

**TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP)
SOSIAALITYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA**

MARJU TUOMINEN-TOLONEN
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Joulukuu 2017

Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

TUOMINEN-TOLONEN MARJU: Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) sosiaalityöntekijän näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 70 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Jokinen Arja

Joulukuu 2017

Pro gradu -tutkielma käsittelee työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakas- ja palveluprosessien sujuvuutta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. TYP-toiminnan tarkoitus on tukea erityisesti vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistymistä. Tarkasteltavana on sosiaalityöntekijän rooli monialaisen yhteistyön toimintaympäristössä, jossa yhteistyössä toimivat kunnan työntekijät, TE-toimisto ja Kela.

Tutkimukseni lähestymistavaksi valikoitui kvalitatiivinen ote, ja analyysimenetelmänä käytän teemaattista analyysiä. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla viittä Pirkanmaan alueella toimivaa TYP:n sosiaalityöntekijää. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina käyttäen menetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tulosten jäsentämisen apuna käytettiin nelikenttäanalyysiä.

Sosiaalityöntekijöiden vastauksista hahmottui kuva sosiaalityön epävarmasta asemasta tulevaisuudessa. Haastatteluista kävi ilmi, että työllisyydenhoidon kuntakokeilu on tuonut mukanaan vastuun- ja muutoksia eri toimijoiden välille. Sosiaalityön vastuu oli kasvanut, ja se koettiin sekä vahvuutena että heikkoutena. Vahvuutena nähtiin asiakkaan asioiden kokonaisvastuun lisääntyminen. Työvoimahallinnon tehtäviä oli esimerkiksi siirretty sosiaalityöntekijän vastuulle, ja asiakkaan asioita hoiti yksi vastuuvirkailija koko prosessin ajan. Toisaalta vastuun lisääntyminen koettiin myös heikkoutena, koska se toi mukanaan tietynlaisen kaksoisroolin, johon liittyi asiakkaan kontrollointi velvoitteiden täyttämisen osalta. Sosiaalityöntekijät olivat lisäksi huolissaan työparityöskentelyn loppumisesta ja TYP-asiakkuuden tuoman hyödyn heikentymisestä sekä asiakasohjauksen mahdollisista ongelmista. Huolta herätti myös sosiaalityön vahvuuksiin liittyvä sosiaalisen asiantuntijuuden ja asiakastyön arvostuksen säilyminen. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan TYP-toiminnan tuloksellisuuden parantamiseksi ja yhteisten toimintamallien kehittämiseksi tarvitaan uusia malleja, joilla pyritään sirpaleisen toiminnan yhtenäistämiseen sekä työttömyyden aiheuttamien haittojen vähentämiseen. Kehittämisehdotukset kohdistuivat myös asiakas- ja palveluprosessien eri vaiheisiin ja sosiaalityön roolin vahvistamiseen. Kaiken kaikkiaan TYP:n toiminta nähtiin asiakaslähtöisenä ja kokonaisvaltaisena prosessina, johon sisältyi palveluohjausmainen työote. Sosiaalityöntekijät kokivat palvelut tarpeellisena vaikeasti työllistyvien elämänhallinnan tukemiseksi, ja TYP-työskentelymallin toivottiin jatkuvan myös tulevaisuudessa.

Avainsanat: työllisyydenhoito, vaikeasti työllistettävät, monialainen yhteispalvelu ja kuntouttava sosiaalityö

Faculty of Social Sciences

TUOMINEN-TOLONEN MARJU: Social Work Approach on Multi-professional Labour Services in Finland

Master's Thesis, 70 pages, 2 appendix pages

Social Work

Supervisors: Jokinen Arja

December 2017

This master's thesis addresses the functionality of the multi-professional and multi-organizational labour services (later, the abbreviation TYP) as examined from the social workers' point of view. These services are directed to the long-term unemployed labour. The view is focused on the role of social work practitioner in this multi-professional working environment with KELA and labour officials.

