1994 lähtien sosiaalietuuksien vastikkeellistamiseen tähdänneitä uudistuksia: työmarkkinatuen käyttöönotto 1994 ja sen ehdollistaminen alle 20-vuotiailla 1996 ja alle 25-vuotiailla 1997, toimeentulotuen sanktiot 1996, työvoimapalvelujen uudistaminen 1998 ja kuntouttava työtoiminta 2001 ym. Työvoiman politiikan toisesta aallosta voidaan puhua työvoiman palvelukeskusten, yksityisten työntekijöiden ja työvalmentajien aloittaessa 2000-luvun alussa. (Julkunen 2007: 208.)

Työvoiman palvelukeskustoiminta käynnistyi Suomessa vuonna 2004 työ- ja elinkeinoministeriön asettamana toimintana. Vuoteen 2008 mennessä perustetut työvoiman palvelukeskukset vakinaistettiin niille paikkakunnille, minne ne oli perustettu. Vuoden 2015 alussa tuli voimaan laki, joka koskee työvoiman palvelukeskuksia (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta). Uuden lain myötä asiakasohjaus tai yhteistyön tekeminen eri tahojen kanssa saattaa muuttua. Lain tarkoituksena on myös saada TYP-toiminta järjestetyksi kaikkiin Suomen kuntiin. Vuosi 2015 on siirtymävuosi lain suhteen. Vuoden 2016 alusta kuntien ja TE-toimistojen välillä tulee olla sovittuna, miten toimintaa järjestetään.

Helsingin työvoiman palvelukeskus (TYP) on verkosto, jonka toiminnasta ovat sopineet Uudenmaan TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto) ja Helsingin kaupunki sekä Kelan Helsingin vakuutuspiiri (Sopimus Helsingin työvoiman palvelukeskustoiminnasta 2013). Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa on TE-toimiston asiantuntijoita ja psykologeja asiakastyössä. Kaupungin työntekijöitä ovat sosiaalityöntekijät, sosiaalihoitajat ja työvoimasuunnittelijat, jotka kuuluvat työllistymisen tuen jaokseen. Kaupungin työntekijöitä ovat myös terveydenhoitajat, jotka hallinnollisesti kuuluvat nuorten palveluiden opiskelijaterveydenhuoltoon. Kelalla on työvoiman palvelukeskuksessa kaksi osa-aikaista kuntoutuksen asiantuntijaa. (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen toiminta- ja talous suunnitelma 2014: 4.)

Työvoiman palvelukeskuksen toiminta-ajatuksena on tuottaa valtion ja kunnan moniammatillisen palvelun avulla lisäarvoa, joka mahdollistaa asiakkaan kiinnittymisen työelämään. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa moniammatillisia palveluita asiakkaille, joiden työttömyys on pitkittynyt tai jotka ovat syrjäytyneet työelämästä ja tarvitsevat moniammatillista tukea

kiinnittyäkseen työelämään tai löytääkseen muun pitkäaikaisen ratkaisun. (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2014: 1.) Työvoiman palvelukeskus on palvelupiste, jossa asiakas saa samasta paikasta sosiaali- ja terveystoimiston, TE-toimiston ja Kelan palveluita. Palvelut tähtäävät työllistymisen edistämiseen.

Yksi merkittävä yhteistyötaho työvoiman palvelukeskuksen kanssa ovat sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteet sekä nuorten palveluiden sosiaalityö. Asiakkaat ovat yhteisiä ja he voivat ohjata asiakkaan työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi. Tämän omalla työpaikallani tapahtuvan kehittämistoiminnan tarkoituksena on saada tietoa, minkälaista yhteistyötä on olemassa sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteiden kanssa ja minkälaista yhteistyötä toivotaan. Tarkoituksena on parantaa/kehittää asiakasohjauksen toimivuutta ja yhteistyötä. Samalla molemminpuolinen tunnettavuus ja toisen toiminnan tunteminen lisääntyy. Toistaiseksi palvelukeskusasiakkuus on ollut määräaikainen. Asiakkuus alkaa ja päättyy. Jossain tilanteissa asiakkuuden päättyessä asiakas ohjataan työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliohjauksen - tai sosiaalityön palvelupisteen asiakkaaksi. Asiakasohjauksen onnistuminen on asiakasprosessin etenemisen kannalta tärkeää.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiston työntekijät, jotka työskentelevät työvoiman palvelukeskuksen yhteydessä asiakastyössä, ovat nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön osaston työllistymisen tuen jaoksen työntekijöitä. Sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteet kuuluvat sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaokseen sekä nuorten palveluihin. Sosiaaliohjauksen palvelupisteessä asioivat asiakkaat ovat yli 25-vuotiaita ja heitä palvelee sosiaaliohjaaja. Kaikki uudet asiakkaat asioivat ensin sosiaalityön palvelupisteessä, missä heitä palvelee sosiaalityöntekijä. Alle 25-vuotiaat asioivat nuortenpalveluiden sosiaalityöntekijöiden luona.

Työllistymisen tuen tuloskortissa vuodelle 2014 oli asetettu tavoitteeksi, että TE-toimisto ja sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteet ohjaavat pääosin yli 500 päivää työttömänä olleita asiakkaita työvoiman palvelukeskukseen. Tavoitteena oli saada 100 uutta asiakasta kuukaudessa työvoiman palvelukeskukseen. Sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteiden tavoitteena oli ohjata 20 asiakasta kuukaudessa työvoiman palvelukeskukseen. Tätä asiaa pidettiin esillä sosiaalisen ja taloudellisen tuen ja maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmissä. Johtavat sosiaalityöntekijät huolehtivat, että heidän tiimiensä työntekijät tietävät asiakasohjaustavoitteista. Työllistymisen tuen jaoksen tavoitteena oli tiivistää yhteistyötä alueiden kanssa. Toinen oma tuloskorttitavoitteensa olikin yhteistyö alueiden kanssa. Tavoitteena oli toiminnan ja palveluiden tekeminen tunnetuksi alueilla. Työvoiman palvelukeskus - toiminnassa työskentelevät johtavat sosiaalityöntekijät ovat ottaneet tietyt alueet vastuulensa ja käyvät siellä esittelemässä TYP-toimintaa. Käynneistä raportoidaan ja niitä seurataan kuukausittain. (Helsingin sosiaali- ja terveystoimiston tuloskortti 2014.)

Näiden tulostavoitteiden lisänä olikin sopiva hetki kuulla alueiden työntekijöiden mieltä yhteistyöstä ja asiakasohjauksesta. Tehtävän kyselytutkimuksen avulla saadaan kehittämissuhteita yhteistyöhön ja asiakasohjaukseen. Millainen on työvoiman palvelukeskukseen lähetettävä asiakas? Kuka ohjataan pois työvoiman palvelukeskuksen palveluista? Tärkeimmät kehittämistoiminnan kohteena on työvoiman palvelukeskuksen asiakastyössä olevien työntekijöiden ja sosiaaliohjauksen - ja sosiaalityön palvelupisteiden asiakastyössä olevien työntekijöiden välinen yhteistyö ja asiakasohjaus. Opinnäytetyön aiheen valinta tapahtui keskustelemalla lähiesimiesten ja kollegojen kanssa mahdollisista aiheista. Kollegojen keskuudesta noussut aihe kyselystä alueen sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille osoittautui myös esimiesten mielestä ajankohtaiseksi.

2 Työttömyys

Työvoiman palvelukeskus on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille asiakkaille. Työllisyysasetuksessa pitkäaikaistyöttömäksi määritellään henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana TE-toimistossa (työ- ja elinkeinotoimistossa) tai on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä 12 kuukautta työttömänä työnhakijana TE-toimistossa ja on työttömyyden kokonaiskeston perusteella rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen työnhakijaan (Työllisyysasetus 30.12.1997/1363: 1 luku/2 §). Pääasiassa työvoiman palvelukeskukseen on ohjattu 500 päivää työttömänä olleita asiakkaita, joilla on aktivointiehto täyttynyt ja heitä koskee laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Myös vähemmän aikaa työttömänä olleita asiakkaita on otettu vastaan. Työttömiä asiakkaita on myös sosiaaliohjauksen - ja sosiaalitoimen palvelupisteissä toimeentulotuen hakijoina. Kaikki työttömät eivät ole TE-toimistossa työnhakijoina. Työttömyyden pitkittymisen syitä ovat mm. koulutuksen ja/tai työkokemuksen puute, heikko suomen kielen taito (maahanmuuttajilla), heikentynyt terveys, elämänhallinnan puute, päihteiden käyttö ja taloudelliset vaikeudet, joihin asiakas tarvitsee apua.

2.1 Työmarkkinat

Yhteiskunnallinen tilanne muuttui 1990-luvun alun laman myötä. Ihmisten toimeentulotuen tarve kasvoi työttömyyden myötä. Asiakasmäärät kasvoivat sekä sosiaalitoimistoissa että työvoimatoimistoissa. Entistä suurempi väestönosa irtaantui palkkatyöstä. Heidän elämäntapansa ja toimeentulonsa muoautuivat sen mukaan uudelleen. Yhteiskunnan jakautuminen vahvistui. (Raunio 2000: 85.) EU:n talous- ja rahaunionin luomisen myötä työpolitiikka on jäänyt syrjään talouspolitiikan korostuessa. EU:n työllisyysstrategiassa on keskeistä työllistyvyys, työttömyyden ehkäisy ja aktivointipolitiikka. 1990-luvulta lähtien Euroopassa on politiikkana ollut työttömien aktivointiohjelmat ja sosiaaliturvan vastikkeellistaminen. (Strömberg-Jakka 2012: 158.)

1990-luku oli murroskohta työllisyudessa ja palkkatyön normalisoinnin suunnan kääntämisessä. Muutamassa vuodessa työttömyys viisinkertaistui. Työsuhteet muuttuivat epätyypillisiksi (määrä- ja osa-aikaiset työsuhteet). Työ ja sen jatkuvuus koettiin epävarmemmaksi kuin ennen. Työn kuormittavuus lisääntyi. Työajat venyivät ja joustivat. Tämän kaiken jälkeen tilanne ei ole palannut samalle tasolle kuin ennen lamaa. Työttömyys on kroonistunut eikä sen enää voida katsoa johtuvan vanhasta lamasta. (Julkunen 2005: 247).

Vaikuttaisi siltä, että jatkuviin kokoaikaisiin työsuhteisiin perustuva perinteinen palkkatyöläisyys on muuttamassa muotoaan. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsauksessa 4/2011 Pärnänen & Sutela toteavat, että muutoksia on tapahtunut vaikka jatkuva kokoaikatyö on edelleen yleis-

tä. Työllisistä kaksi kolmasosaa on ns. normaalityösuhteissa. Yksittäisissä ryhmissä eniten on lisääntynyt ammatinharjoittajien ja freelancereiden lukumäärä (kyseessä pieni ryhmä 6 %). Myös jatkuvaa osa-aikatyötä tekevien määrä on kasvanut (mm. opiskelijoiden lisääntynyt työssäkäynti ja osa-aikaeläkkeen suosio). Vuokratyöntekijöitä on reilu prosentti kaikista työllisistä. Koska työnteko monimuotoistuu, niin kriittisiksi kohdiksi muodostuvat kysymykset, minikälaisen toimeentulon nämä uudet työnteon muodot tarjoavat tekijälleen ja miten sosiaaliturvalainsäädännössä huomioidaan nämä työmarkkinoiden marginaaliryhmät. (Pärnänen & Sutela 2011.) Raunion mukaan määräaikaisissa työsuhteissa toimivat ovat yleensä hyvin koulutettuja. Huono-osaiset eivät pysty työskentelemään tällä tavalla. (2006: 79.)

Marraskuun 2014 Työllisyyskatsauksen mukaan Suomessa oli TE-toimistoissa (työ- ja elinkeino-toimistoissa) 326 500 työtöntä työnhakijaa (Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto). Määrä on lisääntynyt vuoden takaisesta 30 600 hakijalla. Myös edellisestä kuukaudesta työttömien työnhakijoiden määrä on lisääntynyt 6 600:lla. Kokoaikaisesti lomautettujen määrät ovat nousseet vuoden takaisesta ja viime kuukauden määristä. Ulkomaiden kansalaisten työttömien työnhakijoiden määrä on noussut 4 000:lla vuoden takaisesta määrästä. Nuorten ja ikääntyneiden työttömyys kasvoi. Alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 41 400, mikä on 5 400 enemmän kuin vuosi sitten. Yli 50-vuotiaiden työttömien määrä kasvoi 10 100:lla eli heitä oli 123 100. Yli 55-vuotiaiden työttömien määrä kasvoi 6 900:lla eli heitä oli 86 200. Pitkäaikaistyöttömyys jatkoi edelleen kasvuaan. Yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömiä oli 94 500 eli 14 900 enemmän kuin vuosi sitten. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömiä oli 42 500 eli 7 600 enemmän kuin vuosi sitten. Edellisen vuoden marraskuuhun verrattuna työttömyys lisääntyi kaikissa ammattiryhmissä. Eniten työttömyys lisääntyi palvelu- ja myyntityöntekijöiden, rakennus-, korjaus- ja valmistustyöntekijöiden ja erityisasiantuntijoiden ryhmissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan työttömyysaste oli 8,2 % marraskuussa 2014 (Tilastokeskuksella on eri kriteerit työttömälle kuin TEM:n Työnvälitystilastossa) (Työvoimatutkimus 2014).

Marraskuun 2014 Työllisyyskatsauksen mukaan avoimet työpaikat olivat kuitenkin lisääntyneet vuoden takaisesta tilanteesta. Uudet avoimet työpaikat lisääntyivät eniten palvelu- ja myyntityöntekijöiden ja asiantuntijoiden ryhmissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Tilastokeskuksen Avoimet työpaikat -tutkimuksen mukaan vuoden 2014 kolmannella neljänneksellä oli avoimia työpaikkoja 13 % vähemmän kuin vuotta aiemmin. 75 % työpaikoista oli yksityisten yritysten tarjoamia. Osa-aikaisia työpaikkoja oli 19 % kaikista avoimista työpaikoista. Määräaikaisia työpaikkoja oli 32 %. Työpaikkojen määrä väheni eniten kaupan, kuljetuksen ja varastoinnin sekä majoitus- ja ravitsemustoiminnan toimialoilla. (Avoimet työpaikat 2014.)

Nykyisin työelämässä tietotekniikka ja tietotekniset taidot ovat isommassa roolissa kuin ennen. Tämä on lisännyt työvoimaan liittyviä laatuvaatimuksia. Työelämän rakennemuutoksen

seurauksena työntekijöiltä odotetaan toisenlaista osaamista kuin perinteisillä työpaikoilla on ollut. Vähemmän ammattitaitoisesta työvoimasta on ylitarjontaa. Korkeasti ammattitaitoisesta työvoimavoimasta on taas ylikysyntää. Vähemmän ammattitaitoinen työvoima ei pysty siirtymään uusille kasvualoille ilman koulutusta ja se voi olla täysin mahdotonta heidän tilanteeseensa. Tämä työvoima jää hyödyntämättä työmarkkinoilla. Ainoa mahdollisuus heille on ns. matalapalkka-alat, joihin ei vaadita paljon koulutusta. Pieni palkka ei välttämättä houkuttele tässä tapauksessa töihin. (Raunio 2006: 78.)

Kuten edellä jo mainittiin, niin nykyiset työmarkkinat vaativat paljon työntekijöiltään. Työntekijän pitää olla joustava ja nopea. Työntekijöitä on myös vähemmän kuin ennen tehtävään työmäärään nähden. Melkein kaikissa työtehtävissä vaaditaan nykyisin itseohjautuvaa työkentelyä (Alho 2014: 71). Erilaisuudelle, hitaudelle tai osatyökykyisyydelle ei ole välttämättä sijaa työpaikalla. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsaus 4/2012 Taskisen artikkelissa noin kahdeksan prosenttia työttömistä kokee, että työnantajien joustamattomuus on esteenä työntekijöille. (Taskinen 2012.)

Asplund & Koistinen kirjoittavat, että työmarkkinat ovat kilpailun kenttä. Työllistymisen kannalta oleellista on työmarkkinoille sisääntulo (rekrytointi), urakehitys (mm. koulutus, kuntoutus, työn ja perheen yhdistäminen) ja sen jälkeen työmarkkinoille kiinnittyminen. Työmarkkinoille pyrkivien erityisryhmien kilpailuasema on erilainen kuin muilla. Tällaisia erityisryhmiä ovat nuoret, osatyökykyiset, maahanmuuttajat ja pitkäaikaistyöttömät. Työllistymiseen vaikuttavaa se, millaisessa rakennemuutoksen, kilpailun tai valikoitumisen vaiheessa työtön etsii töitä. Työvoimaa voi olla runsaasti tarjolla. Työtehtävillä on uusia ja kiristyneitä vaatimuksia. Taloudelliset seikat vaikuttavat työvoimaa rekrytoivaan yritykseen. Ilman työvoiman kysyntää ei pitkäaikaistyöttömyyttä tarvita. Työmarkkinoiden rakenteella ja toiminnalla on vaikutuksensa. Jokainen rakennemuutos on muuttanut yritysten työvoiman rekrytointikäytäntöjä. Työmarkkinat ovat myös avautuneet kansainväliselle liikkuvuudelle. Suomessa on useista muista EU-maista poiketen valittu linja, jossa korostetaan työttöminä olevien erityisryhmien työllistymistä ja integroimista työyhteisöön normaalein ehdoin. Muualla Euroopassa on kiinnitetty enemmän huomiota siihen, miten työnantajat ja työyhteisöt voisivat tunnistaa yksilöllisiä kykyjä ja sen avulla muotoilla työtehtäviä yksilöllisten taipumusten ja toiveiden mukaisesti. Työvoiman kysyntä on selektiivistä. Erityisryhmien työllistyminen helpottuisi, jos päästäisiin irti työvoiman rekrytointikäytännöissä olevasta syrjinnästä. (2014: 5-6, 9-13.)

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa 1990-luvulta lähtien. Maahanmuuttajia tulee Suomeen lähes 30 000 henkeä vuodessa. Lähes 20 000 on ulkomaalaisia ja vajaat 10 000 on suomalaisia. Neuvostoliiton hajottua venäläisten ja virolaisten maahanmuutto kasvoi. Samaan aikaan alkoi somalialaisten muuttoliike. Suurimpia kansalaisuusryhmiä muuttajissa ovat virolaiset (9 100) ja venäläiset (7 800). Aasiasta on tullut eniten kiinalaisia, intialaisia, irakilaisia

ja thaimaalaisia. Afrikasta on tullut 6 000 muuttujaa, joista somalialaisia oli 2 000. Myös puolalaisten, afganistanilaisten, myanmarilaisten ja nepalilaisten muuttomäärä on kasvanut. (Myrskylä 2010: 78–79, 81.)

Koko työikäisestä väestöstä oli työssä 71 prosenttia vuonna 2008. Ulkomaalaistaustaisista työssä oli yhteensä 55 prosenttia, joista miehiä oli 60 prosenttia ja naisia 50 prosenttia. Koko työikäisestä väestöstä oli työttömänä 7 prosenttia, joista miehiä oli 8 prosenttia ja naisia 6 prosenttia. Ulkomaalaisia miehiä oli työttömänä 12 prosenttia ja naisia 13 prosenttia. Kaikki lamavaiheessa Suomeen muuttaneet kärsivät työttömyydestä. Maahanmuuttajia oli silloin paljon enemmän työttöminä kuin tällä hetkellä. Maahanmuuttajien työllistyminen lama-ajasta tähän päivään on ollut pitkä prosessi. (Myrskylä 2010: 81, 83, 87.)

2.2 Esteitä työllistymiselle

Työ- ja elinkeinoministeriö tilasi vuonna 2012 selvityksen pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavista syistä (henkilöihin liittyvät, tarjottuihin palveluihin liittyvät) sekä heille tarjotuista julkisista te-palveluista. Kohderyhmänä olivat yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneet. Tutkimus perustui Tampereen yliopiston työelämän tutkimuskeskuksen rekisteripohjaiseen aineistoon. Kohderyhmänä olevat henkilöt olivat vuosien 2004 ja 2007 lopussa saaneet 1000 päivää työmarkkinatukea. Vertailuryhmän henkilöt olivat saaneet samoina vuosina peruspäivärahaa tai ansiosidonnaista työttömyyspäivärahaa tai lyhyemmän ajan työmarkkinatukea. (Aho & Mäkiäho 2012: 5, 9–10.) Kohderyhmässä 1000 päivää työmarkkinatukea saaneista tulokkaista oli puolet 45-vuotiaita ja päivärahalta pudonneista lähes kaksi kolmasosaa 45-vuotiaita, runsas viidennes vähintään 55-vuotiaita. Ikääntyvien osuus oli siis hyvin suuri. Yksin elävien osuus oli lähes puolet kohderyhmässä, karkeasti kaksinkertainen kuin muissa ryhmissä keskimäärin. Perheettömyys oli yhteydessä riskiin syrjäytyä työelämästä. Yksinhuoltajien osuus oli kohderyhmässä suurempi kuin muissa ryhmissä. (Aho & Mäkiäho 2012: 14.)

Samassa työ- ja elinkeinoministeriön raportissa 2012 vailla perusasteen jälkeistä koulutusta oli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneista lähes 45 prosenttia ja päivärahalta pudonneista noin 38 prosenttia. Vailla perusasteen jälkeistä koulutusta olevien osuus oli kohderyhmässä muita ryhmiä korkeampi. Työllistyneiden ryhmässä vailla perusasteen jälkeistä koulutusta olevien osuus oli selvästi muita ryhmiä alhaisempi ja korkeasti koulutettujen osuus korkeampi. Koulutuksen puute on siis yksi työllistymisen este. Vaikeimmin työllistyvien ryhmässä (1000 päivää työmarkkinatukea saaneiden), joiden työnhakijarekisteriin on merkitty sairaus, osuus on noin neljännes. Muissa ryhmissä se on keskimäärin 10 prosenttia. Aiemmillä työhistorialla on vaikutusta työllistyvyyteen. Viimeisenä kolmena vuotena työssä olleista yli puolet

työllistyi 3-4 kertaa todennäköisemmin kuin kokonaan työtä vailla olleet. (Aho & Mäkiäho 2012: 15-16, 30.)

Ihmistä, joka ei ole mukana yhteiskunnan toiminnassa, pidetään syrjäytyneenä. Köyhien ja työttömien oletetaan olevan syrjäytyneitä. Sosiaalinen syrjäytyminen on korvannut 1990-luvulla köyhyyden käsitteen (Heikkilä 2000: 168). Köyhyys ei ole enää niin absoluuttista, että se uhkasi suoraan kenenkään terveyttä. Puhutaan suhteellisesta köyhyydestä, eriarvoisuudesta. Yksilön kulutusmahdollisuudet ja muut elinolot jäävät kauas keskimääräisestä, yleisestä tasosta yhteiskunnassa. (Karisto, Takala & Haapola 1998: 83.) Palkkatyön ulkopuolella olo ja pitkäaikaistyöttömyys nähdään siis syrjäyttäviksi tekijöiksi. Työttömyys aiheuttaa ennen kaikkea taloudellisia ongelmia, mutta myös sosiaalisia ongelmia. (Juhila 2006: 57.) Työttömillä on taloudellisista vaikeuksista johtuen usein velkoja, jotka ovat menneet perintään ja ulosottoon. Asumisen kanssa tulee ongelmia vuokrien jäädessä maksamatta. Asunto voi mennä alta vuokravelan takia. Asunnottoman on vaikea käydä työssä.

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksessä (2009) yli puolella vaikeasti työllistyvillä ensisijaisia työllistymisen esteitä olivat vajaakuntoisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat ja motivaation puute. Esille nousi myös ikä ja eläkehakuisuus. Vähäisempiä esteitä olivat elämäntilanteen kriisit, heikkolahjaisuus, velat ja läheisten hoitaminen. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011.) Parpon mukaan pienten lasten hoitaminen kotona kuitenkin vähensi naisilla töihin menon houkuttelevuutta eli kotitalouden rakenne määrittää osaltaan työttömien työllistymismahdollisuuksia. (2007: 71).

Alhon selvityksen mukaan työvoiman palvelukeskuksiin ohjautuu myös asiakkaita, joilla on akuutti päihde- tai huumeongelma. He eivät ole kuitenkaan halukkaita menemään päihdekuntoutukseen. TYP:n työntekijät kokivat vaikeimmiksi asiakkaat, jotka eivät ole kiinnostuneita mistään. Nämä asiakkaat eivät näe itseään työmarkkinoilla. Oman toimintansa ohjaamisessa on suurella osalla asiakkaista vaikeuksia. Asiakkaan motivaatiota pitää herätellä ja etsiä yhdessä mielekästä suuntaa ja sopivaa vaihtoehtoa eteenpäin menemiselle. (2014: 71.)

Syrjäytymistä ja syrjäytyneiden normaaliutta/poikkeavuutta käsittelevässä artikkelissaan Helene toteaa, että osa ihmisistä ei ole tottunut suunnittelemaan toimintaansa kovinkaan pitkälle, sillä mikään ei ole varmaa. Heillä on lyhytjänteinen elämäntapa ja he ovat lainrikkokijia (rikkostausta). (2002: 98.) Kortteinen & Tuomikoski kirjoittavat, "mitä heikompi koulutustaso ja työmarkkina-asema, sitä vähemmän voi töissään joustaa alaspäin, sitä heikommin voi turvata töitään laskemalla vaatimustasoa" (1998: 150). Toisaalta jos tietyllä työllä, mitä ihminen on tehnyt, on ollut hänelle suuri merkitys ja korkea arvostus, niin työttömyys voi tällaisessa tilanteessa pitkittyä. Työn sisältö ja siihen liittyvä ammattitaito on ollut tekijän omanarvon-

tunnolle tärkeää. Hänen on vaikea selviytyä työmarkkinoilla, jos sopivia työtehtäviä ei ole tarjolla eikä hän halua tyytyä mihin tahansa. (Kortteinen & Tuomikoski 1998: 117-118.)

Maahanmuuttajia Helsingin TYP:ssa on neljännes asiakkaista (Alho 2014: 70). Työvoiman palvelukeskuksen maahanmuuttaja-asiakkaiden keskuudessa yksi työllistymisen este on ollut heikko suomen kielen taito muiden mahdollisten työttömyyteen liittyvien vaikeuksien lisäksi. Vähätalo toteaa, että maahanmuuttajataustaisilla työnhakijoilla on lähes ylitse pääsemätön kynnys puutteellisen kielitaidon takia päästä työmarkkinoille. Välttävän suomen kielen taidon lisäksi pitäisi osata myös alan ammattikieli. (2005: 51.)

Töihin menoon vaikuttaa myös se, minkälaista palkkaa työstä saa. Työtön saattaa laskea tarkkaan, kannattako mennä töihin verrattuna sosiaalietuuksien määrään. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsauksessa 4/2012 Taskisen artikkelissa todetaan, että työkäisistä kolme prosenttia pitää työntöön esteenä sitä, että etuudet pienenisivät. Työttömistä kahdeksan prosenttia pitää etuuksien pienenemistä työntöön esteenä. (Taskinen 2012.) Työnteosta yritetään tehdä sosiaalietuuksia kannattavampaa. Sosiaalietuuksien leikkaamisella saadaan suoria säästöjä ja kannustinvaikutusta. Työstä saatavan palkan kanssa kilpailevien sosiaalietuuksien saatavuutta ja tasoa voidaan tiukentaa. Tämä on kannustinloukkujen purkamista. (Julkunen 2007: 201.) Työntekoa on yritetty tehdä kannattavammaksi myös lisäämällä ja kasvattamalla työtuloihin kohdistuvia verovähennyksiä (Kotamäki & Kärkkäinen 2014: 18).

Yksi työllistymisen kannustin on vuonna 2014 tullut suojaosuudistus työttömyysturvaan ja asumistukeen. Työttömyysturvaa ja/tai asumistukea saava henkilö voi tehdä töitä 300 euron arvosta kuukaudessa ilman, että se alentaa kumpaakaan etuutta. Työttömyysturvan suojaosuus parantaa työntöön kannustimia siirryttäessä työttömyydestä matalapalkkaiseen osa-aikatyöhön. Henkilöllä, joka tekee osa-aikatyötä sovitellulla työttömyysturvalla ja pohtii siirtymistä kokoaikatyön vastaanottamiseen, kannustin ei sen sijaan tehoa. Kannustinloukku ei poistu vaan siirtyy toiseen kohtaan. Henkilön nettotulot eivät kasva lainkaan tai hyvin vähän työllistymisen myötä. Hän on kannustinloukussa. Etenkin yksinasuvien, yksinhuoltajien ja ansiosidonnaista päivärahaa saavien kannustimet ovat heikot. Myös vuonna 2012 tehdyt erilaiset korotukset (indeksitarkistusten lisäksi) useampiin sosiaalietuuksiin (työmarkkinatuki, toimeentulotuki, ansiosidonnainen työttömyyspäiväraha, asumistuen tuloajan korotus) heikkensivät työllistymisen kannustimia. Myös työttömyydestä osa-/kokopäivätyöhön siirtymiseen liittyvä byrokratia ja etuuksien mahdolliseen katkeamiseen liittyvä epävarmuus voi toimia työllistymisen esteenä (byrokratialoukku). Sosiaalietuusjärjestelmä on Suomessa monimutkainen ja siihen liittyy paljon heikkouksia (vrt. esim. Iossa-Britanniassa on yksi tarveharkintainen sosiaalietuus). (Kotamäki & Kärkkäinen 2014: 18-22, 25, 30-31.)

2.3 Pitkäaikaistyöttömyyden seurauksia

Tavoitteellinen, koulutettu ja työssäkäyvä ihminen on yleensä terveempi kuin työtön. Jos ihmisellä työttömäksi jäätyään ei ole riittävää sosiaalista verkostoa tai yhteiskunnalta tukea, niin hänen työkykynsä alkaa laskea kahden-kolmen vuoden kuluessa (Heikkilä 2000: 174). Jo yli kuuden kuukauden työttömyyden jälkeen todennäköisyys työllistyä ilman tukitoimenpiteitä pienenee huomattavasti. Asiantuntijoiden mukaan moni saattaa jopa kolmessa kuukaudessa sopeutua työttömänä oloon. Työttömyydestä muodostuu elämäntapa ja olotila. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011.)

Airio & Niemelä tutkivat työmarkkinatuen saajien koettua terveydentilaa vuonna 2011. Kun henkilö on saanut peruspäivärahaa tai ansiosidonnaista työttömyyspäivärahaa 500 päivää, niin hän siirtyy työmarkkinatuen piiriin. Myöskään jos henkilön työssäoloehto (henkilö on ollut 28 edellisen kuukauden aikana vähintään 34 kalenteriviikkoa työssä) ei täyty, niin hän saa työmarkkinatukea. (2013: 46-47.) He vertasivat työmarkkinatuen saajien koettua terveyttä koko väestön, muiden työttömien (peruspäivärahalla ja ansiosidonnaisella työttömyyspäivärahalla olevien) ja osa- ja kokopäivätyössä olevien keskiarvoon. Demografisina muuttujina olivat ikä ja sukupuoli. Sosioekonomisina tekijöinä olivat perhetyyppi, koulutus, työttömyyden kesto ja työttömyyttä edeltävä ammattiasema. Puolet työmarkkinatuensaajista koki terveytensä hyväksi tai melko hyväksi. Muista työttömistä (peruspäivärahalla ja ansiosidonnaisella olevista) 71 prosenttia koki terveytensä hyväksi tai melko hyväksi. Kokopäivätöissä olevista kokee terveytensä hyväksi tai melko hyväksi 85 prosenttia. Koko väestön arvo oli 73 prosenttia. (Airio & Niemelä 2013: 49-54.)

Työmarkkinatuen saajat kokivat terveytensä selvästi huonommaksi kuin muut vertailuryhmät. Iällä, koulutuksella, ja työttömyyden kestolla oli yksittäistarkasteluissa tilastollisesti erittäin merkitsevä yhteys eroihin koetussa terveydessä. Nuoret, korkeammin koulutetut ja lyhyemmän aikaa työttömänä olleet kokivat terveytensä paremmaksi kuin työmarkkinatuen saajat. Työmarkkinatuen saajilla on lähes puolella jokin pysyvä vamma tai sairaus. Kokopäivätöissä olevilla vain noin joka kuudennella on pysyvä vamma tai sairaus. (Airio & Niemelä 2013: 52-54.)

Alhon Uudenmaan alueen työvoiman palvelukeskuksissa tekemän selvityksen mukaan kaikilla tutkimuksessa mukana olleilla TYP-asiakkaila oli jokin diagnoosi. Yleisimmät diagnoosit olivat mielenterveydenhäiriöt 13 %, tuki- ja liikuntaelin sairaudet 7 % ja hermoston sairaudet 3 %. Pitkäaikaissairaiksi ja vammaisiksi lukeutui hieman alle kolmasosa. (2014: 70.) Pitkittynyt työttömyys lisää erilaisia psyykkisiä oireita kuten kiinnostuksen puute, toivottomuus, omien mahdollisuuksien aliarviointi, pelko ja ahdistus muiden seurassa ja epäonnistumisen pelko (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011).

Kauppinen, Saikku & Kokko tarkastelivat työttömyyden yhteyttä hyvinvoinnin puutteisiin Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut (HYPA) 2009 -aineiston avulla. Tutkimuksessa vertailtiin koettuja hyvinvoinnin puutteita työttömien ja muiden ryhmien välillä, erityisesti työssäkäyvien välillä. (2010: 237.) Kysytyjä asioita olivat: menojen kattaminen hankalaa, terveys melko huono tai huono, tyytymätön mahdollisuuksiinsa saada terveystalvveluja, tapaa harvoin ystäviä ja sukulaisia, melko usein tai jatkavasti yksinäinen, elämä ei lainkaan tai vähän merkityksellistä, erittäin stressaantunut viime aikoina, tyytymätön kykyynsä selviytyä päivittäisistä toimista, tyytymätön asunnon kokoon, kielteisiä tuntemuksia usein tai aina, ei tyytyväinen asuinalueen turvallisuuteen ja vähän mahdollisuuksia vapaa-ajan toimintaan. Lähes kaikki edellä mainitut ongelmat olivat yleisempiä pitkään työttömillä oleilla kuin työssäkäyvillä. (Vain asuinalueen turvallisuudessa ja mahdollisuuksissa vapaa-ajan toimintaa ei ollut merkittävää eroa.) (Kauppinen ym. 2010: 239, 242.)

Jo lyhyen aikaa työttömänä olleilla oli työssäkäyviä enemmän menojen kattamiseen, terveyteen, elämän merkityksellisyyteen, stressiin tai kielteisten tuntemusten kokemiseen liittyviä ongelmia. Suurimmat erot pitkään työttömänä olleiden ja työssäkäyvien välillä ilmenivät taloudellisissa - ja terveysongelmissa ja lisäksi tyytymättömyydessä mahdollisuuksiin saada terveystalvveluja. Taloudellista niukkuutta selvitettiin seuraavien asioiden avulla: ei varaa lomatkaan, ei varaa uusiin huonekaluihin, ei varaa uusiin vaatteisiin, ei varaa liha-, kala- tai kanaruokiin ja hakenut toimeentulotukea. Lähes puolet pidempään työttömänä olleista koki menojensa kattamisen vaikeaksi ja joka neljäs oli hakenut toimeentulotukea. Heikot taloudelliset mahdollisuudet täysipainoiseen ravintoon tai tarvittavien lääkkeiden hankintaan vaikuttavat henkilön terveydentilaan tilanteen jatkuessa pitkään. Useamman ongelman kasautuminen samalle henkilölle yleistyy työttömyyden myötä (nk. huono-osaisuuden kasautuminen). Lyhyen aikaa työttömänä olleista 27 prosentilla oli useampi kuin yksi ongelma, pitkään työttömänä olleilla 44 prosentilla. (Kauppinen ym. 2010: 239-243, 247.)

3 Aikuissosiaalityö ja työttömät

3.1 Aikuisuus ja aikuissosiaalityön asiakas

Aikuissosiaalityötä voidaan lähestyä iän avulla (ikästereotypiat). Ihmisen elämänvaiheet jaetaan lapsuuteen, aikuisuuteen ja vanhuuteen. Elämänvaiheiden oletetaan etenevän oikeaoppisesti lapsuudesta vanhuuteen. Aikuinen on täysvaltainen ja itsenäinen. Hän on vastuullinen kansalainen, joka huolehtii omasta ja läheistensä toimeentulosta ja elämänehdoista. Hän käy työssä. Vastakohtana tälle on aikuinen, jonka ei hallitse elämäänsä, on avuton ja riippuvainen. Hän turvautuu toimeentulotukeen itsensä ja perheensä elättämiseksi. Lasten huolenpidossa ja kasvatuksessa on pulmia. Arjen organisointi ja järjestyksessä pitäminen talousasioi-

neen, syömisineen ja siivoamisineen ei onnistu. Usein sosiaalityön aikuisasiakkaat ovatkin vastuullisen aikuisen kääntöpuoli. He tarvitsevat huolta pitävää sosiaalityötä. (Juhila 2008: 93, 105-107.)

Aikuissosiaalityön valtakunnallisessa kartoituksessa 2012 selvitettiin mm. aikuissosiaalityön kohdetta eli asiakkaita. Aikuissosiaalityössä työskenteleviltä kysyttiin kolmea asiakasryhmää joiden kanssa työskentely vie suurimman osan ajasta. Tärkeimmiksi asiakasryhmiksi muodostuivat päihteidenkäyttäjät (44 %), työttömät/pitkäaikaistyöttömät (34 %), nuoret (27 %), maahanmuuttajat (22 %), taloudellisissa vaikeuksissa olevat (21 %) ja mielenterveysasiakkaat (20 %). Asiakkaiden tarvitsemia palveluita kysyttiin 14 eri palveluvaihtoehdolla. Tarpeellisin palvelu oli työvoimapalvelut (52 % vastaajista). 17 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että terveyspalveluja tarvitaan ja 16 prosenttia, että asumispalveluja. 12 prosenttia vastaajista ilmoitti, että tarvitaan päihdepalveluja. Työskentelyn kohteena merkittävimmät asiat olivat elämänhallinta ja toimeentulo. Käytetyimpiä toimintoja (menetelmiä) olivat asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen ja asiakkaan kannustaminen ja tuki. Tärkeimpiä menetelmiä olivat asiakkaan kannustaminen ja voimavarojen etsintä sekä asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen, mutta myös palveluohjausta, etuuksista tiedottamista, kriisitilanteen käsittelyä, asiakkaan taloustilanteen käsitteilyä ja avustamista työllisyys- ja koulutusasioissa pidettiin tärkeänä. (Blomgren & Kivipelto: 32-35, 37-38, 40, 42.)

Telenin Helsingin työvoimanpalvelukeskuksessa haastatteleminen sosiaalityöntekijöiden käytännön työ oli asiakkaiden tilannekartoitusta ja palveluohjausta ratkaisukeskeisellä ja voimavaruusautuneella työtteellä. Työorientaatio oli asiakaslähtöinen. Heillä oli kokonaisvaltainen työote ja he toimivat palveluverkostossa. (2007: 53, 65.)

Aikuisuuteen liitetään itsensä elättäminen ja toimeentulosta huolehtiminen eli työ. Keskeinen osa aikuissosiaalityötä onkin asiakkaan aktivoiminen ja työllistymisen tukeminen. 1990-luvulta lähtien sosiaalityössä on korostunut toimeentulotuensaajien aktivoiminen yhteiskunnassa selviytyviksi kansalaisiksi. Sosiaalityön tehtävänä on silloin yhteiskunnallisen syrjäytymisen estäminen. Sosiaalityö ei ole pelkästään viimesijaista ongelmiin puuttumista vaan myös ongelmia ehkäisevää. Aktivoimisen liittäminen toimeentulotukeen on luontevaa syrjäytymisen ehkäisemistä. Sosiaalityön eettiset periaatteet määrittävät sosiaalityön tehtäväksi syrjäytymisen ehkäisemisen ja osallisuuden edistämisen. Jokaisella ihmisellä on oikeus yhteiskunnan täysivaltaiseen jäsenyyteen. (Raunio 2009: 272.)

3.2 Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistoissa ja työvoiman palvelukeskuksissa

Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat sekä sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät työskentelevät aikuisten parissa. Aikuissosiaalityöksi on alettu kutsua lakisääteistä työtä, jota tehdään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa (Juhila 2008: 26). Aikaisemmin sosiaalityö jaettiin byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Sosiaalityö voidaan organisoida myös ikäryhmäperusteisesti eli elämänkaaren mukaan: lapsi- ja perhetyö (lastensuojelu), nuorisososiaalityö, aikuissosiaalityö ja gerontologinen sosiaalityö (vanhuussosiaalityö). 2000-luvulla kunnallisissa sosiaalipalveluissa ryhdyttiin palveluja kehittämään ja tuottamaan elämänkaari-mallin mukaisesti. Lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta nimitetään aikuissosiaalityöksi. Kunnallisen sosiaalipalvelun lisäksi sosiaalityötä toteutetaan myös julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä, diakoniatyössä ja erilaisissa projekteissa. (Kananoja, Lähtinen & Marjamäki 2011: 149-150, 211.)

Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö on aktivoivaa. Tavoitteena on asiakkaan vastuunotto omasta ja läheistensä elämästä. Taustalla ovat 2000-luvulla vahvistuneet poliittiset, hallinnolliset ja taloudelliset suuntaukset, joissa yhteiskunta jäsenetään kilpailukyvyyn ja kansalaisten kannustamisen kautta. Vuonna 2001 tuli laki kuntouttavasta työtoiminnasta, johon työttömien aktivointi perustuu. Aktivoiva työote näkyy kunnallisessa lakisääteisessä aikuissosiaalityössä ja myös toimeentulotukityössä. Toimeentulotukilaki antaa mahdollisuuden tuen leikkaamiseen, jos asiakas on kieltäytynyt työstä tai työvoimapolitiittisista toimenpiteistä. Työttömille järjestetään aktiivi toimenpiteenä kunnan toimesta kuntouttavaa työtoimintaa. Vuonna 2006 uudistettu työttömyysturvalaki lisäsi työmarkkinatuen saamiseen liittyvää aktivointia, vastikkeellisuutta, velvoittavuutta ja sanktioita. (Juhila 2008:49, 53-54.)

Kuntouttavan työtoiminnan laissa tarjotaan työttömille aktivointisuunnitelman tekemistä ja kuntouttavaa työtoimintaa. Laissa määritellyt kriteerit täyttävälle työttömälle henkilölle laaditaan aktivointisuunnitelma työvoimaviranomaisen ja kunnan kanssa. Tarkoituksena on edistää työllistymismahdollisuuksia ja parantaa elämän hallintaa, parantaa työttömän henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille markkinoille ja edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen tai muuhun työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää toimintaa, jossa ei synny virka- tai työsuhdetta. Sen tarkoituksena on parantaa työttömän henkilön elämänhallintaa ja luoda edellytyksiä työllistymiselle. Osallistuminen aktivointisuunnitelman laatimiseen on velvoittavaa. (Laki kuntouttavasta toiminnasta 189/2001: 1 luku/1-3 §, 2 luku/5 §, 3 luku/10 §.)

Työvoiman palvelukeskuksissa aikuissosiaalityö on kehittynyt moniammatillisessa verkostoyhteydessä (työhallinto, terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus). Aikuissosiaalityötä on kehitetty

työvoiman palvelukeskuksissa aktivointipolitiikan suuntaan. (Karjalainen & Karjalainen 2007: 149; Kananoja ym. 2011: 215, 217.) Sosiaalityön asema työvoiman palvelukeskuksessa on kuitenkin ollut epäselvä (Telen 2007: 54-55). Kunnallisen sosiaalipolitiikan tavoitteet saattavat olla erityyppisiä kuin valtiollisen työllisyyspolitiikan. Tärkeä on myös kysymys, mitkä asiat kuuluvat työvoiman palvelukeskuksen tehtävään ja mikä osa aikuissosiaalityöstä jää kunnan sosiaalitoimeen. Sosiaalitoimistoissa tehtävää aikuissosiaalityötä kehittämällä kuntouttava sosiaalityö on kaikkien asiakkaiden saatavilla eikä sitä kehitetä silloin vain niille, joilla on potentiaalia työmarkkinoiden näkökulmasta. Kuntouttavalla sosiaalityöllä voidaan vaikuttaa vaikeisiin elämänhallinnan ongelmiin. (Kananoja ym. 2011: 217.) Kuntouttavan sosiaalityön ydintä on ymmärrys työttömän ristiriitaisesta tilanteesta. (Karjalainen & Karjalainen 2007: 146).

Työvoiman palvelukeskuksissa sosiaalityön kehittämisessä on näkökulma usein rajautunut työllistettävissä oleviin asiakkaisiin (Kananoja ym. 2011: 217). Työvoiman palvelukeskukset joutuvat rajaamaan vaikeimmissa elämäntilanteissa olevat asiakkaat toimintansa ulkopuolelle, kunnalliseen sosiaalitoimeen (Liukko 2006: 31). Nämä asiakkaat tarvitsisivat huolta pitävää sosiaalityötä. Huollollisella sosiaalityöllä onkin olemassa oma selkeä paikkansa. Se rakentaa perustan, jonka turvin kuntouttava työote voi onnistua. Huollollisen sosiaalityön tarve ja merkitys on huomattu samalla, kun sille on jäänyt yhä vähemmän tilaa sosiaalitoimessa. (Liukko 2006: 117.)

Työntekoon aktivoiminen saattaa johtaa joidenkin asiakkaiden kohdalla syrjäytymisen syvenemiseen. Kaikki eivät pysty täyttämään työnteon avulla omaa normaaliuttaan yhteiskunnassa. Aktivoinnin avulla seulotaan esiin ne kaikkein vaikeimmissa tilanteissa olevat asiakkaat. Ongelmien tullessa esille heille voitaisiin kehittää ja kohdentaa heidän tarvitsemiaan palveluita. Osa pitkään työelämästä poissaolleista ei palaudu työelämään minkäänlaisilla kuntouttavilla tai aktivoivilla toimenpiteillä. (Raunio 2009: 280-282.) Suurissa kaupungeissa pitkäaikaisyöttömyyteen ja syrjäytymisriskiin liittyykin monia erityispiirteitä. Sosiaalityössä tarvitaan uusia toimintatapoja ja asiakaslähtöisiä, jalkautuvia ja verkostoituvia työmenetelmiä. Etenkin pääkaupunkiseudun rakennetyöttömyys on ollut mutkikas ongelma. Työttömänä olevien ammatilliset taidot ja työmarkkinavalmiudet eivät riitä työntekijöitä tarvitsevien alojen ja työpaikkojen vaatimuksiin. (Tuusa 2005: 45.)

3.3 Työotteena kuntouttava sosiaalityö

Aikuissosiaalityön sisältöä ja menetelmiä tarkasteltaessa nousevat esille kuntouttamisen, kuntoutuksen, suunnitelman ja arvioinnin käsitteet. Suunnitelmista mainittiin jo aikaisemmin aktivointisuunnitelma. Lisäksi asiakkaalle voidaan tehdä muunlaisiakin palvelusuunnitelmia. Asiakkaan lähtökohtatilanteesta tehdään tilannearvio, myöhemmin tehdään väliarvio. Työmene-

telmänä on palveluohjaus. (Kananoja ym. 2011: 213.) Kuntouttava sosiaalityö tähtää asiakkaan toimintakyvyn ja työelämävalmiuksien parantamiseen.

Kuntouttavassa sosiaalityössä huomioidaan työttömyyden seuraukset ja etsitään yksilöllistä ratkaisua asiakkaalle. Kuntouttavassa sosiaalityössä on työtteenä empowerment -tyylinen työote ja työmenetelmiä ovat mm. psykososiaalinen työ, palveluohjaus, verkostotyö ja palvelu- ja aktivointisuunnitelmat. Kuntouttava sosiaalityö tukee asiakkaan autonomiaa, vastaanotokykyä ja kykyä toimia tavoitteellisesti. Se kiinnittää erityistä huomiota yksilöllisiin tarpeisiin, joka vaatii aikaa ja pitkäjänteistä työtettä. Se edellyttää luottamusta ja tasavertaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö lähestyy erilaisia tietämisen ja asiantuntijuuden tapoja tasavertaisesti (arvottamatta). Asiakkaan ohjaamiseen eteenpäin kuuluu tuki ja seuranta. Kuntouttavassa sosiaalityössä on kyse syrjäytymisen uhkaa aiheuttavista elämäntilanteista, ei pelkästään passiivisuudesta, haluttomuudesta tai motivaation puutteesta. (Liukko 2006: 113.)

Tavoitteena on käynnistää muutoksia asiakkaan ajattelu- ja toimintatavoissa. Asiakkaan kokonaistilanne otetaan monipuolisesti huomioon. Pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa työskentely on työllistymistä tukevaa ohjausta sekä työllistymisen esteiden pois raivaamista. Se on asiakaslähtöistä, kokonaisvaltaista ja asiakkaan arjen ymmärtämistä. Vaikeasti työllistyvien henkilöiden kuntoutumista ja työllistymistä tukevilla hankkeilla ovat hyviksi koettuja asioita olleet mm. seuraavat: asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, moninäkökulmaisuus ja ryhmän tarjoama vertaistuki. (Tuusa 2005: 43-44, 47, 52.)

Kuntouttava sosiaalityö jäsenyytään aktivointi- ja työllistämispalveluissa ammatilliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntoutuksen ajankohtaisia käsitteitä ovat itsemäärääminen, autonomia, asiakkaan osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet, itsenäinen eläminen, elämäntilanteen ja valtaistuminen (empowerment). Asiakkaan omat tavoitteet, pyrkimykset ja tarkoitukset pitää saada aidosti palvelujen lähtökohdaksi. Kuntouttava sosiaalityö (empowering social work) tausta-ajatuksena on valtaistuminen (empowerment). Se perustuu suunnitelmalliseen, moniammatilliseen ja pitkäjänteiseen asiakastyöhön. Se on monimuotoista muutostyötä. Sosiaalityötä tehdään pysyvän ja pitkittyneen työttömyyden, työkyvyttömyyden, työssä jaksamisen ja uupumisen, köyhyyden, syrjäytymisen, perherakenteiden muutosten, yksinäisyyden, irrallisuuden ja monikulttuurisuuden parissa. Kuntouttavan sosiaalityön periaatteita ovat voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen ja elämän näköalojen avaaminen. Sitä tarvitaan, kun ihmisten tai erilaisten ryhmien toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Se pyrkii muutokseen ihmisten elämässä, heidän ympäristönsään ja yhteiskunnassa. (Tuusa 2005: 32-33, 40-41.)

4 Työskenteleminen verkostossa

4.1 Verkostorakenteet ja verkostotyö

Itse työvoiman palvelukeskus on jo verkosto, koska siellä on useampia eri hallintokuntia edustettuna saman katon alla. Eri yksiköissä tai työpaikassa työskentelevät työntekijät arvioivat asiakkaiden tilanteita omasta viitekehystänsä. Verkostomainen työskentelytapa edellyttää, että eri yksiköiden työntekijät hahmottavat itsensä osaksi palveluverkostoa. (Rautava 2009: 233, 236.) Kukin ammattilainen kommunikoi oman perustehtävänsä mukaisten asioiden lisäksi omaa asemaansa eli kuka hän on tämän asian määrittelijänä (Seikkula & Arnkil 2009: 35). Kun kehitetään verkoston toimivuutta, tulee kehittää toimijoiden välisen vuorovaikutuksen laatua. Olennaista on, minkälaisia ovat ne rakenteet, joissa verkostotoimijat kohtaavat. Onko luotu toistuvia tai jopa pysyviä rakenteita vai onko vuorovaikutus satunnaista? (Karjalainen 2009: 253.)

Yhteinen asia kokoaa toimijoita yhteen. Tarvitaan koollekutsuja ja yhteinen kohtaamisen rakenne, verkostorakenne (kokoustilanne, määräaikainen projekti, tiimi, pysyvä monipalveluyksikkö, yhteistyöryhmä jne.). Verkostorakenteet voivat olla "kelluvia", jolloin yhteistyöhön hakeudutaan satunnaisesti tai määräajoin yhdistävän asian ympärille. Tällainen on esim. asiakaslähtöinen verkostopalaveri. Projektit ja tiimimäiset rakenteet ovat jo astetta organisoidumpaa verkostorakennetta. Pysyvä tai kiinnittynyt verkostorakenne on vakinaistettu lailla tai muulla hallinnollisesti sitovalla tavalla. (Karjalainen 2009: 253-255.)