This thesis is a qualitative research, which is based on interviews from five social workers working in such services. The interviews were conducted as one-on-one interviews, using a semi-structured theme interview technique. The interviews were turned into data by using methods of subject-based content analysis. Further analysis of the data was done using a SWOT analysis method.

The uncertain position of social work in a multi-professional setting was illuminated by the data. The change in the division of professional responsibilities, after shifting into the TYP-modeled work setting, emerged from the interviews. Social workers felt that their professional responsibility had been increased, which was seen to have both positive and negative impacts. The interviewees felt that the positive side of this change was the clarification of divided responsibilities and the use of a designated case worker method derived from social work tradition. On the other hand, the increase of responsibilities were also seen to cause an uncomfortable position of using control and restrictive means while simultaneously empowering the client. The loss of not being able to work as a partner was viewed as a negative result, as well as worries of the efficiency of the new multi-professional work and conservation of social work's core values and principles.

According to the interviews, new ways of decreasing the amount of drawbacks caused by unemployment and harmonizing the somewhat fractured working methods in the multi-professional environment need to be modeled. All the suggestions of such models were based on enforcing the role of social work. All and all, the multi-professional TYP method is perceived as a client-based and comprehensive process, which includes a service providing working approach. The social workers view the services as necessary for the multi-problematic long-term clients and the further continuation of the TYP practice was seen as desirable.

Key words: Labour services, long-term unemployment, multi-professional work, rehabilitative social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TYP-PALVELU TYÖLLISYYDEN EDISTÄJÄNÄ	4
2.1 Työttömyys ilmiönä.....	4
2.2 TYP vaikeasti työllistettävien tukena	5
3 TYP-TOIMINNAN ASIAKKUUS- JA PALVELUPROSESSIT	9
3.1 Asiakkuskriteerit työllisyyspalveluiden perustana	10
3.2 Moniammatillinen yhteistyö TYP:ssä	12
3.3 TYP:iin liittyvät muut palvelut.....	14
4 KUNTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN TEORIA JA KÄYTÄNNÖT.....	17
4.1 Sosiaalityöntekijän rooli	17
4.2 Kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä.....	18
5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	24
5.1 Sosiaalityöntekijänä työllisyydenhoidossa	24
5.2 Kuntakokeilu työllisyyspalveluissa	26
5.3 Palveluohjauksellinen ulottuvuus	27
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	30
6.2 Aineiston keruu.....	30
6.3 Teemarungon muodostaminen ja teemahaastattelu	32
6.4 Tutkimusaineiston analyysi	33
7 TUTKIMUSTULOKSET	39
7.1 Sosiaalityöntekijän rooli työllisyydenhoidossa	39
7.2 Asiakas ja kokonaisvaltainen kuntouttava sosiaalityö.....	42
7.3 Yhteistyön sujuvuus ja prosessien eteneminen.....	49
8 YHTEENVETO JA POHDINTA	57
LIITTEET	71
Liite 1. Saatekirje.....	71
Liite 2. Teemahaastattelurunko	72

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Työllisyydenhoidon kokonaisuus	7
Kuvio 2. TYP-asiakas- ja palveluprosessikaavio.....	11
Kuvio 3. Vahvuuksia korostava palveluohjausmalli.....	21

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Nelikenttäänalyysin tulokset.....	36
---	----

1 JOHDANTO

Työvoiman palvelukeskukset syntyivät 2000-luvun alussa aktiivisen sosiaalipolitiikan tuloksena sisältäen ajatuksen työn ensisijaisuudesta ja työnhakijan velvollisuuksista. Työvoiman palvelukeskuksen idean voidaan katsoa pohjautuvan eurooppalaiseen aktivointipolitiikkaan, jossa ihmiset pyritään saamaan nopeasti takaisin työelämään työllistymistä edistävien toimenpiteiden avulla (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 282). Työvoiman palvelukeskusten perustaminen vuonna 2004 oli osa pääministeri Matti Vanhasen ensimmäisen hallituksen (2003–2007) aktivointiuudistusta ja hallitusohjelmaa. Työvoiman palvelukeskusten avulla pyrittiin saamaan vaikeasti työllistettäville yhden luukun periaatteella toimiva palvelujärjestelmä. Tavoitteena toiminnan alkaessa olivat myös rakenteellisen työttömyyden alentaminen, palveluiden saatavuuden parantaminen sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistäminen. Laki monialaisesta työllistymistä edistävästä yhteistyöstä astui voimaan vuoden 2015 alussa, ja varsinainen toiminta käynnistyi vuonna 2016. Uuden lain myötä työvoiman palvelukeskuksia alettiin kutsua työllistymistä edistäväksi monialaiseksi yhteispalveluksi, josta käytetään lyhennystä TYP, jota käytän myös tässä työssä tästä eteenpäin.