"Kelluvissa" verkostorakenteissa johtajuuskin kelluu. Päätöksenteko on epäselvää sektoreiden välimaastoon sijoittuvissa asioissa. Pysyvässä verkostorakenteessa kullakin toimijalla on taas oma johtamisjärjestelmänsä. (Karjalainen 2009: 255.) "Verkostomaisen toiminnan kehittäminen on ihmisten välisen kohtaamisen ja kommunikaation kehittämistä. Yhteinen ymmärrys syntyy puheen ja neuvottelun kautta" (Karjalainen 2009: 263.) Yhdessä työskentely pakottaa ammattilaisia reflektoimaan omaa asiantuntemustaan. Mitä minä osaan ja miten se sijoittuu muihin asiantuntijuuksiin nähden? (Karjalainen 2009: 261.)

Verkostotyöksi kutsutaan työmuotoa, jossa toimivat asiakkaan läheisverkosto ja viranomaisverkosto yhdessä hyödyntäen jokaisen toimijan näkemystä asiakkaan tuen kannalta (Mönkkönen 2007: 130). Verkostotyön tekeminen käsitetään usein kokouksen pitämiseksi useamman henkilön kesken. Verkostokokous on kuitenkin verkostotyön "erityistapaus". Suurin osa verkostotyöstä sujuu hyvin ilman kokouksia. Verkostotyön tekeminen tapahtuu ottamalla huomioon omassa toiminnassa sen, että asiakkaat ja työntekijät eivät ole irrallisia toimijoita. Asiakkaat ja työntekijät elävät ja toimivat omissa sosiaalisissa verkostoissaan. Verkostotyötä voi tehdä jopa kahdestaan asiakkaan kanssa. Verkostosuhteet selvitetään: keitä muita tässä on

mukana kuin asiakas-työntekijä kaksikko. Yhteydenotto verkoston muihin toimijoihin aloittaa varsinaisen verkostotyön. Jos on sovittavia asioita, niin kokousta tarvitaan. Keskinäinen ymmärrys saavutetaan kasvokkain tapaamalla. Vuoropuhelun (dialogin) kautta syntyy ymmärrys osanottajien kesken. (Seikkula & Arnkil 2009: 33-34.) Dialogisessa ajattelussa yhteistyö nähdään asiakastyössä erityisenä voimavarana. Useiden toimijoiden dialogissa asiakkaan tilanteesta rakentuu uusi ymmärrys. Ymmärrys on sellaista, jota toimija ei voi saavuttaa yksin. (Mönkkönen 2007: 128.)

Isoherranen kuvaa yhteistyön tilanteeksi, jossa ” ihmisillä on yhteinen työ tai tehtävä suoritettavanaan, ongelmana ratkaistavanaan tai päätös tehtävänään tai he etsivät uusia näkymiä yhdessä keskustellen” (2005: 14). Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu Isoherrasen mukaan asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen (2005:14). Yhteistyöhön otetaan mukaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja hänen verkostonsa (ja verkoston näkökulma). Verkosto koostuu yhteen ennalta määritellyn joukon ihmisiä, organisaatioita, kohteita ja tapahtumia (Isoherranen 2005: 16). Yhteistyöverkosto on yhtä aikaa asiakkaalle palveluja tuottavien henkilöiden yhteenliittymä. Heillä ei ole virallisesti sovittuja toimintaperiaatteita. He tekevät joustavasti yhteistyötä asiakkaan tarpeista lähtien. Verkoston jäsenet kuuluvat eri organisaatioihin. He ohjaavat asiakkaita toisillensa. Heillä ei ole välttämättä tarkkaan sovittua mallia yhteistyöstä, mutta he voivat suunnitella yhdessä työtään. (Isoherranen 2005: 74.) Oman erityisosaamisen ymmärtäminen on oleellista (Isoherranen 2005: 19).

Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa Kouhi & Skaffari-Koivistalho tutkivat sosiaalityöntekijöiden käsityksiä sosiaalityöstä moniammatillisessa työyhteisössä. Työntekijät olivat oppineet yhteistyökumppanista paljon ja perehtyneet yhteistyökumppaninsa osaamiseen. He antoivat tilaa toisilleen asiakastilanteissa. Moniammatillisuus mahdollisti asiakkaan tilanteen arvioimisen kokonaisvaltaisemmin. Yhteisen näkemyksen rakentaminen vaati paljon aikaa ja vuorovaikutusta. Oikea palvelu ja palvelun oikea-aikaisuus varmistuivat. Työntekijät kokivat ylittävänsä rajojaan. Oma ammatti-identiteetti vahvistui. (2011: 60, 62-63, 64, 87.)

4.2 Verkostotyön haasteita

Työpaikoilla puhutaan nykyisin kiireestä ja ajanpuutteesta (ei ehdi tehdä kaikkea, mitä olisi pitänyt/halunnut). Välimaa haastatteli sosiaalityöntekijää sosiaalitoimistossa. Esimerkkitapauksessa työntekijä puhuu ajanpuutteesta. Hän on pakotettu toimimaan tietyllä tavalla oman työpaikkansa asettamien toiminnan raamien mukaisesti. Tietty määrä asiakkaita on otettava vastaan kuukaudessa. Työntekijä kokee, ettei hän ehdi paneutua tarpeeksi asiakkaiden tilanteisiin. Toimeentulotukipäätökset vievät pääosan ajasta. Työntekijä kertoo myös, että työntekijämäärä on liian pieni. (2008: 179-183.) Työpaikoilla koetaankin nykyisin, että työnteki-

jöitä on liian vähän. Resurssit eivät riitä kuin perustyöhön. Henkilökunnan vaihtuvuus on nykyisin suurta.

Valtakunnallisessa aikuissosiaalityön kartoituksessa tutkittiin työntekijöiden (sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien) työajankäyttöä. Toimeentulotukityö vie keskimäärin 37 prosenttia työajasta ja välitön asiakastyö 43 prosenttia. Asiakastyön kirjaamiseen ja dokumentointiin kului keskimäärin 26 prosenttia työajasta. Kymmenisen prosenttia työajasta meni sidosryhmäyhteistyöhön. Päällikkötasolla työskentelevät käyttivät enemmän aikaa sidosryhmäyhteistyöhön (14 %). (Blomgren & Kivipelto: 2012: 29-31.) Telen (2007) haastatteli Helsingin työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijät kertoivat resurssien periaatteessa olevan kohdallaan, kun työntekijät vertasivat sitä aiempaan työpaikkaansa. He pystyivät kyllä antamaan aikaa asiakkaalle, mutta työn tavoitteisiin nähden he eivät pystyneet tekemään tarpeeksi syventyvää työtä asiakasmääriin nähden. (Telen 2007: 57.)

Tiedonkulku saatetaan kokea usein huonoksi. Yhteydenotto ei tunnu helpolta. Lisäksi ei tiedetä tarpeeksi toisen osapuolen toimintatavoista. Työnjako voi olla epäselvää. Molemmilla osapuolilla on oma näkemyksensä asiasta. Kumppani voi tuntua yhteistyöhaluttomalta, kun ottaa yhteyttä. Myös esimiesten johtamistavalla on merkityksensä (millä tavalla tuetaan verkostotyötä). Isoherranen luettelee esteitä moniammatilliselle yhteistyölle. Mm. ei tunneta tai tiedetä verkostoyhteistyökumppaneita ja heidän palvelujaan ja osaamistaan. Myös vanhat hierarkkiset asenteet voivat olla esteenä yhteistyöhön. Organisatoriset ja rakenteelliset edellytykset puuttuvat yhteistyölle. Kulttuuriset muutokset voivat olla vaikeita. Yhteistyö vaatii hyviä kommunikointitaitoja ja lisäksi koulutusta. (2005: 139.)

Peltonen haastatteli erään kaupungin aikuissosiaalityötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja heidän tärkeimpiä yhteistyökumppaneita (psykososiaaliset palvelut, yhdyskuntaseuraamustoimisto ja TE-toimisto). Sosiaalityöntekijät totesivat, että yhteisen keskustelun ja pohdinnan avulla muodostui yhteiset tavoitteet toiminnalle. Sosiaalityöntekijät kokivat, että he tarvitsivat yhteisiä palavereja tietojen päivitykseen koskien organisaatiouudistuksia ja työjaollisia muutoksia ja sen lisäksi vielä yksityiskohtaista tietoa muiden toimijoiden työstä ja näkökulmista. Yhteispalavereissa tutustuttiin toisen toimintaan ja työntekijöihin. Voitiin sopia myös yhteistyön pelisäännöistä rajanvetokysymyksissä. Yhteistyöpalaverien todettiin vaativan paljon aikaa ja yhteisten aikojen löytäminen oli vaikeaa. Vaikeaa oli yleensä myös tavoittaminen. (2014: 53, 55-56, 66, 73, 80.)

Yleisimpiä yhteydenottotapoja olivat puhelin ja sähköposti. Joidenkin asiakkaiden kohdalla pidettiin verkostokokouksia. Tällaiset verkostokokoukset olivat työntekijöiden mukaan vähentyneet koko ajan (usein asia hoidettiin puhelimitse). He kokivat yhteistyön tärkeäksi ns. palvelujen nivelvaiheessa. Saattaen vaihtaen työn saavutetut tulokset ja tieto siirtyy uuden alka-

van asiakkuuden tueksi (ei synny väärinkäsityksiä ja tutustutaan). Yhteistyön avulla oli löytenyt parempia ratkaisuja asiakkaille kuin yksin työskennellessä. Saattaen vaihtoa oli käytetty mm. TYP:n asiakkuuden päättyessä, kun asiakas ei ollut pystynyt sitoutumaan TYP:n toimintaan ja asiakkaan jäädessä sosiaalitoimistoon. Luonnollisesti tarvitaan asiakkaan lupa ja motivaatio yhteistyöhön. Yhteistyön pitäisi olla oikea-aikaista. (Peltonen 2014: 54, 56-57, 60, 66, 68, 74.)

Yhteistyön tekemiseen vaikutti myös työntekijän henkilökohtainen, persoonallinen tapa tehdä työtä. Pitäisi myöntää omien tietojen ja taitojen rajallisuus. Työntekijän tulisi osata yhdistää erilaiset tietonsa ja taitonsa. On myös ollut olemassa vanhoja perinteitä, että asiakkaan kanssa työskennellään kahdestaan. Asenteita ja vanhoja malleja pitäisi pystyä muuttamaan. Työntekijä joutui ratkaisemaan priorisointiin liittyviä kysymyksiä: kenelle antoi aikaa enemmän, missä vaiheessa ja keneen otti yhteyttä asiakkaan tilanteessa. Tieto ja tuntemus toisen organisaatiosta helpottivat yhteydenottoa. Työn sisällön tunteminen koettiin tärkeäksi. Iso haaste oli eri organisaatioiden työntekijöiden erilaiset näkemykset asiakkaan tilanteesta ja erilaiset tavoitteet asiakkaan tilanteen edistämisessä. Myös mielikuvia toisen organisaation työntekijöistä tai itse organisaatiosta oli syntynyt kokemusten tai pelkän kuulupuheen perusteella. Useimmiten mielikuva oli negatiivinen ja se oli syntynyt huonon kokemuksen perusteella. (Peltonen 2005: 67, 70-72, 76-77, 79.)

Oman kokemukseni mukaan yhteistyö TYP:n ja alueen sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa on tuntunut vähentyneen viime vuosina. Syynä voivat olla lukuisat organisaatiouudistukset puolin ja toisin ja henkilöiden vaihtuvuuskin. Kriittisiä kohtia asiakastyössä ja -prosessissa ovat siirtymiset toiseen paikkaan asioimaan. Edellä olleessa tutkimuksessa oli pidetty tärkeänä saattaen vaihtoa asiakkuuden päättyessä. Jos asiakkuus päättyy ns. tuloksettomana TYP:ssä, niin silloin ainakin tarvittaisiin uutta yhteistyötä. Mitä kumpikin osapuoli voisi tehdä tässä tilanteessa? Kouhin & Skaffari-Koivistalhon pro gadu -tutkielmassa esille yhteistyössä nousivat haasteet emo-organisaatioiden (TE-toimiston ja sosiaalitoimiston) kanssa liittyen asiakasohjaukseen (2011: 92). Lähtökohdat yhteistyölle ovat hyvät meillä Helsingissä, sillä molemmat sekä TYP:n että alueen sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kuuluvat samaan osastoon perhe- ja sosiaalipalveluihin (nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö). Käytössä on yhteinen asiakastietojärjestelmä, joka helpottaa yhteistyön tekemistä.

4.3 Työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaalitoimistojen välinen yhteistyö

Erityispalvelun, kuten TYP on, ja peruspalvelun välisen yhteistyön tulee olla toimivaa. Asiakkaat siirtyvät palvelusta toiseen ja samoin siirtyy vastuu. Molempien palvelun pitää ensin suoriutua omasta tehtävästään ja selvittää työnjako. Erityispalvelun tehtävänä on kuntouttaa ja/tai työllistää asiakas niin, että se ei palaakaan takaisin samasta syystä peruspalveluun. Käytän-

nössä asiakkaita palaa takaisin peruspalveluun. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008: 209.) Vuonna 2006 ja 2007 tehdyssä työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskuksen arviointitutkimuksessa työvoiman palvelukeskukset arvioivat kouluarvosana-asteikolla yhteistyön sosiaalitoimistojen kanssa arvosanoilla 7,7 ja 7,6. (Arnkil ym. 2008: 229.)

Työvoiman palvelukeskukseen ohjaamisen valtakunnalliset kriteerit tulivat voimaan 1.7.2007. Ohjattavilla asiakkailta tulee olla motivaatiota TYP:n palvelujen käyttämiseen ja heidän tavoitteenaan on sijoittua työmarkkinoille. Asiakkaalla tulee olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää TYP:n palveluja. Akuutit mielenterveys- ja päihdeongelmat tulee hoitaa ennen TYP-palvelun aloittamista. Eläkeselvittelyä tarvitsevia asiakkaita ei ohjata TYP:een. Vuonna 2007 tehdyssä arviointikyselyssä lähes puolet vastaajista oli sitä mieltä, että asiakasohjauksikriteerien avulla asiakasohjaus on aiempaa selkeämpää ja yksimielisempää. (Arnkil ym. 2008: 240-242.)

Kun asiakkaan työ- ja toimintakyvyn rajoitteet eivät enää edellytä viranomaisten kiinteää yhteistyöhön perustuvaa palvelua, niin asiakkuus voidaan päättää TYP:ssä. Asiakas ohjataan TE-toimistoon, jos hän työmarkkinoiden käytettävissä. Jos asiakas tarvitsee sosiaalipalveluita tai sosiaalista kuntoutusta eikä ole työmarkkinoiden käytettävissä, niin hänet ohjataan kunnan sosiaalitoimeen. (Arnkil ym. 2008: 241.) Muita asiakkuuden päättymissyitä ovat työllistyminen, opiskelu tai eläkkeelle pääsy. Asiakkuuden päättyminen ja siirtyminen takaisin peruspalveluun on osoittautunut vaikeaksi. Pitäisi sopia, kuka vastaa asiakkaan jatkopalvelusta ja millä tavalla. Epäselviä ovat etenkin tilanteet, joissa asiakkaan palvelu päättyy tuloksettomana. Asiakkaalla on heikko motivaatio tai akuutti päihdeongelma. Asiakas ei sitoudu mihinkään palveluun ja hän saattaa kuitenkin olla asiakkaana sekä TE-toimistossa että sosiaalitoimistossa. Useimmilla paikkakunnilla ns. passiiviratkaisuun päätyneet asiakkuudet (ei töihin, ei koulutukseen eikä eläkkeelle) ohjataan sekä TE-toimistoon että sosiaalitoimistoon. Toimeentulotukilaissa toimeentulotuen hakijaa veloitetaan ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi toimeentulotukinormin alennuksen uhalla. Asiakkuuksien päättymisistä ja sen jälkeisestä ohjauksesta sovitaan paikallisesti. Harvoilla paikkakunnilla on päästy sopimukseen, minkä yksikön vastuulle nämä asiakkaat ohjataan. (Arnkil ym. 2008: 241, 244.)

Lakimuutokset saattavat muuttaa asiakasohjausta ja yhteistyön tekemistä. Laki työvoiman palvelukeskuksista tuli voimaan vuoden 2015 alussa (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta) ja sen olettaisi helpottavan ja selkeyttävän asiakasohjausta edelleen. Sosiaalihuoltolaki uudistui alkuvuonna 2015. Suurin muutos aikuissosiaalityöhön on tulossa vuonna 2017 perustoimeentulotuen myöntämisen siirtyessä Kelan hoidettavaksi. Kunnallinen sosiaalityö muuttuu pakostakin.

5 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tarkoituksena on saada sellaista tietoa, jonka avulla voidaan helpottaa asiakasohjausta ja lisätä molemminpuolista yhteistyötä. Tehtävä kyselytutkimus alueen sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille on kehittämistoiminnan alkukartoitus. Tavoitteena on saada tietoa, minkälaista yhteistyötä on olemassa ja minkälaista yhteistyötä kaivataan. Lisäksi saadaan palautetta yhteistyön onnistumisesta ja siitä, mitä mieltä yhteistyökumppanit ovat asiakkaista ja yhteistyöstä. Alueen työntekijöille tehtävän kyselyn avulla voidaan saada kehittämisohjeita. Tarkoituksena on kehittää yhteistyötä. Pitkällä aikavälillä tavoitteena on tehdä sellaista yhteistyötä, joka vie asiakasprosessia eteenpäin ja tukee asiakkaan tilannetta. Tavoitteena on saada lisää sopivia asiakkaita työvoiman palvelukeskukseen ja sen myötä tuloksellisuutta saamalla asiakkaiden tilanteita eteenpäin, löytämällä heille pitkäkestoisia ratkaisuja työttömyyteen. Samalla molemminpuolinen tunnettavuus ja toisen toiminnan tunteminen lisääntyy.

Tutkimusongelmat ovat seuraavat:

1. Mitä mieltä sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat yhteistyöstä ja työvoiman palvelukeskuksen palveluista?
2. Minkälaisia palvelutarpeita asiakkailla on sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden mielestä ja minkälaisilla palveluilla niihin voidaan heidän mielestään vastata?
3. Minkälaisia haasteita ja kehittämistarpeita yhteistyössä on sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden mielestä?

6 Aineisto ja menetelmä

6.1 Aineisto ja sen keruu

Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa oli suljettujen kysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä. Kyselylomake oli sähköinen Digium-kysely, jonka vastauslinkki lähetettiin sähköpostilla vastaajille saatekirjeineen. Kyselyyn vastaajina olivat kaikki sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaoksen sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät sekä nuorten palvelujen sosiaalityöntekijät ja heidän esimiehensä. Mahdollisia vastaajia oli 214 työntekijää. Vastaajat valikoituivat Outlook-sähköpostijärjestelmän jakelulistojen mukaan. Jakelulistojen paikkansa pitävyydestä ja päivityksestä minulla ei ole tarkkaa tietoa, mutta oletan, että niitä päivitetään koko ajan henkilökunnan vaihtuessa. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja ja

kattava käsitys eri puolilla Helsinkiä työskentelevien sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden mielipiteestä. Kysely suoritettiin ajalla 09.10.-26.11.2014. Ensimmäinen vastausaika oli 27.10.2014 saakka. Vastausaikaa annettiin lisää 10.11.2014 saakka ja vielä tämän jälkeen vastausaikaa lisättiin kaksi kertaa: ensin 14.11.2014 saakka ja sitten 21.11.2014 saakka.

Vastauksia saatiin 41 kappaletta. Vastausprosentti oli 19,1 prosenttia. Sosiaaliohjaajista vastasi 24, jolloin heidän vastausprosenttinsa oli 25,5 prosenttia. Sosiaaliohjaajia oli Outlook-jakelulistojen mukaan 94. Sosiaalityöntekijöistä vastasi 15, jolloin heidän vastausprosenttinsa oli 14,4 prosenttia. Outlook-jakelulistojen mukaan sosiaalityöntekijöitä oli 104. Esimiehistä vastasi kaksi. Esimiehiä Outlook-jakelulistojen mukaan oli 16. Alueelliset vastausprosentit olivat seuraavat: etelä 22,7 prosentti, pohjoinen 21,6 prosenttia, länsi 18,9 prosenttia ja itä 18,9 prosenttia.

Valitsin kyselytutkimuksen siksi, että oli tarkoitus saada sekä sosiaaliohjaajilta että sosiaalityöntekijöiltä vastauksia ja koko Helsingin alueelta. Kyselytutkimuksen avulla saadaan tehokkaasti ja paljon tietoa kerralla. Lomakkeessa voidaan kysyä monia asioita suljetuilla kysymyksillä. Tutkimustieto on nopeasti tilastollisessa muodossa raportoitavissa, kun kyseessä on vielä sähköinen kyselytutkimusohjelma. Tällaiselle tutkimustiedolle on olemassa valmiita analysointitapoja ja useampia tilasto-ohjelmia (mm. Excel ja SPSS). Tulosten tulkinta vie sitten oman aikansa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014: 195.) E-lomake -aineisto oli siirrettävissä Excel-ohjelmaan ja sitä voitiin käsitellä myös siellä tilasto-ohjelman avulla. Aineiston monivalintakysymyksiä käsiteltiin kvantitatiivisin menetelmin määrällisesti ja koska kyselyssä oli myös useampia avokysymyksiä, niin tehtiin myös laadullista analyysia. Avokysymykset luokiteltiin aineistolähtöisesti.

6.2 Kyselylomakkeen muodostaminen

Kyselylomake oli ensin tallennettu Word-muotoon. Kyselylomakkeen alkuun laitettiin ns. helppoja kysymyksiä, joista on luonnollista aloittaa (mm. taustamuuttujat). Avo- ja monivalintakysymykset vaihtelivat lomakkeen alussa. Kysymyksillä olivat seuraavat otsikot: taustatiedot, yhteistyö, palvelut, yhteistyön arviointi, asiakas ja kehittämis ehdotuksia. Lomakkeen kysymykset etenivät lähes tutkimusongelmien järjestyksessä. Lomakkeen lopussa oli avokysymyksiä (kehittämis ehdotuksista). Lopussa oli siis enemmän pohdintaa vaativia kysymyksiä (looginen eteneminen). Toistoa ja kontrolloivia kysymyksiä käytettiin palveluiden kysymisen kohdalla. Yhteistyökumppanilta kysyttiin kahteen kertaan heidän tarjoamiaan palveluita avokysymyksillä. TYP:n palveluita kysyttiin myös kahteen kertaan monivalintakysymyksillä, mutta vastausvaihtoehdot olivat aika erilaisia kysymyksissä. (ks. Heikkilä 2008: 47-49, 57.) Word-lomake siirrettiin Digium Enterprise -ohjelmaan, missä lomaketta pystyi vielä muokkaamaan entistä selkeämmäksi ja paremmaksi vastaamisen kannalta.

Valmista lomaketta (Word-lomaketta) kommentoivat ensin kaksi esimiestä ja viisi kollegaa. He antoivat palautetta kysymysten määrästä ja muodosta ja siitä mitä kysyttiin. Lisäksi minulla oli työpaikallani opinnäytetyöhön yhteyshenkilö, jonka kanssa keskustelin lomakkeen teosta. Myös opinnäytetyön ohjaajani antoi palautetta ja korjausehdotuksia lomakkeeseen. Näiden pohjalta muokkasinkin lomaketta uudelleen. Tämän jälkeen Word-muotoista lomaketta testattiin jälleen kolmen kollegan toimesta, miltä vastaamisen tuntui ja kuinka kauan siihen kesti vastata. Ja sain myös kommentteja jälleen itse kysymyksiin. Muotoilin vielä lomaketta lisää. Tämän jälkeen lomake siirrettiin Digium Enterprise-ohjelmaan. Tässä minua auttoi teknisesti työllistymisen tuen tiedottaja. Lopullista sähköistä lomaketta testattiin vielä kymmenen kollegan avulla. Muutamia muutoksia tuli vielä tämän testaamisen jälkeen. Lomake oli valmis julkaistavaksi. (ks. Heikkilä 2008: 61.)

Tutkimuslomaketta suunnitellessani etsin tutkimuskysymyksieni pohjaksi teoriaa, mitä on työttömyys, minkälaisia ovat aikuissosiaalityön asiakkaat, minkälaisia palveluita he tarvitsevat ja mitä on verkostotyö ja sen haasteet. Taustamuuttujia olivat vastaajan tehtävänimike, työskentelyalue ja tehtävässä oloaika (kysymykset numero 1-3). Lomakkeessa kysyttiin myös millä tavalla yhteistyötä tehdään, kenen kanssa, mitä ja kuinka montaa asiakasta se koskee (kysymykset 6-9). Näiden kysymysten pohjana oli oma kokemukseni työvoiman palvelukeskukseen työntekijänä sekä Peltosen (2014) pro gradu -tutkielma. Nämä kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Myös vastaajille, jotka eivät olleet tehneet yhteistyötä, annettiin mahdollisuus vastata kysymyksiin. Lomakkeen kysymyksessä numero 4 kysyttiin, oletko tehnyt yhteistyötä. Jos vastasi, että ei ollut, niin sähköinen lomake siirtyi automaattisesti kysymykseen numero 10. Kahdella avokysymyksellä (numero 10 ja 13) kysyttiin yhteistyökumppanin tekemää työtä TYP:n asiakkaiden kanssa.

Kahdella monivalintakysymyksellä vastaajaa pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 (1=ei tärkeä ... 5=erittäin tärkeä) TYP:ssä olevien palveluiden ja osaamisen tärkeyttä. Näiden vastausvaihtoehtojen pohjana olivat Työvoiman palvelukeskus Duurin ABC-kirja ja Duurin asiakkaiden alkuinfon diat (mm. Duurin polut pähkinän kuoressa). Lisäksi vertasin tarjolla olevia palveluita ja osaamista lukemaani kirjallisuuteen ja tutkimustuloksiin (mm. Blomgren & Kivipelto 2012, Liukko 2006, Telen 2007 ja Tuusa 2005).

Työvoiman palvelukeskukseen ohjattavasta asiakkaasta kysyttiin kahdella monivalintakysymyksellä (numerot 19 ja 20). Kysymyksessä 19 pyydettiin väittämien avulla arvioimaan asteikolla 1-5 (1=ei sovi lainkaan ... 5=sopii erityisen hyvin) erilaisten asiakasryhmien sopivuutta TYP:iin. Kysymyksessä 20 pyydettiin arvioimaan valmiiden vaihtoehtojen avulla asiakkaiden työllistymisen esteitä asteikolla 1-5 (1=ei merkitystä ... 5=erittäin merkittävä). Asiakasryhmien väittämien (kysymys 19) syntymisen pohjana sekä työllistymisen esteiden (kysymys 20) pohja-

na olivat luvussa 2 työttömyydestä kertovat tutkimukset, raportit, artikkelit ja teokset, joiden alaotsikoita olivat työmarkkinat, esteitä työllistymiselle ja pitkäaikaistyöttömyyden seurauksia.

Kysymyksissä 14 ja 15 yhteistyön tärkeyttä ja onnistumista pyydettiin arvioimaan Osgoordin asteikolla 1-5 (kysymys 14: 1=yhteistyö ei tärkeää/5=yhteistyö tärkeää ja kysymys 15: 1=yhteistyö ei onnistunut/5=yhteistyö onnistui hyvin). Kysymyksessä 16 pyydettiin antamaan kouluarvosana 4-10 TYP:n toiminnalle. Kysymys 17 oli avokysymys, jossa kysyttiin yhteistyössä onnistuneita asioita. Yhteistyössä esiintyviä ongelmia kysyttiin kysymyksessä 18 valmiilla monivalintakysymyksellä. Vaihtoehtojen pohjana oli TYP:n arviointitutkimus vuodelta 2008 sekä Isoherrasen (2005) teos "Moniammatillinen yhteistyö", Välimaan (2008) ja Peltosen (2014) tutkimukset. Kolmessa viimeisessä avokysymyksessä (numerot 21, 22 ja 23) kysyttiin kehittämis ehdotuksia. Lisänä oli vielä avokysymys 24 muuta lisättävää.

6.3 Aineiston analysointi

Opinnäytetyö on pääosin laadullinen tutkimus, sillä kyselyssä on useita avokysymyksiä. Taustatietojen ja yhteistyötä yleisesti koskevien kysymysten (millä tavalla, kenen kanssa, mitä, kuinka paljon) lisäksi arvioivia monivalintakysymyksiä oli kolme. Yhteistyötä arvioitiin numeerisesti kolmessa kysymyksessä ja yhteistyön ongelmista oli monivalintakysymys. Määrällisiä vastauksia pystyi käsittelemään Digiun-ohjelmassa. Digium-ohjelmassa saa tehtyä erilaisia taulukkoraportteja ja tilastollisia tunnuslukuja (mm. keskiarvoja ja keskihajonnan). Lisäksi Digium-ohjelmassa voi vertailla vastauksia vastaajien taustatiedoilla. Koska vastaajamäärä oli pieni, ei ollut mielekästä ja järkevää tehdä varsinaisia tilastollisia vertailuja juurikaan. Apuna kvantitatiiviseen tulkintaan voitiin käyttää Excel-ohjelmaa. Vastaajat ja heidän vastauksensa numeroitiin ohjelmassa juoksevasti ja merkittiin seuraavasti: vastaaja numero yksi oli V1, vastaaja numero kaksi oli V2 jne. Avovastausten esimerkeissä kuhunkin ilmaisuun on merkitty, onko vastaaja sosiaaliohjaaja vai sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaaja on lyhenteellä soh ja sosiaalityöntekijä stt.

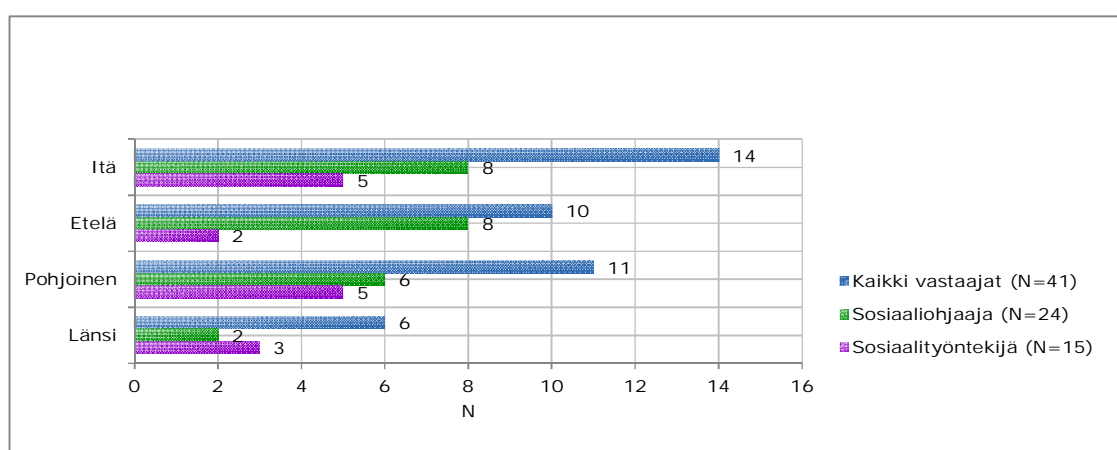
Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään toimintaa tai antamaan tulkinta jostakin ilmiöstä. Tutkimus lähtee teoriasta ja palaa siihen empirian avulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa edetään induktiivisesti yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 2008: 61, 81, 83.) Aineiston havainnot pelkistetään ja havaintomäärää karsitaan edelleen yhdistelemällä havainnot (Alasuutari 2011: 40). Pelkistämisen avulla aineisosta etsitään ilmaisuja, jotka kuvaavat tutkimustehtävän kysymyksiä. Pelkistetyistä ilmaisuista etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Pelkistettyjä ilmaisuja yhdistetään alaluokkien muodostamiseksi. Alaluokkia yhdistämällä muodostuu yläluokkia. Yläluokkien yhdistämisen jälkeen muodostuu käsitteiden avulla kuvaus tutkittavasta ilmiöstä.

Analyyysiä voidaan jatkaa vielä kategorioiden muodostamisen jälkeen kvantifioinnilla. Aineistosta lasketaan, kuinka monta kertaa tutkittavat ilmaisevat saman asian. Luokiteltu aineisto esitetään taulukkona. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 93, 108-113, 120.) Oma vaiheensa on sitten tulosten tulkinta. Alasuutari puhuu arvoituksen ratkaisemisesta. Havainnot ovat johtolankoja, joita tulkitsemalla pyritään pääsemään niiden taakse. (2011: 44, 78.)

Avokysymysten vastaukset sai Digium-ohjelmasta yhtenäisenä raporttina kysymys kysymykseltä tai vastauslomakkeittain. Avokysymysten vastaukset käsiteltiin sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti. Aineistolähtöinen analyysi tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta. Edetään alhaalta ylöspäin. (Eskola & Suoranta 2008: 19.) Etsin vastauksista samankaltaisia ilmaisuja, jotka koodasin vastauslomakkeissa kirjaimilla. Koodatuille ilmaisuille muodostui alaluokkia, jotka kirjoitin eri paperille. Alaluokille muodostui yläluokkia. Tämän jälkeen olen vielä kvantifioinnut aineistoa eli laskenut kuinka monta vastaajaa ilmaisee saman asian. Tulokset on myös taulukoitu.

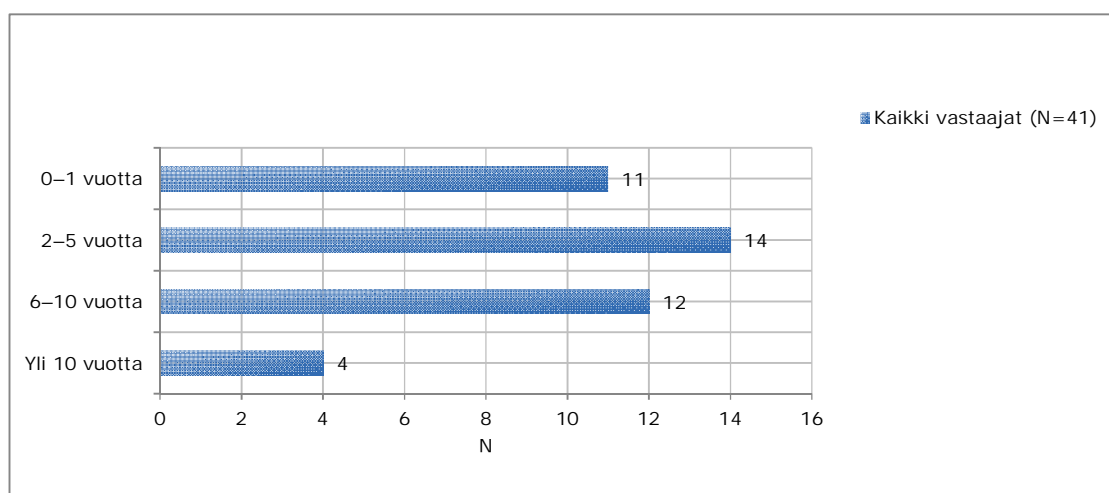
6.4 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoina vastaajalta kysyttiin tehtävänimikettä, työskentelyaluetta ja työssäolovuosia nykyisessä työtehtävässä. Kyselyyn vastasi 24 sosiaaliohjaajaa, 15 sosiaalityöntekijää ja 2 esimiestä. Idästä vastasi 14 työntekijää, joista 8 oli sosiaaliohjaajia ja 5 sosiaalityöntekijöitä. Etelästä vastasi 10 työntekijää, joista 8 oli sosiaaliohjaajaa ja 2 sosiaalityöntekijää. Pohjoisessa vastaajia oli 11, joista 6 oli sosiaaliohjaajia ja 5 sosiaalityöntekijöitä. Lännessä vastaajia oli 6, joista 2 oli sosiaaliohjaajia ja 3 sosiaalityöntekijää. Tulokset näkyvät kuviossa 1.



Kuvio 1: Vastaajien määrä tehtävänimikkeen ja työskentelyalueen mukaan

Eniten työssäolovuosia nykyisessä työtehtävässä kertyi välille 2-5 vuotta: 14 vastaajaa. 6-10 vuotta oli työskennellyt 12 vastaajaa. Alle vuoden tai vuoden oli työskennellyt 11 vastaajaa. Yli 10 vuotta oli työskennellyt 4 vastaajaa. Vastaukset ovat kuviossa 2.



Kuvio 2: Vastaajien työssäoloaika nykyisessä tehtävässä

7 Tulokset

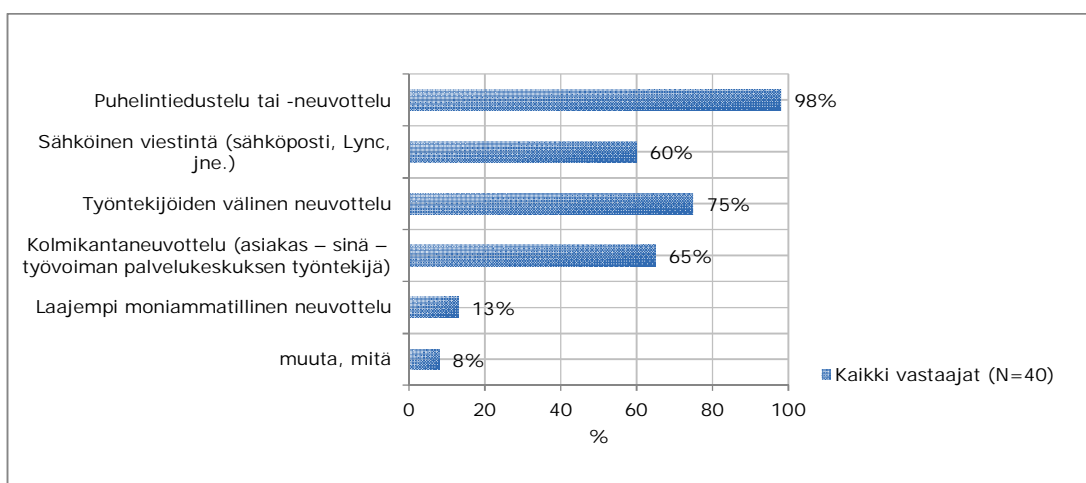
Tässä luvussa esitellään saadut tulokset tutkimuskysymyksittäin. Ensin esitellään yhteistyötä ja sen arviota. Sen jälkeen kerrotaan palveluista ja palveltavista asiakkaista. Yhteistyön arviointia ja kehittämisehdotuksia on seuraavissa luvuissa. Lopussa on vielä yhteenveto tuloksista. Avovastausten esittelyssä olen laittanut paljon esimerkkejä ilmaisuista (joista alaluokat ovat syntyneet), koska halusin monipuolisesti esiin tehtävän työn kirjoa. Avovastausten esimerkeissä erotellaan myös, onko vastaaja sosiaaliohjaaja (soh) vai sosiaaliohjaaja (stt).

7.1 Yhteistyötä ja sen arviointia

Vastaajilta kysyttiin, oletko tehnyt yhteistyötä TYP:n kanssa. Ainoastaan yksi vastaaja ei ollut tehnyt yhteistyötä TYP:n kanssa. Kysyttiin myös, jos ei ole tehnyt yhteistyötä, niin miksi ei. Vastaaja, joka ei ollut tehnyt yhteistyötä, kertoi syyksi, että "ei ole ollut asiakkaita jotka ovat olleet Duurissa. Kylläkin niitä, joiden yhteistyö Duurissa on katkennut, joille Duuri tehnyt loppulausunnon" (V8, stt).

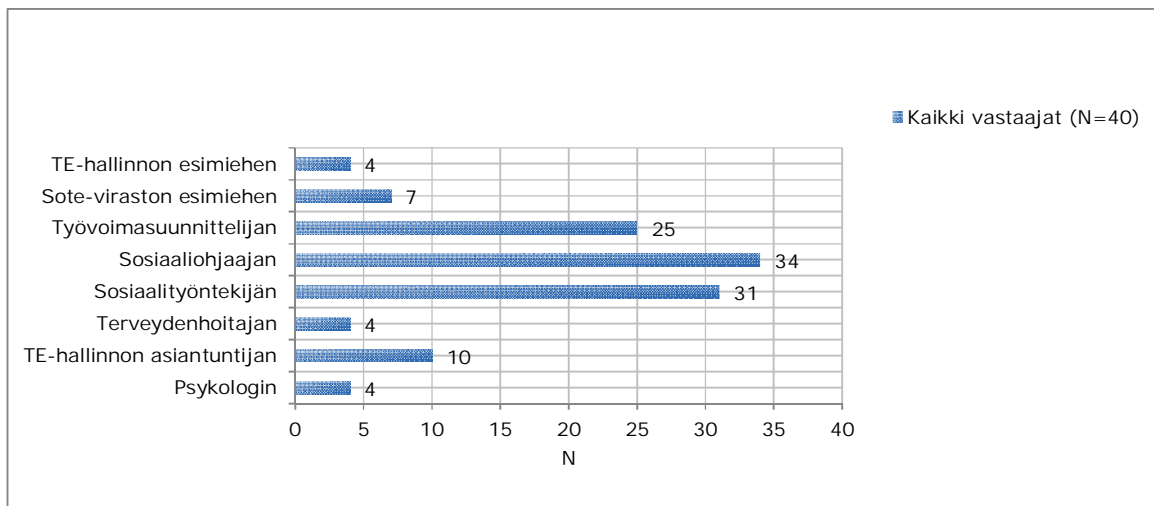
7.1.1 Yhteistyö käytännössä

Vastaajilta tiedusteltiin, millä tavalla he ovat tehneet yhteistyötä. Vastauksia tuli 40. Lähes kaikki vastaajat (39/40) käyttivät puhelinta tiedusteluun tai neuvotteluun. Sähköistä viestintää käytti 24 vastaajaa. Työntekijöiden välisiä neuvotteluja oli ollut 30. Neuvotteluja, joissa työntekijöiden lisäksi oli asiakas mukana, oli ollut 26. Laajempia moniammatillisia neuvotteluja oli ollut viisi. Muuta, mitä -kohtaan tuli kolme vastausta. Vastattiin mm. yhteistyökokoukset. Kuviossa 3 vastaukset on esitetty prosentteina.



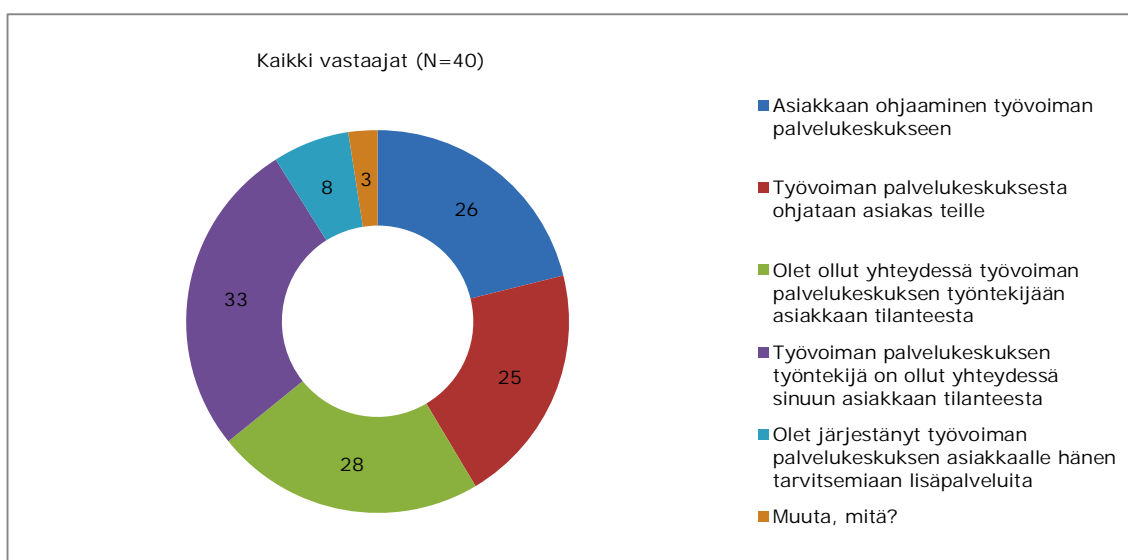
Kuvio 3: Yhteistyötapa

Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat ottaneet yhteyttä TYP:n sosiaalitoimen työntekijään: työvoimasuunnittelijaan 25 vastaajaa, sosiaalityöntekijään 31 vastaajaa ja sosiaaliohjaajaan 34 vastaajaa. TE-hallinnon asiantuntijaan oli ottanut yhteyttä 4 vastaajaa. Sote-viraston esimieheen oli ottanut 7 vastaajaa ja TE-hallinnon esimieheen 4 vastaajaa. Neljä vastaajaa oli ottanut yhteyttä terveydenhoitajaan. Saman verran eli neljä oli ottanut yhteyttä psykologiin. Vastauksia tuli 40. Vastaukset ovat kuviossa 4.



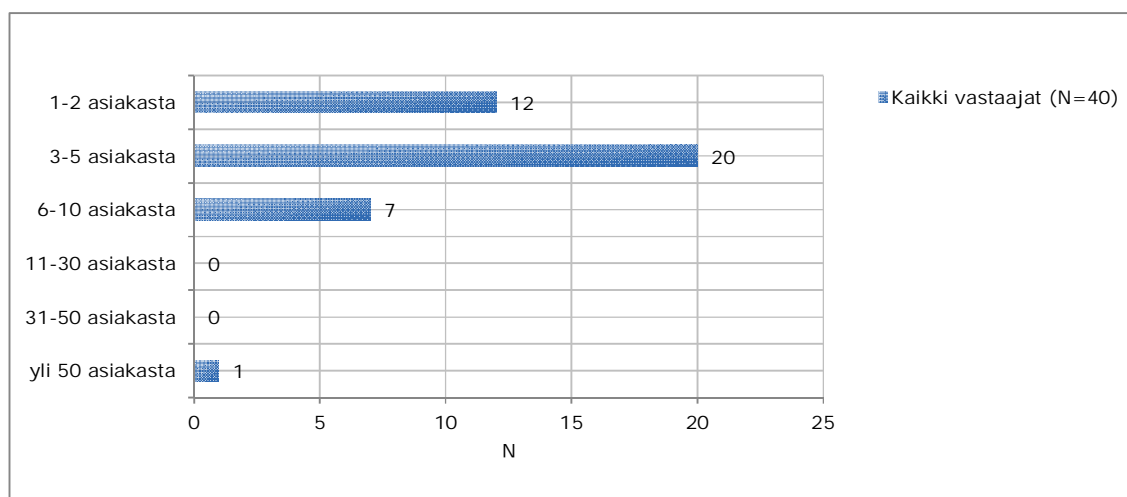
Kuvio 4: Työntekijä, johon on otettu yhteyttä TYP:ssä

Vastaajilta kysyttiin, mitä yhteistyö koski. 26 vastaajaa oli ohjannut asiakkaan TYP:iin. 25 kohdalla TYP:stä oli ohjattu asiakas heille. 28 vastaajaa oli ottanut yhteyttä TYP:n työntekijään asiakkaan tilanteen vuoksi. 33 kohdalla TYP:n työntekijä oli ollut yhteydessä vastaajaan asiakkaan tilanteesta. Kahdeksan vastaajaa oli järjestänyt TYP:n asiakkaalle hänen tarvitsemiaan lisäpalveluita. Muuta, mitä -kohtaan tuli kolme vastausta. Vastattiin mm. alueelliset yhteistyötapaamiset ja yhteistyötavoista sopiminen. Vastaukset ovat kuviossa 5.



Kuvio 5: Yhteistyön aihe

Yhteistyöasiakkaiden määriä kysyttiin vuoden ajalta. 3-5 asiakasta oli ollut 20 vastaajalla. 1-2 asiakasta oli ollut 12 vastaajalla. Seitsemällä vastaajalla oli ollut 6-10 asiakasta. Yksi vastaaja ilmoitti, että hänellä oli ollut yli 50 asiakasta. Kooste vastauksista on kuviossa 6.



Kuvio 6: Asiakasmäärä vuoden aikana

7.1.2 Arvio yhteistyöstä

Yhteistyön tärkeyttä pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen (1=ei tärkeä, 5=erittäin tärkeä). Keskiarvoksi tuli 4,61. Yhteistyön onnistumista pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen (1=ei onnistunut, 5=onnistui hyvin). Keskiarvoksi tuli 3,85. TYP:n toiminnalle pyydettiin antamaan kouluarvosana asteikolla 4-10. Kouluarvosanan keskiarvo oli 7,73. Kaikki keskiarvot löytyvät taulukosta 1, jossa myös keskihajonnat ja minimi- ja maksimiarvot. Yhteistyön tärkeyden, onnistumisen ja kouluarvosanojen arvojen määrät löytyvät liitteestä 1 kuvat 1, 2 ja 3.

	Kaikki vastaajat			
	N=41			
	KA	KH	MIN	MAX
Miten tärkeänä pidät TYP:n kanssa tehtävää yhteistyötä (1 = ei tärkeää, 5 =tärkeää)	4,61	0,59	3	5
Jos olet tehnyt yhteistyötä, miten yhteistyö on sujunut(1 = ei onnistunut, 5 = onnistui hyvin)	3,85	0,7	2	5
Minkä kouluarvosanan antaisit asteikolla 4-10 TYP:n toiminnalle	7,73	0,92	5	9

Taulukko 1: Yhteistyön tärkeys ja onnistuminen asteikolla 1-5 ja kouluarvosana TYP-toiminnalle sekä keskihajonnat, minimi- ja maksimiarvot

Yhteistyön arviointi esitellään myös alueellisesti. Lännen keskiarvoksi yhteistyön tärkeydessä tuli 4,83, idän keskiarvoksi 4,79, etelän keskiarvoksi 4,50 ja pohjoisen keskiarvoksi 4,36. Lännen keskiarvo yhteistyön onnistumisessa oli 4,00, idän 3,93, pohjoisen 3,82 ja etelän 3,70. Idän arvosana kouluarvosana oli 8,07, lännen 7,83, etelän 7,60 ja pohjoisen 7,36. Taulukosta 2 löytyvät alueelliset keskiarvot. Alueittaiset minimi- ja maksimiarvot sekä keskihajonnat löytyvät liitteestä 2 taulukot 1 ja 2.

	Kaikki vastaajat N=41	Itä N=14	Etelä N=10	Pohjoinen N=11	Länsi N=6
Miten tärkeänä pidät TYP:n kanssa tehtävää yhteistyötä (1=ei tärkeää, 5=tärkeää)	4,61	4,79	4,5	4,36	4,83
Jos olet tehnyt yhteistyötä, miten yhteistyö on sujunut (1 = ei onnistunut, 5 = onnistui hyvin)	3,85	3,93	3,7	3,82	4
Minkä kouluarvosanan antaisit asteikolla 4-10 TYP:n toiminnalle	7,73	8,07	7,6	7,36	7,83

Taulukko 2: Yhteistyön tärkeys ja onnistuminen asteikolla 1-5 ja kouluarvosana TYP-toiminnalle verrattuna alueittain

7.2 Palvelut ja palveltavat asiakkaat

7.2.1 TYP:n palvelut

TYP:ssä olevia palveluita pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen (1=ei tärkeä, 5=erittäin tärkeä). Taulukossa 3 on ilmoitettu palveluista keskiarvot, keskihajonta sekä minimi- ja maksimiarvot. Kaikki keskiarvot ovat yli neljän. Suurimman keskiarvon saivat työhön ohjaavat palvelut (4,88). Toiseksi suurimman arvon sai terveydentilan selvittely (4,80) ja kolmanneksi suurimman asiakkaan motivointi ja tukeminen (4,79). Pienimmän arvon (4,15) sai elämäntilanteen selvittely. Kaikkien palveluiden keskiarvot sekä keskihajonnat löytyvät taulukosta 3. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen (N=41).

TYP:ssä tarvittavaa osaamista pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen (1=ei tärkeä, 5=erittäin tärkeä). Taulukossa 4 on ilmoitettu tarvittavan osaamisen keskiarvot, keskihajonnat, minimi- ja maksimiarvot. Suurimman keskiarvon sai työllistymiseen liittyvä osaaminen (4,90). Seuraavaksi tuli kuntoutukseen liittyvä osaaminen (4,76). Kolmantena saman arvon (4,71) saivat asiakkaan elämäntilanteen ja kuntoutuksen tukeminen sekä työpaikkojen etsintä ja räätälöinti. Pienimmän arvon sai ryhmätoiminnan ja erilaisten kurssien järjestäminen ja vetäminen (3,95). Kaikki keskiarvot ja keskihajonnat löytyvät taulukosta 4. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen (N=41).

	Kaikki vastaajat			
	N=41			
	KA	KH	MIN	MAX
Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla miten tärkeinä pidät TYP:ssa olevia palveluita (1=ei tärkeä, 5=erittäin tärkeä)	4,7	0,54	2	5
1. Elämäntilanteen selvittely (esim. sosiaalipalveluiden ja - etuuksien neuvonta ja ohjaus)	4,15	0,85	2	5
2. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus	4,66	0,62	3	5
3. Asiakkaan motivointi ja tukeminen	4,79	0,41	4	5
4. Terveystilanteen selvittely (terveydenhoitajat ja Kelan vakuutusliittymä)	4,8	0,52	3	5
5. Ammatinvalinta ja uraohjaus (psykologin palvelut)	4,78	0,47	3	5
6. Työnhakutaitojen hankkiminen (esim. ansioluettelon/työpaikkahakemuksen teko)	4,78	0,52	3	5
7. Kuntouttava työtoiminta	4,76	0,54	3	5
8. Työssä tarvittavien taitojen hankkiminen (esim. ammatillinen koulutus)	4,7	0,61	3	5
9. Työhön ohjaavat palvelut (esim. työkokeilu, palkkatuettu työ)	4,88	0,33	4	5

Taulukko 3: Arvio TYP:n palveluista asteikolla 1-5 (keskiarvo, keskihajonta, minimi- ja maksimiarvot)

	KA	KH	MIN	MAX
Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla minkälaista osaamista pidät tärkeänä TYP:ssa (1=ei tärkeä, 5=tärkeä)	4,55	0,6	2	5
1. Asiakkaan elämäntilanteen ja kuntoutuksen tukemista	4,71	0,46	4	5
2. Ryhmätoiminnan ja erilaisten kurssien järjestämistä ja vetämistä	3,95	0,99	2	5
3. Työpaikkojen etsintää ja räätälöintiä	4,71	0,51	3	5
4. Asiakkaan palvelujärjestelmässä olevien puutteiden havaitsemista ja paikkaamista	4,37	0,77	3	5
5. Kuntoutukseen liittyvää osaamista	4,76	0,49	3	5
6. Työllistymiseen liittyvää osaamista	4,9	0,3	4	5
7. Uusien työmenetelmien/mallien kehittämistä työllistymiseen	4,44	0,67	3	5
8. Uudenlaisten palveluiden tuottamista työllistymiseen	4,54	0,64	3	5

Taulukko 4: Arvio TYP:ssä tarvittavasta osaamisesta asteikolla 1-5 (keskiarvo, keskihajonta, minimi- ja maksimiarvot)

7.2.2 Asiakasryhmät

Vastaajilta kysyttiin 19 väittämän avulla TYP:piin ohjattavasta asiakkaasta asteikolla yhdestä viiteen (1=ei sovi lainkaan, 5=sopii erityisen hyvin). Taulukossa 5 on kaikkien väitteiden keskiarvot, keskihajonnat, minimi- ja maksimiarvot. Suurimman keskiarvon sai väite "on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille" (4,54). Seuraavaksi tuli väite "sopii vailla ammattikoulutusta oleville" (4,45) ja kolmantena oli väite "sopii vähän työkokemusta omaaville" (4,38). Väite "kannattaa ohjata nuoria" sai keskiarvon 4,28. Pienimmän arvon sai väite "sopii työttömille, joilla on hoitamaton päihdeongelma" (1,92). Seuraavaksi tuli väite "sopii lyhyen työttömyyden jälkeen" (2,72). Väitteelle "sopii työttömille, joiden elämäntilanne ei ole hallinnassa" (2,8) tuli kolmanneksi pieni arvo. Terveysteen liittyvissä väitteissä pienimmän arvon sai "sopii työttömille, joilla on masennusta tai mielenterveysongelma" (3,34). Kaikkien väitteiden keskiarvot sekä keskihajonnat löytyvät taulukosta 5. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen (N=41).

	KA	KH
Luonnehdi seuraavilla väittämällä minkälaisia asiakkaita työvoiman palvelukeskukseen voi ohjata (1=ei sovi lainkaan, 5=sopii erityisen hyvin)	3,66	0,95
1. Kannattaa ohjata nuoria	4,28	0,89
2. Sopii ikääntyneille työnhakijoille	3,78	0,92
3. Voi ohjata kaikenikäisiä	4,15	0,77
4. Sopii vailla ammattikoulutusta oleville	4,45	0,64
5. Sopii ammattitutkinnon omaaville	3,62	0,94
6. Sopii vähän työkokemusta omaaville	4,38	0,67
7. Sopii pitkän työkokemuksen omaaville	2,98	1,07
8. Sopii lyhyen työttömyyden jälkeen	2,72	1,12
9. On tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille	4,54	0,67
10. Sopii motivoitumattomille asiakkaille	3,18	1,24
11. Sopii motivoituneille asiakkaille	4	1
12. Sopii maahanmuuttajille	3,93	0,97
13. Sopii työttömille, joilla on hyvä terveys	3,43	1,13
14. Sopii työttömille, joilla on työkykyä haittaava sairaus	3,85	1,05
15. Sopii työttömille, joilla on masennusta tai mielenterveysongelma	3,34	1,17
16. Sopii työttömille, joilla on hoitamaton päihdeongelma	1,92	0,9
17. Sopii työttömille, joilla on hallinnassa oleva päihdeongelma	4,03	0,86
18. Sopii työttömille, joiden elämäntilanne ei ole hallinnassa	2,8	1,18
19. Sopii työttömille, joiden elämäntilanne on hallinnassa	4,13	0,88

Taulukko 5: Ohjattavien asiakasryhmien arviointia asteikolla 1-5 (keskiarvot ja keskihajonnat)

Työllistymiseen liittyviä esteitä kysyttiin 16 väittämän avulla asteikolla yhdestä viiteen (1=ei merkitystä, 5=erittäin merkittävä). Neljä suurinta keskiarvoa saaneet olivat päihteidenkäyttö (4,65), mielenterveysongelma (4,53), työnpaikkojen vähyys (4,41) ja huono terveys (4,38). Yli neljän keskiarvoja saivat lisäksi koulutuksen puuttuminen (4,28), työhaluttomuus (4,18), heikko suomen kielen taito (4,13), sosiaalinen osaamattomuus (4,05) ja lyhytjännitteisyys (4,03). Pienimmän keskiarvon saivat perhesyyt (2,97). Alle neljän keskiarvoja saivat heikko sosioekonominen asema (3,38), etuusjärjestelmien heikkoudet (3,49), erilaisuuden sietämättömyys työelämässä (3,59), ylivelkaantuminen (3,62), ikä (3,74) ja ammattitaidon vanhentuminen (3,95). Esteiden keskiarvot ja keskihajonnat löytyvät taulukosta 6. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen (N=41).

	KA	KH
Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla asiakkaiden työllistymisen esteitä (1=ei merkitystä, 5=erittäin merkittävä)	3,96	0,8
1. Etuusjärjestelmien heikkoudet (mm. joustamattomuus)	3,49	0,91
2. Koulutuksen puuttuminen	4,28	0,72
3. Työpaikkojen vähyys	4,41	0,72
4. Ammattitaidon vanhentuminen	3,95	0,88
5. Huono terveys	4,38	0,67
6. Mielenterveysongelma	4,53	0,6
7. Päihteidenkäyttö	4,65	0,48
8. Sosiaalinen osaamattomuus (sosiaalisten taitojen puute)	4,05	0,79
9. Erilaisuuden sietämättömyys työelämässä	3,59	0,94
10. Heikko sosioekonominen asema	3,38	0,94
11. Ylivelkaantuminen	3,62	1,09
12. Lyhytjännitteisyys	4,03	0,74
13. Heikko suomen kielen taito	4,13	0,74
14. Työhaluttomuus	4,18	0,82
15. Perhesyyt	2,97	0,85
16. Ikä	3,74	0,92

Taulukko 6: Työllistymisen esteiden arviointia asteikolla 1-5 (keskiarvot ja keskihajonnat)

7.2.3 Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluita TYP:n asiakkaille

Alueella tarjolla olevista palveluista kysyttiin kahdella avokysymyksellä: 1. mitkä ovat sinun keskeisiä työtehtäviäsi TYP:n asiakkaiden kohdalla ja 2. minkälaista palvelua TYP mielestäsi odottaa teiltä? Ensimmäiseen kysymykseen tuli yksittäisiä vastauksia 33 ja toiseen 21.

Vastauksista ensimmäiseen kysymykseen, jossa kysyttiin vastaajan omaa työtehtävää TYP:n asiakkaiden kohdalla, muodostui kaksi yläluokkaa: sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelut ja verkostotyön tekeminen. Alaluokkia muodostui yhteensä 11. Näistä kuusi alaluokkaa; talou-

dellinen tuki, asiakkaan kannustaminen ja tukeminen, asiakkaan tilanteen kartoitus, asiakkaan neuvonta ja ohjaus, sosiaalityö ja avustaminen työllisyysasioissa; kuuluvat yläluokkaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelut. Viisi alaluokkaa; asiakasohjaus TYP:n palveluihin, verkostotapaamiset, tietojen vaihtaminen ja antaminen, työskentely päättäneiden asiakkuuksien kanssa ja yhteyshenkilönä oleminen; kuuluvat yläluokkaan verkostotyön tekeminen. Ylä- ja alaluokat löytyvät taulukosta 7.

Lisäksi vastauksista laskettiin, kuinka monta kertaa kukin alaluokka mainitaan. Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluiden yläluokkaan tuli eniten mainintoja on taloudellisesta tuesta (15) ja seuraavaksi eniten asiakkaan kannustamisesta ja tukemisesta (10). Kolmantena on asiakkaan tilanteen kartoitus (8), neljäntenä asiakkaan neuvonta ja ohjaus (7) ja viidentenä sosiaalityö (4). Vähiten mainintoja sai avustaminen työllisyysasioissa (2). Verkostotyön tekemisen yläluokkaan eniten vastauksia tuli asiakasohjaus TYP:n palveluihin (12) ja seuraavaksi eniten verkostotapaamisiin (5). Tietojen antaminen ja vaihtaminen sekä työskentely päättäneiden asiakkuuksien kanssa saivat molemmat kolme mainintaa. Yksi vastaaja ilmoitti olevansa TYP:n yhteyshenkilö. Mainintojen määrät löytyvät taulukosta 7.

Yläluokka	Alaluokka	Maininnat
Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelut	Taloudellinen tuki	15
	Asiakkaan kannustaminen ja tukeminen	10
	Asiakkaan tilanteen kartoitus	8
	Asiakkaan neuvonta ja ohjaus	7
	Sosiaalityö	4
	Avustaminen työllisyysasioissa	2
Verkostotyön tekeminen	Asiakasohjaus TYP:n palveluihin	12
	Verkostotapaamiset	5
	Tietojen antaminen ja vaihtaminen	3
	Työskentely päättäneiden asiakkuuksien kanssa	3
	Yhteyshenkilönä oleminen	1

Taulukko 7: Alueen työntekijöiden keskeisempiä työtehtäviä TYP:n asiakkaiden kanssa

Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluiden osalta vastauksissa korostui taloudellinen tuki, toimeentulotuen myöntäminen. Vastauksissa kerrottiin myös asiakkaan kannustamisesta ja tukemisesta sanoilla motivointi, kannattelu ja rohkaiseminen. Asiakkaan neuvontaa ja ohjausta tehtiin myös erilaisissa tilanteissa kuten ohjaus oikeuden etuuksien piiriin tai ohjaus muiden palveluihin (esim. terveys- ja päihdepalvelut). Asiakkaan tilanteen kartoitus oli yksi työkalu. Työllisyysasioissa avustamisesta kerrottiin vähän, sillä asiakas oli jo ohjattu työllistymistä edistäviin palveluihin.

Seuraavaksi on esimerkkejä ilmaisuista, joiden perusteella alaluokat (taloudellinen tuki, asiakkaan kannustaminen ja tukeminen, asiakkaan tilanteen kartoitus, asiakkaan neuvonta ja ohjaus, sosiaalityö, avustaminen työllisyysasioissa) muodostuivat. Vastaajat on numeroitu ja tehtävänimike mainitaan lyhenteillä (soh = sosiaaliohjaaja, stt = sosiaalityöntekijä).

"Toimeentulotuki, monenlaiset elämänhallintaan liittyvät asiat, asiakkaiden tukeminen, sosiaalityö." (V37, soh)

"Motivointi, aktivointi, ohjaus, kannattelu. Perheenjäsenten sosiaalityö." (V32, stt)

"Sosiaalisen tilanteen arviointi, toimeentulotuki." (V9, stt)

"Toimeentulotuki, ohjaaminen etuuksien hakemisessa, tarvittaessa ohjaaminen muihin palveluihin, lähinnä terveydenhoito-, päihde- ja mielenterveyspalvelut, työkykyselvitys. Yhteistyö em. tahojen kanssa. Asumiseen liittyvien ongelmien selvittely ja ohjaaminen esim. asumisneuvojille. Yhteistyö lastensuojelun kanssa." (V15, soh)

Verkostotyön tekemiseen liittyvissä vastauksissa kerrottiin ensisijaisesti asiakasohjauksesta TYP:n palveluihin. Verkostotapaamiset huomioitiin yhtenä mahdollisuutena. Kerrottiin myös asiakastietojen antamisesta ja vaihtamisesta keskenään. Asiakkaiden, joiden asiakkuus on päättynyt TYP:ssä, kanssa työskentelystä mainittiin.

Alla on ilmaisia, joista alaluokat (asiakasohjaus TYP:n palveluihin, verkostotapaamiset, tietojen antaminen ja vaihtaminen, työskentely päättäneiden asiakkuuksien kanssa, yhteyshenkilönä oleminen) ovat muodostuneet.

"Duurin palveluista kertominen, ohjaaminen Duuriin, yhteiset neuvottelut asiakkaan ja Duuri-työntekijän kanssa, Duurin asiakkuudesta poistuvien asiakkaiden tapaaminen ja jatkosuunnitelmien teko ja seuranta. Duurin työntekijän konsultointi tilanteissa, joissa olisin ohjaamassa takaisin Duurin asiakkuuteen." (V23, soh)

"Asiakkaiden kanssa on yleensä työskennelty jo sosiaalityössä. Kun työllistyminen tulee ajankohtaiseksi, tärkeintä on ollut motivointi ja rohkaiseminen Duurin asiakkuuteen. Mahdollisesti saattaminen. Kun asiakkuus alkaa, tapaamiset

sosiaalityössä harvenevat, mutta keskeisintä on tällöin olla käytettävissä, jotta esim. kuntouttava työjakso sujuisi mahd. hyvin.” (V7, stt)

”Tukea Duuriin kiinnittymisessä sekä antaa tarvittaessa tietoa asiakkaan tilanteesta tarkemmin kuin vain dokumenttien perusteella.” (V29, stt)

Toiseen kysymykseen, jossa kysyttiin TYP:n odotuksia alueen palveluiden suhteen, muodostui kaksi yläluokkaa: työskentely asiakkaan kanssa ja työskentely verkostossa. Alaluokkia muodostui kahdeksan. Näistä neljä alaluokkaa; asiakkaan tilanteen kartoitus, asiakkaan kannustaminen ja tukeminen, taloudellinen tuki ja asiakkaan neuvonta ja ohjaus; kuuluvat yläluokkaan työskentely asiakkaan kanssa. Ja neljä alaluokkaa; yhteistyö, asiakasohjaus TYP:n palveluihin, työskentely päättyneiden asiakkuuksien kanssa ja ei odotuksia yhteistyöstä; kuuluvat yläluokkaan työskentely verkostossa. Ylä- ja alaluokat löytyvät taulukosta 8.

Yläluokkaan työskentely asiakkaan kanssa eniten mainintoja tuli asiakkaan tilanteen kartoituksesta (6) ja seuraavaksi eniten asiakkaan kannustamisesta ja tukemisesta (5). Taloudellinen tuki saa neljä mainintaa ja asiakkaan neuvonta ja ohjaus kolme mainintaa. Yläluokkaan työskentely verkostossa eniten mainintoja oli yhteistyöstä (6). Asiakasohjaus TYP:n palveluihin ja työskentely päättyneiden asiakkuuksien kanssa sai kumpikin kolme mainintaa. Kahdella vastaajalla ei ollut odotuksia yhteistyöstä. Mainintojen määrät löytyvät taulukosta 8.

Yläluokka	Alaluokka	Maininnat
Työskentely asiakkaan kanssa	Asiakkaan tilanteen kartoitus	6
	Asiakkaan kannustaminen ja tukeminen	5
	Taloudellinen tuki	4
	Asiakkaan neuvonta ja ohjaus	3
Työskentely verkostossa	Yhteistyö	6
	Asiakasohjaus TYP:n palveluihin	3
	Työskentely päättyneiden asiakkuuksien kanssa	3
	Ei odotuksia yhteistyöstä	2

Taulukko 8: Alueen työntekijöiden tekemää asiakastyötä TYP:n asiakkaiden kanssa

Työskentelyssä asiakkaan kanssa oli samoja elementtejä vastauksissa kuin ensimmäisessä kysymyksessä koskien alueen palveluita. Taloudellisesta tuesta oli vähemmän mainintoja, koska kysymyksessä viitattiin enemmän yhteisiin tarpeisiin asiakastyön kannalta. Asiakkaan tilannetta kartoitettiin, asiakasta kannustettiin ja tuettiin sekä neuvottiin ja ohjattiin. Alla on esi-

merkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (asiakkaan tilanteen kartoitus, asiakkaan kannustaminen ja tukeminen, taloudellinen tuki, asiakkaan neuvonta ja ohjaus) muodostuivat.

"Asiakkaan elämäntilanteen kartoitusta ja tukemista." (V14, stt)

"Vaikea sanoa. Omalla kohdallani on toivottu tukea asiakkaan motivoinnissa osallistumaan tarjottuihin palveluihin." (V41, soh)

"Asiakkaan ohjausta tarvittaessa päihdehoitoon." (V39, soh)

Verkostossa työskentelemisen vastauksissa oli ehdotuksia yhteistyöstä, asiakasohjauksesta ja työskentelemisestä päättäneiden asiakkuuksien kanssa. Kahdella vastaajalla ei ollut toiveita yhteistyöstä. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (yhteistyö, asiakasohjaus TYP:n palveluihin, työskentely päättäneiden asiakkuuksien kanssa, ei odotuksia yhteistyöstä) muodostuivat.

"Yhteistyötä ja että osaisimme kertoa asiakkaille mahdollisimman hyvin TYP:n palveluista." (V36, stt)

"En osaa sanoa heidän todellisia odotuksiaan, mutta mielestäni roolini on olla asiakkaan työntekijäverkoston jäsen (aktiivisten TYP:n toimen aikana olen taka-alalla) ja aktiivissa yhteistyössä asiakkaan tarpeiden mukaan." (V25, stt)

"Vastanottaa asiakas, jos ei pystytä TYP:ssä auttamaan." (V34, soh)

"Ei minkäänlaista. Yhteistyö on niin satunnaista, lähinnä sitä, että me jousitamme heidän toiveidensa mukaan juuri tilanteissa, joissa asiakas jää heiltä asiakkuudesta pois ja putoaa pelkälle toimeentulotuelle. Harkinnanvaraiset tuet asiakkaat osaavat hakea itse. TYP: rooli jää hämäräksi ja kyseenalaistan suuresti työn vaikuttavuuden." (V11, soh)

7.3 Yhteistyön kehittäminen

7.3.1 Yhteistyössä onnistuneita asioita

Yhteistyössä onnistuneita asioita kysyttiin yhdellä avokysymyksellä. Yksittäisiä vastauksia tähän tuli 22. Vastauksista muodostui kaksi yläluokkaa: asiakastyö ja yhteistyön tekeminen. Alaluokkia muodostui kuusi. Kolme alaluokkaa; yhteistyöneuvottelut, asiakkaan hyötyminen palveluista ja asiakasohjaus TYP:n palveluihin; kuuluvat yläluokkaan asiakastyö. Ja kolme alaluokkaa; yhteydenotot ja tavoittaminen, tietojen antaminen ja vaihtaminen sekä tiedonkulku ja tiedottaminen; kuuluvat yläluokkaan yhteistyön tekeminen. Ylä- ja alaluokat löytyvät taulukosta 9.

Lisäksi vastauksista laskettiin, kuinka monta kertaa kukin alaluokka mainitaan. Asiakastyön yläluokkaan eniten mainintoja tuli yhteistyöneuvotteluista (10) ja seuraavaksi eniten asiakkaan hyötymisestä palveluista (7). Asiakasohjaus TYP:n palveluihin sai kaksi mainintaa. Yhteistyön tekeminen yläluokkaan eniten mainintoja tuli yhteydenotoista ja tavoittamisesta (5). Tietojen antaminen ja vaihtaminen sai neljä mainintaa ja tiedonkulku ja tiedottaminen kolme mainintaa. Mainintojen määrät ovat taulukossa 9.

Yläluokka	Alaluokka	Maininnat
Asiakastyö	Yhteistyöneuvottelut	10
	Asiakkaan hyötyminen palveluista	7
	Asiakasohjaus TYP:n palveluihin	2
Yhteistyön tekeminen	Yhteydenotot ja tavoittaminen	5
	Tietojen antaminen ja vaihtaminen	4
	Tiedonkulku ja tiedottaminen	3

Taulukko 9: Yhteistyössä onnistuneita asioita

Asiakastyössä onnistuneita asioita olivat yhteistyöneuvottelut, asiakkaan hyötyminen palveluista ja asiakasohjaus. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (yhteistyöneuvottelut, asiakkaan hyötyminen palveluista, asiakasohjaus TYP:n palveluihin) ovat muodostuneet.

”Yhteistyö on ollut luontevaa ja sujuvaa, neuvottelut asiakkuuden aloittamisesta/lopettamisesta, ylipäätään yhteistyö on mielestäni toiminut hyvin.”
(V23, soh)

"Muutaman asiakkaan tilanteessa ollaan oikeasti päästy pitkällä yhteistyöllä siihen, että asiakas on opiskellut ammatin/saanut sen jälkeen työpaikan."
(V13, stt)

Yhteydenottoihin ja tavoittamiseen ollaan oltu tyytyväisiä. Myös asiakastietojen vaihto sujui. Tiedonkulku ja tiedottaminen onnistuivat. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (yhteydenotot ja tavoittaminen, tietojen antaminen ja vaihtaminen, tiedonkulku ja tiedottaminen) muodostuivat.

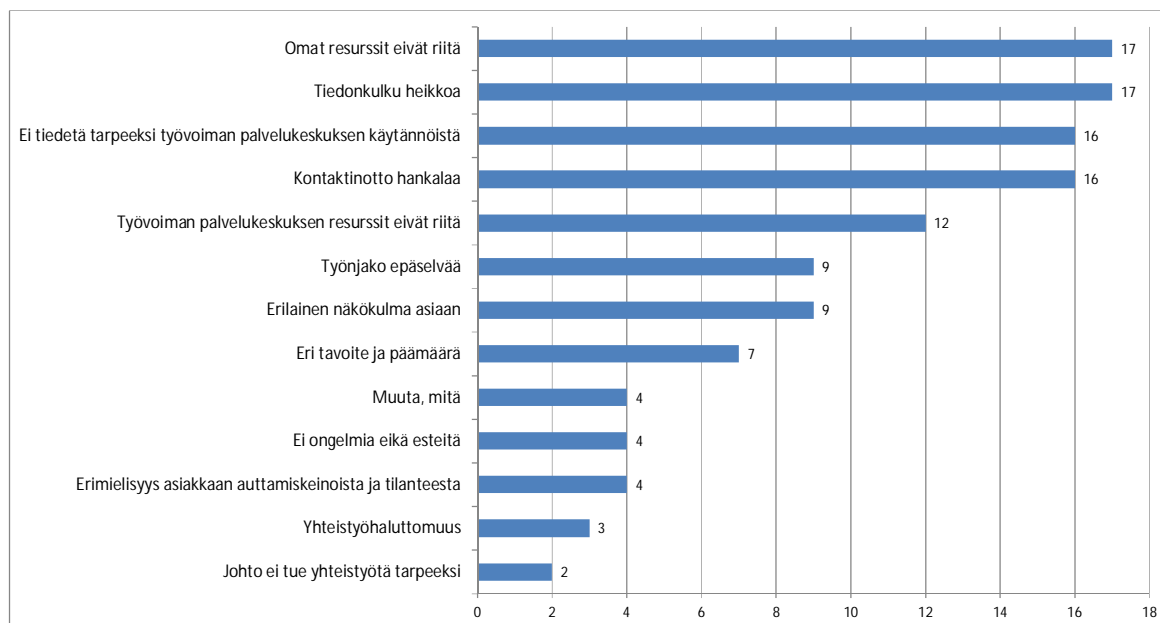
"Aina kun olen tarvinnut konsultaatioapua, olen sitä saanut." (V41, soh)

"Tietojenvaihto sujuu melko mutkattomasti, kunhan tavoittaa oikean työntekijän." (V29, stt)

"Helppo ja sujuva yhteistyö, asioista tiedottaminen." (V9, stt)

7.3.2 Yhteistyön haasteita

Yhteistyössä olevia ongelmia ja esteitä kysyttiin 13 vaihtoehdon monivalintakysymyksellä. Eniten vastauksia tuli vaihtoehtoihin "tiedonkulku heikkoa ja omat resurssit ei riitä" (17 vastaajaa). Seuraavaksi eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon "kontaktinotto hankalaa ja ei tiedetä tarpeeksi TYP:n käytännöistä" (16 vastaajaa). 12 vastaajaa valitsi "TYP:n resurssit eivät riitä". "Erilainen näkökulma asiaan ja työnjako epäselvää" vastasi yhdeksän vastaajaa. Seitsemän vastasi "eri tavoite ja päämäärä". Neljä vastasi "erimielisyys asiakkaan auttamiskeinoista ja tilanteesta". Kolme vastasi "yhteistyöhaluttomuus" ja kaksi "johto ei tue tarpeeksi". Neljä vastasi "ei ongelmia eikä esteitä". Muuta, mitä -kohtaan tuli neljä vastausta: palautetut asiakkaat, joilta ei vaadita enää työnhakua, prosessit hitaita, esim. infoista ei ole ollut ajantasaista tietoa ja eivät tee yhteistyötä. Tähän tuli 39 vastausta (N=39). Vastaukset ovat kuviossa 7.



Kuvio 7: Yhteistyön ongelmia ja esteitä

Alueittaisissa vastauksissa idässä eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon "omat resurssit ei riitä" (8). Seuraavaksi eniten idässä tuli vastauksia vaihtoehtoihin "tiedonkulku heikkoa sekä ei tiedetä tarpeeksi TYP:n käytännöistä" (6). Idässä viisi vastasi, että "TYP:n resurssit ei riitä". "Kontaktinotto hankalaa, erilainen näkökulma asiaan ja työnjako epäselvää" sai kukin neljä vastausta. "Eri tavoite ja päämäärä" saivat kolme vastausta. "Erimielisyys asiakkaan auttamiskeinoista ja tilanteesta" sai kaksi vastausta. "Yhteistyöhaluttomuudessa" oli yksi vastaus, samoin vaihtoehdossa "ei ongelmia eikä esteitä". Vastaukset ovat liitteessä 2 taulukko 3.

Etelässä eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon "omat resurssit ei riitä" (6) ja seuraavaksi eniten "ei tiedetä tarpeeksi TYP:n käytännöistä" (5). "Kontaktinotto hankalaa", "tiedonkulku heikkoa" ja TYP:n resurssit ei riitä saivat kukin neljä vastausta. "Eri näkökulma asiaan" ja työnjako epäselvää vastasi kolme. "Eri tavoite ja päämäärä" sai kaksi vastausta. "Yhteistyöhaluttomuus", "johto ei tue tarpeeksi" ja ei ongelmia eikä esteitä saivat kukin kaksi vastausta. Vastaukset ovat liitteessä 2 taulukko 3.

Pohjoisessa eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon "tiedonkulku heikkoa" (7). Seuraavaksi eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon "kontaktinotto hankalaa" (6). Viisi vastasi, että "ei tiedetä tarpeeksi TYP:n käytännöistä". "Eri tavoite ja päämäärä", "erimielisyys asiakkaan auttamiskeinoista ja tilanteesta", "erilainen näkökulma asiaan", "työnjako epäselvää" ja "TYP:n resurssit ei riitä" saivat kukin kaksi vastausta. Yhden vastauksen saivat "omat resurssit eivät riitä", "johto ei tue tarpeeksi" ja "yhteistyöhaluttomuus". Vastaukset ovat liitteessä 2 taulukko 3.

Lännessä ”kontaktinotto hankalaa”, ”omat resurssit eivät riitä” ja ”ei ongelmia eikä esteitä” saivat kukin kaksi vastausta. Yksi vastaus tuli vaihtoehtoon ”TYP:n resurssit ei riitä”. Vastaukset löytyvät liitteessä 2 taulukko 3.

7.3.3 Kehittämisehdotuksia

Yhteistyön kehittämisehdotuksia kysyttiin kolmella avokysymyksellä: 1. minkälaista yhteistyötä teillä voisi olla TYP:n kanssa, 2. kun asiakkuus TYP:ssä päättyy ja siirtyy teille, niin miten yhteistyö tulisi tässä tapauksessa järjestää ja 3. mitä mielestäsi pitäisi tehdä asiakkaiden kanssa, joille ei löydy ratkaisua TYP-palveluiden avulla/onko sinulla mahdollisuutta työskennellä heidän kanssaan?

Ensimmäiseen kysymykseen tuli vastauksia 28. Kysymyksessä kartoitettiin kehittämisehdotuksia. Yläluokkia muodostui kaksi: verkostoituminen ja asiakasprosessi. Alaluokkia muodostui kuusi. Kaksi alaluokkaa; yhteistyötapaamiset ja työntekijöiden väliset tapaamiset; kuuluvat yläluokkaan verkostoituminen. Neljä alaluokkaa; tilannetietoa asiakkaasta asiakkuuden aikana, siirtoneuvottelut asiakkuuden alkaessa ja päättyessä, yhteistyö asiakkuuden päättyessä ja yhteisen tietojärjestelmän hyödyntäminen; kuuluvat yläluokkaan asiakasprosessi. Ylä- ja alaluokat löytyvät taulukosta 10.

Lisäksi vastauksista laskettiin, kuinka monta kertaa kukin alaluokka mainitaan. Verkostoitumisen yläluokkaan mainintoja yhteistyötapaamisista asiakkaiden kanssa tuli 19 ja työntekijöiden välisistä tapaamisista neljä. Asiakasprosessin yläluokkaan eniten mainintoja tuli tilannetietoa asiakkaasta asiakkuuden aikana (13) ja seuraavaksi eniten siirtoneuvotteluihin asiakkuuden alkaessa ja päättyessä (8). Yhteistyö asiakkuuden päättyessä sai neljä mainintaa. Kaksi mainintaa oli yhteisen tietojärjestelmän hyödyntämisestä. Mainintojen määrät ovat taulukossa 10.

Yläluokka	Alaluokka	Maininnat
Verkostoituminen	Yhteistyötapaamiset asiakkaiden kanssa	19
	Työntekijöiden väliset tapaamiset	4
Asiakasprosessi	Tilannetietoa asiakkaasta asiakkuuden aikana	13
	Siirtoneuvottelut asiakkuuden alkaessa ja päättyessä	8
	Yhteistyö asiakkuuden päättyessä	4
	Yhteisen tietojärjestelmän hyödyntäminen	2

Taulukko 10: Yhteistyöehdotuksia

Yhteistyöehdotuksissa verkostoitumisen kohdalla vastauksissa korostuivat yhteistyötapaamiset asiakkaiden kanssa, vähemmän työntekijöiden väliset tapaamiset. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (yhteistyötapaamiset asiakkaiden kanssa, työntekijöiden väliset tapaamiset) ovat muodostuneet.

"Yhteistapaamisia asiakkaan ja TYP:n työntekijän kanssa voisi olla, mikäli alueen työntekijä tuntee hyvin asiakkaan (esimerkiksi jumiutuneessa tilanteessa)." (V12, soh)

"TYP:läiset tulisivat tänne tai me sinne aika ajoin puhumaan asiakassiirroista." (V36, stt)

Asiakasprosessin kohdalla haluttiin tietoa asiakkaan tilanteesta sekä siirtoneuvotteluja asiakkuuden alkaessa ja päättyessä. Myös yhteistä tietojärjestelmää voi hyödyntää. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (tilannetietoa asiakkaasta asiakkuuden aikana, siirtoneuvottelut asiakkuuden alkaessa ja päättyessä, yhteistyö asiakkuuden päättyessä, yhteisen tietojärjestelmän hyödyntäminen) muodostuivat.

"Tärkeää olisi tietää ajantasaisesti, mitä asiakkuudessa tapahtuu, mitä toimenpiteitä on suunniteltu/tarjottu jne., mitä ongelmia ollut. Yhteisiä tapaamisia voisi olla asiakkuuden alussa esimerkiksi jossa sovittaisiin myös selkeästi niin että asiakaskin tietää kenen vastuulla on sosiaalityö ja asiakkuus ettei tule päällekkäistä työtä ja esim. erilaisia tavoitteita. Että tietäisi mitä asiakas puhuu ja miten toimii teillä ja meillä jne." (V37, soh)

"Varsinkin nuorten kohdalla siirtoneuvotteluja voisi olla useammin." (V7, stt)

"Mikäli asiakkaan tilanne vaikuttaa monimutkaiselta tai asiakkaalla on vaikeuksia kiinnittyä palveluihin, olisi hyvä sopia yhteistapaamisia jo hyvissä ajoin ennen ajatusta asiakkuuden päättämisestä." (V19, soh)

"ATJ:n kautta tieto kulkee hyvin. Lisäksi verkostotapaaminen voisi olla välillä paikallaan, esim. jos Duurista pääsisi työntekijä asiakkaan mukana, niin olisi hienoa." (V28, stt)

Toiseen kysymykseen vastauksia tuli 31. Kysymyksessä kartoitettiin yhteistyötä asiakkuuden päättyessä. Yläluokkia muodostui kaksi: yhteistyötapa ja yhteinen suunnittelu. Alaluokkia muodostui kuusi. Kolme alaluokkaa; yhteinen tapaaminen ja neuvottelu, puhelinneuvottelu ja asiakkaan loppuarvion toimittaminen; kuuluvat yläluokkaan yhteistyötapa. Ja kolme alaluokkaa; yhdessä sovittu suunnitelma, uudelleen ohjaus TYP:n palveluihin ja yhteenveto asiakkaan tilanteesta; kuuluvat yläluokkaan yhteinen suunnittelu. Ylä- ja alaluokat löytyvät taulukosta 11.

Yläluokkaan yhteistyötapa eniten mainintoja tuli yhteisestä tapaamisesta ja neuvottelusta (21) ja seuraavaksi eniten puhelinneuvottelusta (8). Kolme mainintaa oli asiakkaan loppuarvion toimittamisesta. Yläluokkaan yhteinen suunnittelu eniten mainintoja sai yhdessä sovittu suunnitelma (12) ja toiseksi eniten uudelleen ohjaus TYP:n palveluihin (6). Viisi mainintaa oli asiakkaan tilanteen yhteenvedosta. Mainintojen määrät ovat taulukossa 11.

Yläluokka	Alaluokka	Maininnat
Yhteistyötapa	Yhteinen tapaaminen ja neuvottelu	21
	Puhelinneuvottelu	8
	Asiakkaan loppuarvion toimittaminen	3
Yhteinen suunnittelu	Yhdessä sovittu suunnitelma	12
	Uudelleen ohjaus TYP:n palveluihin	6
	Yhteenveto asiakkaan tilanteesta	5

Taulukko 11: Yhteistyöehdotuksia TYP:n asiakkuuden päättyessä

Yhteistyötapana korostui yhteinen tapaaminen ja neuvottelu, vähemmän puhelinneuvottelu tai asiakkaasta tehty loppuarvio. Alla on esimerkkejä ilmaisusta, joista muodostuivat alaluokat (yhteinen tapaaminen ja neuvottelu, puhelinneuvottelu, asiakkaan loppuarvion toimittaminen).

”Yhteinen siirtoneuvottelu olisi ainakin jossain tilanteissa tarpeen, nyt niitä ei ole.” (V21, soh)

”Soittamalla tai yhteistapaaminen.” (V14, stt)

”TYP:n loppuarvio olisi selkokielineen ja siinä selkeästi kuvataan, mitä muutoksia tulee olla, ennekuin TYP:n asiakkuus voisi jälleen alkaa.” (V30, soh)

”Ennen asiakkuuden päättymistä voisi olla jotain yhteistyötä tilanteen ja jatkon arvioimiseksi, esim. yhteinen tapaaminen, jossa voisi vielä arvioida keinoja, miten asiakasta voisi tukea tms., ettei hän vain jää kaiken ulkopuolelle vuosiksi.” (V37, soh)

Yhteisessä suunnittelussa korostui yhdessä sovittu suunnitelma. Paljon kerrottiin myös TYP:iin uudelleen ohjauksesta. Lisäksi haluttiin yhteenvetoa asiakkaan tilanteesta. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista muodostuivat alaluokat (yhdessä sovittu suunnitelma, uudelleen ohjaus TYP:n palveluihin, yhteenveto asiakkaan tilanteesta).

”Enemmän yhteistyötä ja yhdessä suunnittelua asiakkaiden kohdalla, joiden asiakkuus päätetään. Ja voisi olla muutama seurantakäynti, kun asiakkuus on päättynyt yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa, koska Duurissa usein parempi tieto asiakkaan taustoista. Koska nämä väliinpuotoajat ovat haasteellinen asiakasryhmä: ei voi ohjata Duuriin, ei te-toimistoon, mutta ei myöskään työkyvyttömiä eikä sairausloman kriteereitä täyttäviä. Myös vapaamuotoisempaa/vapaaehtoistyötä jne. voisi suunnitella jatkoksi.” (V31, soh)

”Täysin riippuu syystä, miksi asiakkuus siirtyy takaisin alueelle. Mikäli alueelle siirretään henkilöä, joka tarvitsee paljon tukea, sitä ei aina voi alueella tarjota ... On kehitettävä yhdessä, mitä sellaisten asiakkaiden kanssa voi tehdä ja ehkäistä syrjäytymistä.” (V5, stt)

”Hankala sanoa, jos TYP:ssä moniammatillinen tiimi ja alueella sosiaalityöntekijä. Ehkä kuntoutumissuunnitelma ja tavoitteet, joilla voi pienin askelin suuntautua joko takaisin TYP:een tai kuntoutukseen.” (V32, stt)

Kolmanteen kysymykseen tuli vastauksia 32. Kysymykseen sisältyi kaksi kysymystä: asiakkaita, joille ei löydy ratkaisua sekä mahdollisuus työskennellä heidän kanssaan. Kysymys on eritelty tässä kahteen osaan. Kysymyksen toisessa osassa kyseltiin mahdollisuutta työskennellä päättäneiden asiakkuuksien kanssa. Kysymyksessä on eritelty vastaukset tehtävänimikkeen mukaan. Sosiaaliohjaajista 13 mainitsi, ettei ole mahdollista työskennellä asiakkaiden kanssa, joiden asiakkuus on päättynyt TYP:ssä. Kaksi vastasi, että on mahdollista. Sosiaalityöntekijöistä kuusi vastasi, ettei heillä ole resursseja työskennellä asiakkaiden kanssa, joiden asiakkuus on päättynyt. Kaksi vastasi, että on mahdollista. Kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää vastasi, että resursseja työskentelyyn asiakkaiden kanssa, joiden asiakkuus on päättynyt, ei ole. Vastauksien erittely näkyy taulukossa 12.

Resursseja työskentelyyn asiakkaan kanssa	Ei	Kyllä
Sosiaaliohjaaja (N=21)	13	2
Sosiaalityöntekijä (N=12)	6	2
Johtava sosiaalityöntekijä (N=2)	2	0

Taulukko 12: Mahdollisuus työskennellä asiakkaan kanssa, joiden asiakkuus on päättynyt TYP:ssä

Seuraavana on esimerkkivastaus kysymykseen, onko mahdollista työskennellä päättyneiden asiakkuuksien kanssa.

”Ei ole. Minulla ei ole mitään mahdollisuuksia tukea sellaista asiakasta intensiivisesti. Periaatteessa voi vain tavata satunnaisesti asiakasta ja edellyttää hakemaan sairauspäivärahaa, työkyvyttömyyseläkettä tai työttömyysetuuksia ja laskea toimeentulotuen perusosaa 20 prosentilla mikäli kieltäytyy. Niillä keinoin ei voida auttaa asiakasta, joka ei hyödy Duurin palveluista. Olisiko mahdollista sopia asiakkaan kanssa joku jatkosuunnitelma eikä vai ohjata sosiaalitoimen asiakkuuteen.” (V31, soh)

Kysymyksen ensimmäiseen osaan (asiakkaista, joille ei löydy ratkaisua) yläluokkia muodostui kaksi: TYP:n työskentely sekä sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön työskentely. Alaluokkia muodostui neljä. Kaksi alaluokkaa; verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa ja jatkosuunnitelma valmiina; kuuluvat yläluokkaan TYP:n työskentely. Ja kaksi alaluokkaa; asiakkaan neuvonta ja ohjaus sekä verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa; kuuluvat yläluokkaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön työskentely. Ylä- ja alaluokat ovat taulukossa 13.

Yläluokka	Alaluokka
TYP:n työskentely	Verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa
	Jatkosuunnitelma valmiina
Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön työskentely	Asiakkaan neuvonta ja ohjaus
	Verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Taulukko 13: Ehdotuksia työskentelystä asiakkaiden kanssa, joille ei löydy ratkaisua TYP:ssä

Vastauksissa sekä TYP:ssä että sosiaalihojauksessa ja sosiaalityössä nähtiin verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa tarpeelliseksi näiden asiakkaiden kohdalla. Muuten alueen sosiaalihojajaajat ja sosiaalityöntekijät toivoivat, että TYP ehdottaisi asiakkaalle jotakin valmista jatkosuunnitelmaa. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa, jatkosuunnitelma valmiina) ovat muodostuneet.

”Ohjauksen hoitoon tulisi olla tehokkaampaa. Pelkkä muistille merkintä siitä, että asiakkaan tulisi hoitaa päihdeongelmaansa tms. ei auta asiakasta juuri mitenkään. TYP ja esim. päihde- ja mt-palveluiden yhteistyö pitäisi olla tehokkaampaa, niin että asiakas ohjattaisiin jo Duurista esim. päihdepolille ja katsottaisiin, että homma lähtee käyntiin. Minulla ei ole resursseja intensiiviseen työskentelyyn tietyn asiakkaan kanssa.” (V39, soh)

”En oikeastaan ymmärrä kysymystä. Millaisissa tilanteissa? Muutamilla asiakkaillani on lopetettu Duuri-asiakkuus, kun he eivät ole tulleet tapaamisille, mutta omasta mielestäni tämän ei pitäisi olla peruste lopettaa Duuri-asiakkuutta. Toivoisin suunnitelmaa jatkosta, eli minne nuori ohjataan sitten ja kuka seuraa suunnitelman toteutumista.” (V28, stt)

”Olisi hyvä, jos muistiinpanoihin olisi kirjattu jokin jatkoajatus, mikä (toiminta) voisi edistää asiakkaan tilannetta.” (V13, stt)

Sosiaalihojajaajat ja sosiaalityöntekijät alueella voivat neuvoa ja ohjata näitä asiakkaita eteenpäin muihin palveluihin. Alla on esimerkkejä ilmaisuista, joista alaluokat (asiakkaan neuvonta ja ohjaus, verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa) muodostuivat.

”Moniammatillinen kuntoutussuunnitelma riippuen haittaavista tekijöistä. Voisi suunnitella palvelua, jossa asiakas olisi keskiössä ja tavoitteena mahdollisimman hyvä elämä.” (V32, stt)

”Täytyy selvittää muita vaihtoehtoja, kuten mahdollinen tyky-selvitys tai muu tilanne.” (V18, soh)

7.4 Yhteenvetoa tuloksista

Vastaajien työssäoloaika tehtävässään jakautui määrällisesti melko tasaisesti joko yksi vuosi, 2-5 vuotta tai 6-10 vuotta (kymmenisen vastaaja/ryhmä). Neljä vastaajaa oli työskennellyt pidempään, yli kymmenen vuotta. Yhteistyövälineenä käytettiin eniten puhelinta. Yhteistyöneuvotteluissa oli ollut yli puolet vastaajista. Viisi oli osallistunut isompaan moniammatilliseen neuvotteluun. Puolella (½) vastaajista oli ollut 3-5 asiakasta vuoden aikana. Asiakasmäärä jäi lähes kaikilla alle kymmeneen vuodessa. Määrä tuntuu pieneltä, mutta vastaajamäärään nähden se on luultavasti realistinen. Kahdellatoista oli ollut 1-2 asiakasta. Yhteydenottoja asiakkaasta ja asiakasohjauksia puolin ja toisin tapahtui lähes saman verran. Vähemmän tarjottiin asiakkaalle mitään lisäpalvelua alueelta (kahdeksan vastaajaa). Eniten oli luonnollisesti otettu yhteyttä sosiaalitoimen työntekijään, mutta kuitenkin yhteydenottoja oli terveydenhoitajaan, TE-hallinnon työntekijöihin ja esimiehiinkin.

Ohjattavista asiakasryhmistä nuoret saivat arvioinnissa isomman arvon kuin ikääntyneet työnhakijat. Mieluummin ohjataan asiakas, jolla ei ole ammattitutkintoa eikä juurikaan työkokemusta. TYP on selkeästi vastaajien mielestä tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille. Motivoitunut asiakas ohjataan mieluummin. TYP sopii maahanmuuttajille lähes neljän keskiarvolla. Asiakkaalla voi olla työkykyä haittaava sairaus. Masentunutta tai mielenterveysongelmaista ei niinkään ohjata asiakkaaksi. Kaikista vähiten ohjattaisiin asiakas, jonka elämäntilanne ei ole hallinnassa tai hänellä on hoitamaton päihdeongelma.

Neljä suurinta työllistymisen estettä vastaajien mielestä olivat päihteidenkäyttö, mielenterveysongelma, työpaikkojen vähyys ja huono terveys (tässä järjestyksessä). Seuraavina olivat koulutuksen puuttuminen, työhaluttomuus, heikko suomen kielen taito, sosiaalinen osaamattomuus ja lyhytjännitteisyys. Vähemmälle huomiolle jäivät mm. ikä, velat, työelämän vaatimukset, kannustin- tai byrokratialoukut ja sosioekonominen asema.

TYP:n palveluiden arvioinnissa korostuivat työhön ohjaavat palvelut ja työllistymiseen liittyvä osaaminen, mikä on paikan yksi tarkoituskin. Seuraavina olivat terveydentilan selvittely ja kuntoutukseen liittyvä osaaminen, mitä TYP:ssä on mm. terveydenhoitajien ja Kelan työntekijöiden edustamina tarjolla. Kolmansiksi arvioitiin asiakkaan motivointi, asiakkaan elämäntilanteen ja kuntoutuksen tukeminen. Asiakkaiden palvelutarpeen tuntien vastaajat tietävät, että asiakkaat ovat yleensä paljon tukemista tarvitsevia. Arvioinnissa tuli melko samoja arvoja TYP:ssä oleville palveluille: ammatinvalinta/uraohjaus, työnhakutaitojen hankkiminen, kuntouttava työtoiminta ja työpaikkojen etsintä (tässä järjestyksessä). Elämäntilanteen selvittely jäi pienemmälle painolle. Syynä voi olla, että asiakkaista on jo olemassa paljon tietoa eri tietojärjestelmissä tutkittavana. Asiakkaan kokonaistilanteen selvittely sai suuremman

painoarvon. TYP on monialainen palvelu, jossa tehdään asiakkaalle kaikkien toimesta palvelutarvearvio. Ryhmätoiminnan ja kurssien jäljestäminen ja vetäminen saivat pienimmän arvon.

Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palveluissa vastauksissa korostui taloudellinen tuki, mikä onkin tällä hetkellä yksi suurimpia tehtäviä aikuissosiaalityössä. Paljon kerrottiin myös asiakkaan kannustamisesta ja tukemisesta, mutta myös asiakkaiden tilanteiden kartoittamisesta, neuvomisesta ja ohjauksesta. Yhteistyöhön liittyvissä kysymyksissä nähtiin usein riittämättömät resurssit asiakasmääriin nähden heikkoudeksi. Vastaajat tiesivät mitä, asiakkaat tarvitsevat, mutta kokivat, etteivät ehdi tehdä sellaista työtä. Suuret asiakasmäärät sekä toimeentulotuen myöntämisen aikataulut tekevät päivistä kiireisiä. Paljon on myös sellaista toimeentulotukea, jota ei voi käsitellä pelkästään etuuskäsittelyssä.

Muita ongelmakohtia yhteistyössä olivat tyypilliset tiedonkulku, yhteydenotto ja tieto toisen toiminnasta. Myös TYP:n resursseja osa piti puutteellisina. Vähemmän mainittiin työnjaollisista ja tavoitteellisista ongelmista tai erimielisyydestä asiakkaan tilanteessa. Toisaalta, kun kysyttiin onnistuneita asioita, niin yhteydenotot ja tavoittaminen, tietojen antaminen ja vaihtaminen sekä tiedonkulku ja tiedottaminen mainittiin onnistuneeksi. Jos päästään puheisiin yhteistyökumppanin kanssa, niin silloin se onnistuu ja tuottaa tuloksen. Muutama vastaaja ehdotti tapaamisia työntekijöiden kesken asioista sopimiseksi. Numeeriset arviot yhteistyöstä olivat hyviä. Kouluarvosana oli 7,73. Yhteistyön tärkeys arvioitiin 4,61 arvoiseksi (5=tärkeää). Onnistuminen arvioitiin 3,85 arvoiseksi (5=onnistui hyvin).

Keskeinen asia yhteistyössä oli asiakkaan ohjaaminen TYP:n palveluihin. Verkostotapaamiset ja yhteistyöneuvottelut olivat tärkeä osa yhteistyötä. Ne koettiin myös onnistuneiksi. Myös asiakasohjaukset olivat onnistuneet. Asiakkaat olivat hyötynneet TYP:n palveluista. TYP:n asiakasprosessin aikana vastaajat halusivat enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta. Siirtoneuvotteluja haluttaisiin sekä asiakkuuden alkaessa että päättyessä. Osa koki tehtäväkseen työskennellä asiakkaiden kanssa, joiden asiakkuus oli päättynyt TYP:ssä.

Asiakkuuden päättyessä TYP:ssä yhteistyömuodoksi ehdotettiin eniten yhteistä tapaamista ja neuvottelua. Myös puhelimella toivottiin otettavan yhteyttä. Muutama maininta oli myös yhteisestä tietojärjestelmästä ja asiakkaan loppuarviosta. Yhteydenottoa toivottiin ennen asiakkuuden päättymistä. Vastaajat halusivat yhteenvetoa asiakkaan tilanteesta ja nimenomaan yhdessä sovittua suunnitelmaa. Ehdotettiin, että jo TYP:ssä tehtäisiin selkeä jatkosuunnitelma, jonka tietää myös asiakas. Asiakkaille, joille ei löytynyt ratkaisua TYP-palveluiden avulla, koettiin tärkeäksi yhteistyö muiden toimijoiden kanssa kuten terveystalot sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Alueella voidaan neuvoa ja ohjata asiakasta eteenpäin yhteistyössä muun verkoston kanssa. Vastauksissa ehdotettiin, että voitaisiinko yhteistyötä muun tarpeellisen asiakkaan verkoston kanssa tehdä tiiviimmin jo TYP:ssä. Miksi asiakas lähetään sosiaali-

toimeen sitä varten? Tai jos asiakas ei tule ajanvarauksille, miksi asiakkuus päätetään? Ehdotuksia oli myös yhteisestä suunnittelusta ja kehittämisestä, niille kaikista vaativimmille asiakasryhmille, joille ei ole valmiina sopivaa palvelua.

8 Luotettavuus ja eettisyys

Tarvitsin tutkimusluvan kyselylleni Helsingin kaupungilta. Tutkimusluvan antoi nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön päällikkö sosiaali- ja terveystieteiden osastossa syyskuussa 2014. Ilmoitin myös sähköpostilla kohteena olevien jaosten päälliköille kesäkuussa 2014 tutkimusaikeistani ennen luvan hakemista niin kuin tutkimusluvan hakemisen ohjeessa oli mainittu. Kysely tapahtui sähköisesti Digium Enterprise -ohjelmaa käyttäen sähköpostilinkillä. Liitteenä oli saattekirje, jossa oli minun yhteystietojeni lisäksi opinnäytetyöni ohjaajan yhteystiedot. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Vastaajien henkilöllisyys ei paljastu tulosten esittelyssä. Tutkimusaineistoa on käsitelty tietoturvallisesti, niin ettei se ole joutunut ulkopuolisten käsiin. Tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyön tekemisessä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2014: 23-24).

Vastaajien määrä jäi pieneksi verrattuna siihen, miten monta sähköpostia lähetettiin. Vastauksia on tullut ympäri Helsinkiä, kuten oli tarkoitus. Vastaajien määrä eri alueilta suhteessa siellä olevaan koko henkilöstömäärään on lähes kauttaaltaan samansuuruinen (n. 1/5 osa), joten tulokset antavat kaikista alueista kattavan kuvauksen pienoiskoossa. Vastaajina on ollut sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä, mikä on mielestäni hyvä. Sen avulla on saatu laajempi käsitys tehtävästä työstä. Tutkimuksessa ei erotella vastauksia tehtävänimikkeen mukaan juurikaan, koska kohdejoukko käsitetään yhtenä kokonaisuena yhteistyökumppanina riippumatta siitä, onko työssä sosiaaliohjauksessa vai sosiaalityössä. Pienen vastausmäärän vuoksi myöskään ei ole järkevää erottaa vastauksissa sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä, koska vastauksella ei ole silloin merkitystä tilastollisessa mielessä ja se saattaisi vaarantaa myös vastaajan henkilöllisyyden, etenkin johtavien sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Yhteistyön arvioinnin kohdalla on käytetty alueellisia vastauksia, jotta saataisiin tarkempaa tietoa yhteistyön kehittämiseen. Sosiaaliohjaajia vastasi kyselyyn enemmän kuin sosiaalityöntekijöitä. Esimiehiä vastasi vain kaksi. Nämä seikat saattavat vaikuttaa tulosten suuntaan.

Mittaustulosten toistettavuus kertoo tutkimuksen reliabiliteetista eli luotettavuudesta. Mittaustulokset eivät silloin perustu sattumanvaraisiin tuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2014: 231.) Mittarit luodaan teoriasta käsin eli mitä jo tiedetään tai oletetaan tiedettävän tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen arviointiin liittyy myös käsite tutkimuksen validiteetti eli pätevyys. Validiteetti kertoo myös tutkimuksen luotettavuudesta, ollaanko mittaamassa tai tutkimassa sitä, mitä on tarkoituskin. Validiteetti voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Ulkoinen validi-

teetti kertoo tutkimuksen yleistettävyydestä ja sisäinen validiteetti tutkimuksen omasta luotettavuudesta (Metsämuuronen 2008: 55, 62.)

Koska työskentelen itse nimenomaan sosiaali- ja terveystieteiden työntekijänä TYP:ssä, minun oli helppo alkaa rakentamaan kyselylomaketta ja mittareita. Halusin lisää tietoa tietyistä kipuohdista, joita tiesin olevan yhteistyössä. Löytämäni teoriat tukivat kyselylomakkeen tekemisen etenemistä. Toisaalta vaarana voisi olla, että liika käytännön tieto johdattaisi minua vääriin tai johonkin tiettyyn suuntaan. Lomakkeen onnistumista on vaikea arvioida vastaajien näkökulmasta, ainakaan etukäteen. Jälkikäteen en ole saanut palautetta varsinaisesta lomakkeesta. Nyt jälkikäteen itse tiivistäisin kyselyä vielä kompaktimmaksi, muokkaisin paremmaksi. Toisaalta, kun avokysymyksiä on ollut enemmän kuin ehkä tarvitsisi, niin huomaa, että niissä toistuu tietyt asiat. Se vahvistaa käsitystä aiheesta entisestään. Olen pyrkinyt kuvaamaan menetelmä valinnan, aineiston keruun ja analysoinnin tarkkaan (ks. Hirsjärvi ym. 195, 231-232)

Laadullisessa tutkimuksessa on kyse koko tutkimusprosessin luotettavuudesta. Tutkija itse on keskeisin tutkimusväline, jolloin tutkija on luotettavuuden kriteeri itse. (Eskola & Suoranta 2008: 210.) Tutustuessaan aineistoon ja teemoittaessaan sitä hän tekee jo alustavat valinnat. Tutkija, tutkittava ja lukija tulkitsevat kukin omalla tavallaan. Emme havaitse ja tulkitse kaikki asioita sama tavalla. (Hirsjärvi ym. 2014: 224, 229.) Kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnissa kiinnitetään huomiota myös aineiston merkittävyyteen. Aineiston riittävyys ja kattavuutta huomioidaan niin, että tulkinnat eivät perustuisi satunnaisiin poimintoihin aineistosta. Jos luokittelu ja tulkinta on selitetty mahdollisimman yksiselitteisesti, analyysi olisi toistettavissa. Analyysin arvioitavuus tarkoittaa sitä, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä (Eskola & Suoranta 2008: 214-216.)

Avovastausten pituudet vaihtelivat jonkin verran. Osa vastaajista vastasi yhdellä sanalla tai luetteloi vastauksensa. Osa kirjoitti pidempiä vastauksia. Joukossa oli myös muutama kriittisemmin suhtautuva vastaaja. Olen pyrkinyt kuvaamaan monipuolisesti erilaisia vastaajia. Olen huomionut myös kriittiset kommentit. Erityisesti koska itse työskentelen vastaajien yhteistyökumppanina, olen suhtautunut neutraalisti vastauksiin ja pyrkinyt olemaan objektiivinen.

Kysely tehtiin kehittämistoiminnan alkukartoitukseksi ja tueksi. Vastaavaa kyselyä työntekijöille ei ole aikaisemmin tehty. Kyselyn avulla saatiin selville, mitä kehittämiskohtia yhteistyössä on. Samalla saatiin varmistusta asiakkaista ja heidän palvelutarpeistaan. Tietoa tuli, mihin suuntaan TYP:ssä voisi mennä ja mihin suuntaan alueella; mihin ollaan tyytyväisiä ja missä olisi kehitettävää. Niiden pohjalta voi hyvin suunnitella kehittämistoimintaa. Tuloksia on mahdollista hyödyntää ja ne ovat käytettävissä.

Kyselyssä olleilla strukturoiduilla kysymyksillä saatiin tietoa nopeasti ja helposti tehtävästä yhteistyöstä. Jos haluttaisiin vielä tarkempaa tietoa yhteistyöstä, pelkästään avokysymyksillä tehdyllä kyselyllä päästäisiin syvemmälle tiedon sisään ja saataisiin monipuolisempi kuva aiheesta. Yksittäisen palvelupisteen työntekijöiden haastatteluiden avulla kehittämistä voisi kohdentaa tarkemmin haluttuihin asioihin. Oma lukunsa olisi vielä asiakkailta kysyminen tai asiakkaiden haastattelemine ja heidän saamisensa mukaan kehittämiseen. Koska halua verkostoitumiseen ja kehittämiseen alueen työntekijöiden keskuudessa on, niin kehittäminen on mahdollista aloittaa esim. työntekijöiden tapaamisten avulla. Hyvä olisi myös kartoittaa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalitoimen työntekijöiden käsityksiä asiasta.

9 Pohdintaa

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten yhteistyö onnistuu työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden kesken. Yhteistyötä tehdään ja se tuntuu onnistuvankin. Esteeksi enemmälle yhteistyölle nähtiin resurssien puute. Asiakkaita aikuissosiaalityössä on paljon ja työntekijöitä siihen nähden vähän. Toimeentulotuen hakijoiden määrä on jatkanut kasvuaan jo useamman vuoden ajan (Ahlgren-Leinvuo 2013). Välimaan tekemässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijä totesi, että ajanpuutteen syyn ja siitä puhumisen taakse voi helposti vetäytyä. Työntekijän on kuitenkin pakko luoda omalle työlleen jonkunlaiset rajat. (2008: 182.)

Aikaisempien tutkimusten perusteella syntynyt tieto verrattuna opinnäytetyön tuloksiin kuvaa työttömien, työllistymisen ja aikuissosiaalityön tämän hetkistä tilannetta hyvin. Aikuissosiaalityön kartoitus 2012 tukee käsitystä, että useimmiten sosiaalitoimen asiakastyö kohdistuu asiakkaan elämänhallintaan ja toimeentuloon ja sidosryhmäyhteistyölle jää vähemmän aikaa. Yhteydessä muihin toimijoihin saatetaan olla kuitenkin lähes päivittäin. (Blomgren & Kivipelto 2012). Tämän opinnäytetyön tulokset antavat samansuuntaista tietoa kuin viime aikoina muut tehdyt tutkimukset aikuissosiaalityöstä eli se on siirrettävissä jollain tapaa käytäntöön.

Tieto toisesta ja toisen toiminnasta, tiedonkulku, yhteydenottojen ja tiedottamisen onnistuminen ovat yhteistyötä edesauttavia asioita (Isoherranen 2005). Muutama vastaaja ehdottikin työntekijöiden välisiä tapaamisia järjestettäväksi. Vähemmän esille tuli yhteistyöhaluttomuutta tai työnjakoon liittyvää ongelmaa. Eikä myöskään koettu, että olisi kovin erilainen näkökulma asiaan yhteistyön tekemisessä. Vastaajilla on käsitys, mitä nuorten ja aikuissosiaalityön palveluiden asiakkaat tarvitsevat. Asiakkaan tavoite ja päämäärä on aika yhtäläinen molemmilla tahoilla. Kun asiakas ohjataan työvoiman palvelukeskukseen, niin tarkoituksena on hänen työllistymisensä. Vastaajat pitivät juuri työllistymistä edistäviä palveluita tärkeinä. Aikuissosiaalityön selvityksessä vuonna 2012 selvitettiin asiakkaiden tarvitsemia palveluita. Tarpeellisin palvelu oli työvoimapalvelut (Blomgren & Kivipelto: 34-35.)

Lisäksi kyselyn avulla haluttiin saada tietoa asiakkaiden palvelutarpeista ja niihin vastaamisesta. TYP:n monialainen palvelu voi antaa monella tapaa tukea työllistymiseen, mitä yhteistyökumppani odottaakin asiakkuudelta. Tärkeäksi palveluksi muodostui terveydentilan selvittely ja kuntoutumisen tukeminen. Työttömillä on useasti työntekoa rajoittavia terveydellisiä vaivoja. Kelan tutkimuksessa vuonna 2013 todettiin, että työttömyyden kestolla on yksittäistarkasteluissa tilastollisesti erittäin merkitsevä yhteys eroihin koetussa terveydessä. Työmarkkinatuen saajat kokivat terveytensä selvästi huonommaksi kuin muut vertailuryhmät. (Alho & Niemelä 52-54.) Uudenmaan alueen TYP:ien tutkimuksessa mukana oleilla kaikilla asiakkailla oli jokin diagnoosi. Uudenmaan ELY-keskuksen selvityksessä todettiin myös, että työvoiman palvelukeskuksiin ohjautuu asiakkaita, joilla on akuutti päihdeongelma (Alho 2014: 70-71.) Yhteistyökumppanin mielestä juuri päihteidenkäyttö ja terveydelliset syyt ovat suurimpia esteitä työllistymiselle.

Yhteistyön kriittinen kohta tulee silloin esiin, kun asiakkaan tilanne ei etene työllistymisen suuntaan. Työvoiman palvelukeskus on erityispalvelua, jota tarjotaan rajallisen ajan. Jossain vaiheessa asiakas siirtyy takaisin peruspalveluun, jos hän ei työllisty. Muutama vastaaja ehdotti, että TYP:ssä pitäisi tehdä pidempään ja enemmän työtä asiakkaan kanssa. TYP:ssä voitaisiin toimia pidempään asiakkaan verkoston kanssa tai luoda asiakkaalle tukiverkosto, jos sitä ei ole. Vastaajat totesivat itsekkin, että heidänkin pitäisi luoda tukiverkostoja asiakkaalle. Tässä on huomioitava resurssien puutteen lisäksi myös asiakkaan halukkuus tai haluttomuus työskentelyyn eli motivointia tarvitaan. ELY-keskuksen tutkimuksessa kaikkein vaikeimmiksi työntekijät kokivat juuri asiakkaat, jotka eivät ole kiinnostuneita muuttamaan tilannettaan haluttuun suuntaan (Alho 2014: 71).

Kehittämisehdotuksissa korostui tapaaminen yhdessä asiakkaan kanssa. Verkostotapaamiset olivatkin keskeinen osa yhteistyötä. Jotta yhteistyö sujuu mutkitta, niin eri yksiköissä työskentelevien työntekijöiden tulee hahmottaa itsensä osaksi palveluverkostoa (Rautava 2009: 236). Verkostotyötä pidetään usein kokousmuotoisena. Suurin osa verkostotyöstä sujuu ilman kokouksia, kunhan huomioidaan muut toimijat verkostossa. Yhteyttä voi ottaa muullakin tavalla. Jos on keskustellen yhdessä sovittavia asioita, niin kokous on silloin paikallaan. (Seikkula & Arnkil 2009: 33-34.) Vastaajat ehdottivat erityisesti asiakkuuden päättyessä TYP:ssä ja siirtyessä sosiaalitoimeen yhdessä sovittua suunnitelmaa. Pääpaino olisi TYP:ssä tehdyllä arviolla ja suunnitelmalla. Vastaajien mielestä tietoa olisi hyvä saada koko asiakkuuden ajan ja nimenomaan jo ennen kuin lopullinen päätös asiakkuuden päättymisestä on tehty.

Tietoahan asiakkaasta on paljon mm. tietojärjestelmässä, mutta suurien asiakasmäärien vuoksi työntekijät eivät pysty seuraamaan asiakkaiden tilanteita jatkuvasti. Olisi hyvä sopia jokin yhteydenotto, jolla tieto helposti saavuttaa toisen. Yhteistyökäytäntöjä ei ole

tällä hetkellä sovittu mitenkään keskitetysti vaan jokainen toimii parhaaksi katsomallaan tavalla. Palvelujärjestelmä on monimutkainen ja jos asiakas tarvitsee useampia palveluita yhtä aikaa, niin silloin kukaan ei välttämättä jää koordinoimaan tilannetta. Usein se jää asiakkaan itsensä tehtäväksi, sukkuloida eri palvelupisteiden välillä. (Rautava 2009:233.) Yksi yhteistyökumppani vastasikin liittyen asiakkuuden päättymiseen: miten asiakas sen toivoo järjestettävän.

Vastauksissa näkyi halu tehdä yhteistyötä ja verkostoitua. Useamman toimijan dialogissa rakentuu uusi ymmärrys, jota ei voi saavuttaa yksin (Mönkkönen 2007: 128.) Verkostotyö koetaan yleensä tärkeäksi eikä työtä pystytäkään tekemään ilman verkostoja toteavat Krookin haastattelemat sosiaalityöntekijät (2012: 66). Muutama vastaaja oli halukas yhdessä kehittämään palveluita asiakkaille. Vaikeimmassa tilanteessa ovat asiakkaat, jotka eivät enää ole työnhakijoina. He eivät kykene työelämään, mutta kriteerit työkyvyttömyysetuuksiin eivät täyty tai työllistyminen vain ei onnistu esim. erilaisista rakenteellisista syistä johtuen (työpaikkojen määrä, tarvittavan työvoiman kriteerit jne.). Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen ja rakenteellinen vaikuttamistyö on jo pitkään tunnistettu aikuissosiaalityössä. Missä määrin sosiaalitoimi on valmis ottamaan tehtäväkseen järjestää toimintakykyä ylläpitävää toimintaa? Tehdäänkö rakenteellista vaikuttamistyötä esim. välityömarkkinoita kehittämällä? (Karjalainen & Saikku 2008: 74-75.) Kuusikkokuntien vertailussa aikuissosiaalityön ulkopuolelle jääviä asiakkaita olivat ne, jotka eivät sitoutuneet työskentelyyn tai olivat pudonneet palveluiden piiristä (mm. mielenterveys- tai päihdeongelman takia) ja pitkäaikaistyöttömät. (Borg 2011: 7).

Kyselyn avulla saatiin tietoa pitkäaikaistyöttömien palveluista ja niihin liittyvistä ongelma-kohtista. Samalla huomattiin yhteistyön merkitys eri toimijoiden kesken. Yleensä asiakas tarvitsee useampia palveluita päästäkseen eteenpäin tilanteessaan. Palvelut ovat pääasiassa erilään. Palveluiden tarjoajilla on yleensä kriteerit asiakkailleen ja niistä on vaikea poiketa. Palvelujen tarjoaja hoitaa tilanteen tiettyyn pisteeseen saakka ja sen jälkeen asiakas siirtyy toiseen paikkaan. Kuitenkin juuri TYP:n ja sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön palvelupisteiden yhteiset asiakkaat, joilla on monia vaikeuksia tilanteessaan, tarvitsisivat joustavaa ja erilaista palvelua. Eri palvelujen nivelvaiheita voisi kehittää. Monialainen palvelu on entistä tärkeämpää.

Uudistettu sosiaalihuoltolaki, joka astuu voimaan 1.4.2015, selventää osaltaan sosiaalityön palveluita. Laissa on määritelty käsitteet sosiaaliohjaus, sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus. Helsingissä on jo aloitettu nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön johdossa määrittelytyö näiden käsitteiden täsmentämiseksi ja toiminnan ja palveluiden suunnittelemiseksi. Lisäksi työllistymisen tuen organisaation kehittämisessä huomioidaan erikseen uuden lain työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta mukanaan tuomat tarkennukset sekä tekeillä

olevan lain työelämäosallisuudesta mukanaan tuomat asiat. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2015). Toimeentulotuen käsittelyn siirtäminen Kelaan vuonna 2017 muuttaa myös aikuissosiaalityön kenttää. Niin ikään nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön johdossa on aloitettu suunnittelutyö, jossa varaudutaan tähän muutokseen. Muutos antaa uusia mahdollisuuksia kehittää aikuissosiaalityötä.

Suomessa on ollut varsin järjestelmäkokeskeiset palvelut. Keskiössä ovat olleet etuudet, palvelut, säädökset, järjestelmän rakenne ja työntekijöiden toiminta. (Pohjola 2010: 19.) Vaikka sosiaalityön käytännöissä orientaatio on muuttumassa asiakasosallisuutta kohti, niin sosiaalityötoimistojen palveluprosessien kehittämisessä käytetään vielä vähäisessä määrin asiakkaiden asiantuntemusta (Laitinen & Niskala 2013: 13). Palveluille on tyypillisestä niiden rakentumisen järjestelmästä lähtien. Näkökulman kääntäminen asiakkaiden elämisen ja arjen suuntaan voi olla haasteellista. Palvelujen markkinoituminen korostaa toiminnan tehokkuutta, taloudellisuutta ja tuottavuutta. Tärkeällä sijalla ovat palvelutuotanto, tuotteistaminen, resurssien suuntaaminen, kilpailuttaminen ja ohjaus- ja valvontakäytännöt. (Laitinen & Pohjola 2010: 13.) Talousnäkökulmasta palvelujen priorisoinnista keskustellaankin, kuka kannattaa ohjata kuntoutukseen tai kuka hyötyy erityispalvelusta (Pohjola 2010: 34).

Sosiaalityön keskustelun kohteena on kuitenkin uudella tavalla asiakas ja asiakaslähtöinen työskentely (Pohjola 2010: 19). Asiakkaan tapaamisessa asiakkaan osallisuus on mahdollista itse kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa, tilanteen jäsentämisessä, yhteisessä työskentelyssä ja arvioinnissa. (Laitinen & Pohjola 2010: 11). Asiakas on itse oman elämänsä toimija ja asiantuntija. Asiakaslähtöisyyden tavoitteena on asiakkaan näkökulma ja hänen oikeuksien ensisijaisuus. Hänen pitää olla osallistuva ja aktiivinen palveluiden osapuolena. (Pohjola 2010: 27, 29.) Asiakkaan ja työntekijän kanssakäymisessä tulisi toteutua asiakkaan toimijuus. Asiakkaan toimijuuden rajat ja mahdollisuudet ovat kyseessä, kun puhutaan asiakkaan kuulluksi tulemisesta, subjektina olemisesta, mahdollisuudesta valita, oikeudesta päätöksentekoon ja mahdollisuudesta elää ja toimia haluamallaan tavalla. Auttamiskontekstissa kahdenkeskistä jaettuna toimijuutta nimitetään kumppanuudeksi. (Hokkanen 2013: 63-64.)

Käytännössä perustason palveluissa asiakkaan asema on parantumassa. On kehitetty työmuotoja, joissa asiakkaat toimivat oman palvelunsa päämiehinä, koulutettuina palveluiden laadunarvioitsijoina, kokemuskouluttajina ja kehittäjäasiakkaina. On luotu asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden muotoja. Tarvitaankin uudenlaista asiakaslähtöistä palvelumuotoilua hyvinvointipalvelujen alueella. Tämä tarkoittaa asiakkaiden tasaveroista osallisuutta ja heidän asiantuntemuksensa käyttöä palveluiden suunnittelussa. (Pohjola 2010: 71, 73.) Etenkin päihdekuntoutukseen on tullut mukaan kokemusasiantuntijoita.

Samaan aikaan palveluita siirtyy asiakkaan itsensä hoitamiksi internettiin. Tämäkin on asiakkaan osallistumista ja autonomiaa lisäävää. Esim. työnhakija voi TE-toimiston kanssa hoitaa jo verkossa monia asioita. Moniin terveydellisiin ongelmiin saa apua verkossa (mm. mielenterveys- ja päihdeongelmiin). Sähköinen asiointi on mahdollista terveysasioissa (mm. sähköinen terveystarkastus). Perinteinen sosiaalityö tapahtuu kuitenkin vielä kasvotusten. Jos asiakkaalla on vaikea monimutkainen tilanne, niin dialogi syntyy parhaiten tapaamalla henkilökohtaisesti. Ainakaan näitä palveluita ei vielä ole juurikaan kehitetty verkkomaailmaan. Sosiaalityössä käytetään myös menetelmiä, jotka eivät noin vain taivu verkkoon tehtäväksi. Julkistalouden kestävyysvaje kuitenkin pakottaa kehittämään näitäkin palveluita lisää sähköisiksi. Henkilökuntaa tarvitaan vähemmän, kun palveluita on verkkoympäristössä. Sähköisten palveluiden yhteydessä nousee esille kysymys, pystyvätkö kaikki asioimaan sähköisesti. Ainakin osa asiakkaista tarvitsee erilaista tukea ja tukea sähköiseen asiointiin.

Kehittämistyö TYP:ssä jatkuu johtavien sosiaalityöntekijöiden tekemänä yhteistyönä alueen johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Heillä on yhteisiä kokouksia muutaman kerran vuodessa. Myös työntekijät ovat tavanneet toisiaan yhteistyökokouksissa. Kehittämisen painopiste on siirtymässä TYP:n asiakkuuden aloittamiseen uuden TYP:n lainsäädännön muuttaessa asiakaskriteerejä. Helsingin TYP:n asiakasprosessia ollaan kehittämässä uudenlaiseksi viimeistään ensi vuoden alusta. Syksyllä voidaan jo kokeilla uusia malleja. Yhtälailta uusi laki vaikuttaa myös asiakkuuden keston ja päättymiseen. Opinnäytetyön tulokset esitellään TYP:ssä koko henkilöstölle ja niiden antamaa tietoa on tarkoitus hyödyntää yhteistyön kehittämiseen asiakastyössä.

Lähteet

- Ahlgren-Leinvuo, H. 2013. Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2013. Kuusikko-työryhmän julkaisu 6/2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysvirasto.
http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Toimeentulotuki_2013_16062014_paino_versio.
- Aho, S. & Mäkiäho, A. 2012. Pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työllistymisen esteet ja julkisiin työvoimapalveluihin osallistuminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 15/2012.
- Airio I. & Niemelä, M. 2013. Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Teoksessa M. Niemelä & J. Saari (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alho, L. 2014. Miten työtön aktivoidaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 4/2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. www.tem.fi/files/41534/tak42014.pdf
- Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluita. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 18/2008.
- Asplund, R. & Koistinen, P. 2014. Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. www.tem.fi/files/41096/tak32014.pdf
- Avoimet työpaikat 2014. Tilastokeskus.
www.tilastokeskus.fi/til/atp/2014/03/atp_2014_03_2014-11-14_tie_001_fi.html
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus: valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Borg, P. 2011. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisu 8/2011. Helsinki: Helsingin sosiaalivirasto.
http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Aikuissosiaalityo_toimeentulotuki/Aikuissosiaality%C3%B6n_raportti_2011.PDF
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, M. 2000. Syrjäytymisen tutkimus 1990-luvulla. Teoksessa M. Heikkilä & J. Karjalainen (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Helsinki: Gaudeamus
- Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes.
- Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014-2016.
- Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto, Tulokortti 2014.
- Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto, Tulokortti 2015.
- Helsingin työvoiman palvelukeskuksen toiminta- taloussuunnitelma vuodelle 2014.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Helsinki: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, R. 2005. Vastamyrkkyä pelon kulttuurille - Ulrich Beck ja riskiyhteiskunnan diagnoosi. Teoksessa J. Saari (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Julkunen, R. 2007. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Kananoja, A., Lähtenen M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Karjalainen, V. 2009. Verkostokehittäminen - palveluparadigman muutosvoima. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteysiä. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, V. & Karjalainen, P. 2007. Työvoiman palvelukeskukset ja kuntouttava sosiaalityö. Teoksessa M. Heikkilä & T. Lahti Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, V. & Saikku, P. 2008. Aktiivisen sosiaalipolitiikan näkymiä - johtopäätöksiä. Teoksessa V. Karjalainen, P. Saikku, A. Pasuri & A. Seppälä (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Helsinki: Stakes.
- Karisto, A., Takala P. & Haapola I. 1998. Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. Juva: WSOY.
- Kauppinen, T., Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön: tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Tammi.
- Kotamäki, M. & Kärkkäinen, O. 2014. Työllisyys kasvaa, työnteko vähenee? Työnteon kannustimet ja suojaosareformin vaikutus. Työ- ja elinkeinoministeriö.
www.tem.fi/files/41534/tak42014.pdf
- Kouhi, S. & Skaffari-Koivistalho, M. 2011. Sosiaalityö osana moniammatillista työskentelyä Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu - tutkielma. tampub.fi/bitstream/handle/10024/82941/gradu05391.pdf?sequence=1
- Krook, P. 2012. Aikuissosiaalityö ja asiakasprosessin menetelmät. Asiakastyön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu - tutkimus. tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83411/gradu05793.pdf?sequence=1
- Laitinen, M. & A. Pohjola 2010. Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Yliopistopaino.

Metsämuuronen, J. 2008. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä: opiskelijalaitos (2. laitos, 3. painos). Helsinki: International Methelp.

Myrskylä, P. 2010. Taantuma ja työttömyys. Työ- ja elinkeinoministeriö.
www.tem.fi/files/27778/TEM_57_2010_netti.pdf

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Stakes.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77021/R11-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Peltonen, M. 2014. Yhteistyö aikuissosiaalityössä. Tutkimus julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyöstä. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95837/GRADU-1403774229.pdf?sequence=1

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011. Valtion talouden tarkastusvirasto. Tarkastuskertomus 7/2011.
www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF
www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Pärnänen, A. & Sutela, H. 2011: Työn tekemisen uudet muodot ja tilastot. Tilastokeskus.
www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-12-12_002.html?s=0

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen: sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rautava, M. 2009. Onnistuuko dialogisten käytäntöjen oppiminen? - Esimerkkinä verkostokonsulttitoiminta. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön riste-yksiä. Helsinki: Stakes.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sopimus Helsingin työvoiman palvelukeskustoiminnasta 14.03.2013.

Strömberg- Jakka, M. 2012. Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa M. Strömberg-Jakka & T. Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Taskinen, P. 2012. Osatyökykyisillä on työhaluja terveysongelmista huolimatta. Tilastokeskus.
www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_005.html?s=0

Telen, J. 2007. Sosiaalityö ja työttömyys. Tutkimus sosiaalityön haasteista ja mahdollisuuksista työvoiman palvelukeskuksessa. Helsingin yliopisto. Sosiaalityön pro-gradu -tutkielma.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Työllisyysasetus 30.12.1997/1363.

Työvoimatutkimus 2014. Tilastokeskus.

www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/11/tyti_2014_11_2014_12_23_tie_001.fi.html.

Vähätalo, K. 2005. Tutkimuksia. Maahanmuuttajat ja kantaväestö pitkäaikaistyöttöminä pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien määrä tehtävänimikkeen ja työskentelyalueen mukaan

Kuvio 2: Vastaajien työssäoloaika nykyisessä tehtävässään

Kuvio 3: Yhteistyötapa

Kuvio 4: Työntekijä, johon on otettu yhteyttä TYP:ssä

Kuvio 5: Yhteistyöaihe

Kuvio 6: Asiakasmäärä vuoden aikana

Kuvio 7: Yhteistyön ongelmia ja esteitä

Taulukot

Taulukko 1: Yhteistyön tärkeys ja onnistuminen asteikolla 1-5 ja kouluarvosana TYP-toiminnalle sekä keskiarvot, keskihajonnat, minimi- ja maksimiarvot

Taulukko 2: Yhteistyön tärkeys ja onnistuminen asteikolla 1-5 ja kouluarvosana TYP-toiminnalle verrattuna alueittain

Taulukko 3: Arvio TYP:n palveluista asteikolla 1-5 (keskiarvo, keskihajonta, minimi- ja maksimiarvot)

Taulukko 4: Arvio TYP:ssä tarvittavasta osaamisesta asteikolla 1-5 (keskiarvo, keskihajonta, minimi- ja maksimiarvot)

Taulukko 5: Ohjattavien asiakasryhmien arviointia asteikolla 1-5 (keskiarvot ja keskihajonnat)

Taulukko 6: Työllistymisen esteiden arviointia asteikolla 1-5 (keskiarvot ja keskihajonnat)

Taulukko 7: Alueen työntekijöiden keskeisempiä työtehtäviä TYP:n asiakkaiden kanssa

Taulukko 8: Alueen työntekijöiden tekemää asiakastyötä TYP:n asiakkaiden kanssa

Taulukko 9: Yhteistyössä onnistuneita asioita

Taulukko 10: Yhteistyöehdotuksia

Taulukko 11: Yhteistyöehdotuksia TYP:n asiakkuuden päättyessä

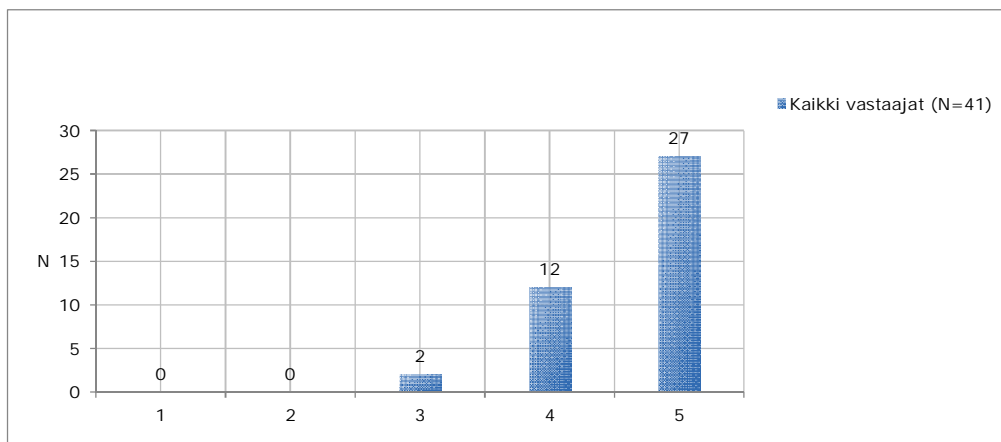
Taulukko 12: Mahdollisuus työskennellä asiakkaiden kanssa, joiden asiakkuus on päättynyt TYP:ssä

Taulukko 13: Ehdotuksia työskentelystä asiakkaiden kanssa, joille ei löydy ratkaisua TYP:ssä

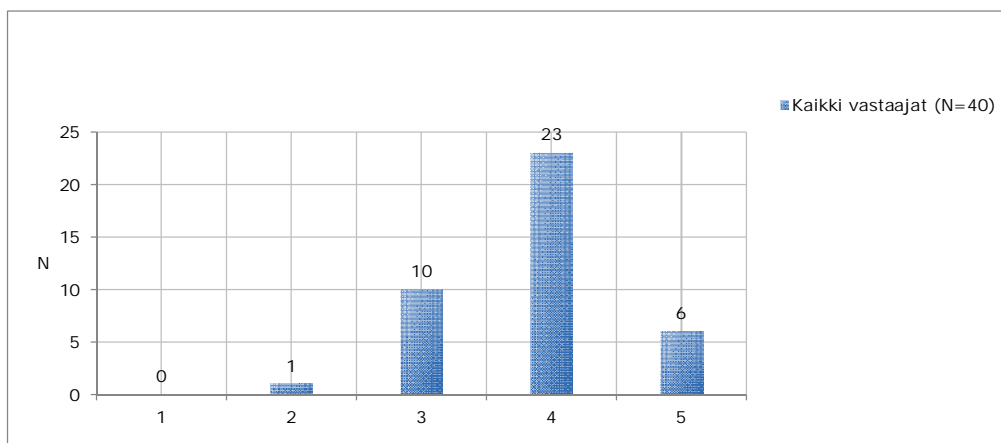
Liitteet

- Liite 1. Kuviot 1, 2 ja 3 yhteistyön tärkeyden, onnistumisen ja kouluarvosanan arvot määrinä
- Liite 2. Taulukot 1, 2 ja 3 alueellisen yhteistyön arviointien minimi- ja maksimiarvot ja keskihajonnat sekä alueellisen yhteistyön ongelmia ja esteitä
- Liite 3. Kyselylomake
- Liite 4. Saatekirje

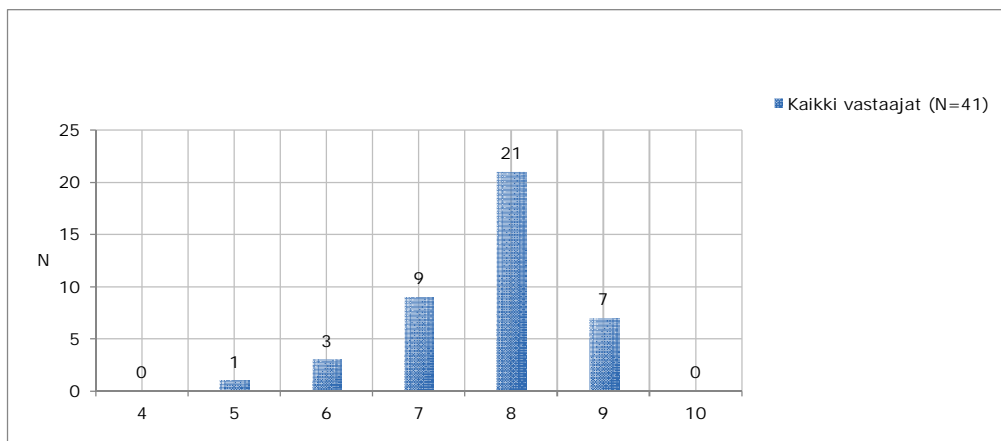
Liite 1. Kuviot 1, 2 ja 3



Kuvio 1: Yhteistyön tärkeyden arviot määrinä



Kuvio 2: Yhteistyön onnistumisen arviot määrinä



Kuvio 3: Kouluarvosanat määrinä

Liite 2. Taulukot 1, 2 ja 3

	Itä			Etelä			Pohjoinen			Länsi		
	N=14			N=10			N=11			N=6		
	KA	MIN	MAX	KA	MIN	MAX	KA	MIN	MAX	KA	MIN	MAX
Miten tärkeänä pidät TYP:n kanssa tehtävää yhteistyötä (1=ei tärkeää, 5=tärkeää)	4,79	4	5	4,5	3	5	4,36	3	5	4,83	4	5
Jos olet tehnyt yhteistyötä, miten yhteistyö on sujunut (1=ei onnistunut, 5=onnistui hyvin)	3,93	3	5	3,7	3	5	3,82	3	5	4	2	5
Minkä kouluarvosanan antaisit asteikolla 4-10 TYP:n toiminnalle	8,07	7	9	7,6	5	9	7,36	6	9	7,83	6	9

Taulukko 1: Yhteistyön tärkeyden ja onnistumisen ja TYP:n kouluarvosanan keskiarvot ja mini- ja maksimiarvot alueittain

	Itä		Etelä		Pohjoinen		Länsi	
	N=14		N=10		N=11		N=6	
	KA	KH	KA	KH	KA	KH	KA	KH
Miten tärkeänä pidät TYP:n kanssa tehtävää yhteistyötä (1 = ei tärkeää, 5 = tärkeää)	4,79	0,43	4,5	0,71	4,36	0,67	4,83	0,41
Jos olet tehnyt yhteistyötä, miten yhteistyö on sujunut (1 = ei onnistunut, 5 = onnistui hyvin)	3,93	0,47	3,7	0,82	3,82	0,6	4	1,22
Minkä kouluarvosanan antaisit asteikolla 4-10 TYP:n toiminnalle	8,07	0,62	7,6	1,26	7,36	0,81	7,83	0,98

Taulukko 2: Yhteistyön tärkeyden ja onnistumisen ja TYP:n kouluarvosanan keskiarvot ja keskihajonnat alueittain

	Itä (N=14)	Etelä (N=10)	Pohjoinen (N=10)	Länsi (N=5)
Kontaktinotto hankalaa	4	4	6	2
Tiedonkulku heikkoa	6	4	7	0
Ei tiedetä tarpeeksi työvoiman palvelukeskuksen käytännöistä	6	5	5	0
Eri tavoite ja päämäärä	3	2	2	0
Erimielisyys asiakkaan auttamiskeinoista ja tilanteesta	2	0	2	0
Erilainen näkökulma asiaan	4	3	2	0
Työnjako epäselvää	4	3	2	0
Työvoiman palvelukeskuksen resurssit eivät riitä	5	4	2	1
Omat resurssit eivät riitä	8	6	1	2
Yhteistyöhaluttomuus	1	1	1	0
Johto ei tue yhteistyötä tarpeeksi	0	1	1	0
Ei ongelmia eikä esteitä	1	1	0	2
Muuta, mitä	0	1	1	2

Taulukko 3: Yhteistyön ongelmia ja esteitä alueittain

Liite 3. Kyselylomake

Kivimaa, opinnäytetyö

DUURIN KYSELY PALVELUPISTEIDEN SOSIAALIOHJAAJILLE, SOSIAALITYÖNTEKIJÖILLE JA HEIDÄN ESIMIEMILLEEN

Kyselyyn vastaaminen vie 10–15 minuuttia. Tarkoituksena on saada selville, minkälaista yhteistyötä tehdään ja missä olisi kehitettävää, minkälaista yhteistyötä tarvitaan. Samalla saadaan palautetta yhteistyön onnistumisesta ja siitä, mitä mieltä olette asiakkaista ja yhteistyöstä. Vaikka et olisi tehnyt yhteistyötä Duurin kanssa, niin toivon sinun silti vastaavaan kyselyyn (suurimpaan osaan kysymyksistä pystyy vastamaan). Kiitos yhteistyöstä!

Kyselyn avulla saatavia tietoja käsitellään tietoturvallisesti ja hyvän tutkimustavan mukaisesti eikä vastaajien henkilöllisyys paljastu tulosten raportoinnissa.

Sähköiseen kyselyyn voit vastata vain yhden kerran. Tarvittaessa voit kuitenkin keskeyttää täyttämisen valitsemalla sivun lopusta painikkeen 'jatka myöhemmin'. Ohjelma pyytää sähköpostiosoitteesi. Antamalla osoitteesi saat uuden vastauslinkin, jonka avulla voit palata täyttämään lomaketta. Ohjelma tallentaa siihen asti valitut vastausvaihtoehdot kyselypohjaan.

1. Tehtävänimikkeesi (täytettävä)

- Sosiaaliohjaaja
- Sosiaalityöntekijä
- Johtava sosiaalityöntekijä

2. Alue, jossa työskentelet (täytettävä)

- Itä
- Etelä
- Pohjoinen
- Länsi

3. Kuinka kauan olet toiminut tässä tehtävässä (täytettävä)

- 0–1 vuotta
- 2–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- Yli 10 vuotta

4. Oletko tehnyt yhteistyötä työvoiman palvelukeskus Duu-

rin (TYP) kanssa? (Jos et ole, sinut ohjataan tämän sivun jälkeen automaattisesti suoraan kysymykseen 10.) (täytettävä)

- Kyllä
- En

5. Jos et ole tehnyt yhteistyötä, niin kerro miksi et?

6. Mitä yhteistyö on ollut?

- Puhelintiedustelu tai -neuvottelu
- Sähköinen viestintä (sähköposti, Lync, jne.)
- Työntekijöiden välinen neuvottelu
- Kolmikantaneuvottelu (asiakas – sinä – työvoiman palvelukeskuksen työntekijä)
- Laajempi moniammatillinen neuvottelu
- muuta, mitä _____

7. Kenen kanssa olet ollut tekemisissä?

- TE-hallinnon esimiehen
- Sote-viraston esimiehen
- Työvoimasuunnittelijan
- Sosiaaliohjaajan
- Sosiaalityöntekijän
- Terveystenhoitajan
- TE-hallinnon asiantuntijan
- Psykologin

8. Mitä yhteistyö on koskenut?

- Asiakkaan ohjaaminen työvoiman palvelukeskukseen
- Työvoiman palvelukeskuksesta ohjataan asiakas teille
- Olet ollut yhteydessä työvoiman palvelukeskuksen työntekijään asiakkaan tilanteesta
- Työvoiman palvelukeskuksen työntekijä on ollut yhteydessä sinuun asiakkaan tilanteesta
- Olet järjestänyt työvoiman palvelukeskuksen asiakkaalle hänen tarvitsemiaan lisäpalveluita
- Muuta, mitä? _____

9. Kuinka montaa asiakasta yhteistyö on suurin piirtein koskenut vuoden aikana?

- 1-2 asiakasta
- 3-5 asiakasta
- 6-10 asiakasta
- 11-30 asiakasta
- 31-50 asiakasta
- yli 50 asiakasta

10. Mitkä ovat Sinun keskeisiä työtehtäviäsi TYP:n asiakkaiden kohdalla

11. Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla miten tärkeinä pidät TYP:ssa olevia palveluita.

	1 = Ei tärkeä ... 5 = Erittäin tärkeä				
	1	2	3	4	5
1. Elämäntilanteen selvittely (esim. sosiaalipalveluiden ja -etuuksien neuvonta ja ohjaus)	()	()	()	()	()
2. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus	()	()	()	()	()
3. Asiakkaan motivointi ja tukeminen	()	()	()	()	()
4. Terveystilan selvittely (terveydenhoitajat ja Kelan vakuutussihteerit)	()	()	()	()	()
5. Ammatinvalinta ja uraohjaus (psykologin palvelut)	()	()	()	()	()
6. Työnhakutaitojen hankkiminen (esim. ansioluettelon/työpaikkahakemuksen teko)	()	()	()	()	()
7. Kuntouttava työtoiminta	()	()	()	()	()
8. Työssä tarvittavien taitojen hankkiminen (esim. ammatillinen koulutus)	()	()	()	()	()
9. Työhön ohjaavat palvelut (esim. työkokeilu, palkkatuettu työ)	()	()	()	()	()

12. Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla minkälaista osaamista pidät tärkeänä TYP:ssa

	1 = Ei tärkeää ... 5 = Erittäin tärkeää				
	1	2	3	4	5
1. Asiakkaan elämäntilanteen ja kuntoutuksen tukemista	()	()	()	()	()
2. Ryhmätoiminnan ja erilaisten kurssien järjestämistä ja vetämistä	()	()	()	()	()
3. Työpaikkojen etsin-	()	()	()	()	()

tää ja räätälöintiä					
4. Asiakkaan palvelujärjestelmässä olevien puutteiden havaitsemista ja paikkaamista	()	()	()	()	()
5. Kuntoutukseen liittyvää osaamista	()	()	()	()	()
6. Työllistymiseen liittyvää osaamista	()	()	()	()	()
7. Uusien työmenetelmien/mallien kehittämistä työllistymiseen	()	()	()	()	()
8. Uudenlaisten palveluiden tuottamista työllistymiseen	()	()	()	()	()

13. Minkälaista palvelua TYP mielestäsi odottaa teiltä?

14. Miten tärkeänä pidät TYP:n kanssa tehtävää yhteistyötä? (1 = Ei tärkeä ... 5 = Tärkeä)

1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

15. Jos olet tehnyt yhteistyötä, miten yhteistyö on sujunut? (1 = Ei onnistunut ... 5 = Onnistui hyvin)

1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

16. Minkä kouluarvosanan antaisit asteikolla 4-10 TYP:n toiminnalle?

4	5	6	7	8	9	10
()	()	()	()	()	()	()

17. Mitkä asiat ovat onnistuneet hyvin TYP:n kanssa tehtävässä yhteistyössä?

18. Mitä ongelmia tai esteitä on ollut yhteistyössä (valitse mieleisesi vaihtoehdot)?

- [] 1. Kontaktinotto hankalaa
 [] 2. Tiedonkulku heikkoa
 [] 3. Ei tiedetä tarpeeksi työvoiman palvelukeskuksen käytännöistä
 [] 4. Eri tavoite ja päämäärä
 [] 5. Erimielisyys asiakkaan auttamiskeinoista ja tilanteesta
 [] 6. Erilainen näkökulma asiaan
 [] 7. Työnjako epäselvää
 [] 8. Työvoiman palvelukeskuksen resurssit eivät riitä
 [] 9. Omat resurssit eivät riitä
 [] 10. Yhteistyöhaluttomuus
 [] 11. Johto ei tue yhteistyötä tarpeeksi
 [] 12. Ei ongelmia eikä esteitä
 [] 13. Muuta, mitä? _____

19. Luonnehdi seuraavilla väittämillä minkälaisia asiakkaita työvoiman palvelukeskukseen voi ohjata

	1 = Ei sovi lainkaan ... 5 = Sopii erityisen hyvin				
	1	2	3	4	5
1. Kannattaa ohjata nuoria	()	()	()	()	()
2. Sopii ikääntyneille työnhakijoille	()	()	()	()	()
3. Voi ohjata kaikenikäisiä	()	()	()	()	()
4. Sopii vailla ammatikoulutusta oleville	()	()	()	()	()
5. Sopii ammattituttokinnon omaaville	()	()	()	()	()
6. Sopii vähän työkokemusta omaaville	()	()	()	()	()
7. Sopii pitkän työkokemuksen omaaville	()	()	()	()	()
8. Sopii lyhyen työttömyyden jälkeen	()	()	()	()	()
9. On tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille	()	()	()	()	()
10. Sopii motivoitumattomille asiakkaille	()	()	()	()	()
11. Sopii motivoituneille asiakkaille	()	()	()	()	()

12. Sopii maahanmuuttajille	()	()	()	()	()
13. Sopii työttömille, joilla on hyvä terveys	()	()	()	()	()
14. Sopii työttömille, joilla on työkykyä haittaava sairaus	()	()	()	()	()
15. Sopii työttömille, joilla on masennusta tai mielenterveysongelma	()	()	()	()	()
16. Sopii työttömille, joilla on hoitamaton päihdeongelma	()	()	()	()	()
17. Sopii työttömille, joilla on hallinnassa oleva päihdeongelma	()	()	()	()	()
18. Sopii työttömille, joiden elämäntilanne ei ole hallinnassa	()	()	()	()	()
19. Sopii työttömille, joiden elämäntilanne on hallinnassa	()	()	()	()	()

20. Arvioi seuraavien vaihtoehtojen avulla asiakkaiden työllistymisen esteitä

	1 = Ei merkitystä ... 5 = Erittäin merkittävä				
	1	2	3	4	5
1. Etuusjärjestelmien heikkoudet (mm. jousitamattomuus)	()	()	()	()	()
2. Koulutuksen puuttuminen	()	()	()	()	()
3. Työpaikkojen vähyyks	()	()	()	()	()
4. Ammattitaidon vanhentuminen	()	()	()	()	()
5. Huono terveys	()	()	()	()	()
6. Mielenterveysongelma	()	()	()	()	()
7. Päihteidenkäyttö	()	()	()	()	()
8. Sosiaalinen osamattomuus (sosiaalisten taitojen puute)	()	()	()	()	()
9. Erilaisuuden sietämättömyys työelämässä	()	()	()	()	()

10. Heikko sosioekonominen asema	()	()	()	()	()
11. Ylivelkaantuminen	()	()	()	()	()
12. Lyhytjännitteisyys	()	()	()	()	()
13. Heikko suomen kielen taito	()	()	()	()	()
14. Työhaluttomuus	()	()	()	()	()
15. Perhesyyt	()	()	()	()	()
16. Ikä	()	()	()	()	()

21. Minkälaista yhteistyötä teillä voisi olla TYP:n kanssa?

22. Kun asiakkuus TYP:ssa päättyy ja siirtyy teille, niin miten yhteistyö tulisi tässä tapauksessa järjestää?

23. Mitä mielestäsi pitäisi tehdä asiakkaiden kanssa, joille ei löydy ratkaisua TYP-palveluiden avulla? Onko sinulla mahdollisuutta työskennellä heidän kanssaan?

24. Muuta lisättävää, jota ei kysytty tai yleisiä kommentteja.

Liite 4. Saatekirje

Hyvä vastaanottaja!

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa sosiaali- ja rikosseuraamusalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa ja suoritan sosiaali- ja terveysalan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Olen sosiaaliohjaajana sosiaali- ja terveystieteiden työllistymisen tuessa työvoiman palvelukeskus Duurin tiimissä 3. Teen opinnäytetyönäni kyselyn asiakasohjaukseen ja yhteistyöhön liittyen teille sosiaaliohjauksen ja sosiaalitoimen palvelupisteiden sosiaaliohjaajat ja sosiaalitoimintekijät.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaasi 10 minuuttia.

Kyselylomake on tässä linkkinä Digium Enterprise -ohjelmaan, jossa on sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Tarkoituksena on saada selville, minkälaista yhteistyötä tehdään ja missä olisi kehitettävää, minkälaista yhteistyötä tarvitaan. Samalla saadaan palautetta yhteistyön onnistumisesta ja siitä, mitä mieltä olette asiakkaista ja yhteistyöstä. Vaikka et olisi vielä ehtinyt tehdä yhteistyötä Duurin kanssa, niin toivon sinun silti vastaavaan kyselyyn (suurimpaan osaan kysymyksistä pystyy vastaamaan).

Opinnäytetyöni ohjaaja on lehtori Ari Heikkinen, Laurea-ammattikorkeakoulu Tikkurila, puhelin 09 8868 7334, sähköposti ari.heikkinen@laurea.fi.

Luonnollisesti kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyyn vastataan nimettömänä eikä vastaaja ole tunnistettavissa tulosten esittelyssä.

Vastaan mielelläni kysymyksiin, jos teillä herää kysyttävää.

Ystävällisin terveisin

Sari Kivimaa, sosiaaliohjaaja

puhelin 09 31046763, sähköposti sari.kivimaa@hel.fi