Tällä hetkellä TYP-toiminta on valtakunnallista. Suomen aktiivinen sosiaalipolitiikka, joka korostaa sosiaalipoliittisia toimenpiteitä työttömien kuntouttamiseksi ja aktivoimiseksi takaisin työelämään, vaikuttaa osaltaan siihen, miten ja millaisin menetelmin kunnissa toteutetaan pitkäaikaistyöttömien kuntouttavia toimenpiteitä (Lindberg 2016a, 3). Työ toimii yhteiskuntaan integroinnin välineenä, ja aktivoivan työn sosiaalisena tavoitteena voidaan pitää työllistymisprosessin onnistumista (Juhila 2006, 57).

Suomen valtionhallinto pitää työttömyyttä ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyyttä ongelmana, koska hyvinvointiyhteiskuntamme tarvitsee palveluiden järjestämiseen ja tulonsiirtoihin riittävän rahoituksen. Sen puolestaan katsotaan olevan riippuvainen korkeasta työllisyysasteesta. Suomessa työttömyys on luonteeltaan pitkäkestoista, ja voimmekin puhua vaikeasti työllistettävistä työttömistä. Monissa Euroopan maissa työttömyyttä on yritetty ratkaista työväestön velvollisuuksia lisäävällä aktivointipolitiikalla. Pää tavoitteina voidaan katsoa olevan hyvinvointimenojen kustannusten hillitseminen. Aktivointipolitiikan avulla pyritään torjumaan kansalaisten pitkäkestoista sosiaaliturvan varassa olemista. (Karjalainen & Keskitalo 2013.)

Suomessa vaikeasti työllistyvien määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 2012 alkaen. Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM, 2017) työnvälitystilaston mukaan pitkäaikaistyöttömien määrä oli yli 120 000 vuonna 2016, mutta työttömien määrä on laskenut hiljalleen työllisyshoidon muutosten ansiosta.

Idean tutkimukseni aiheeseen sain toimiessani TYP:n sosiaalityöntekijän sijaisena. Tutkimuksen aiheisältö on muokkautunut hiljalleen tutkielman edetessä oman työni parissa heränneistä ajatuksista, jotka koskevat vaikeasti työllistettäviä ja heidän palveluitaan. Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen laadullisen tutkimusmenetelmän keinoin TYP:n, kunnan toimijoiden, TE-toimiston ja Kelan välistä yhteistyötä työllisyshoidossa ja sosiaalityöntekijän roolia siinä. Erityisesti olen kiinnostunut tarkastelemaan sosiaalityöntekijän näkemyksiä asiakkaan asiakasprosessin eri aktivointivaiheista sekä prosessissa käytettyjä menetelmiä ja niiden toimivuutta. TYP:n sosiaalityöntekijän rooli on ohjaava, suunnitteleva ja koordinoiva. Pyrin nostamaan esiin kuntien TYP-palvelun asiakasprosesseja edistäviä ja estäviä tekijöitä, toimijoiden välisen yhteistyön sujuvuuteen vaikuttavia seikkoja sekä mitä kehittämiskohteita sosiaalityöntekijät näkevät.

Tutkimuskysymykseni kohdistuvat TYP:n sosiaalityöntekijöiden antamiin merkityksiin asiakas- ja palveluprosessille ja niihin vaikuttaville tekijöille sekä sosiaalityön asiantuntijuudelle moniammatillisessa yhteistyössä. Tutkimusprosessin haastatteluvaiheessa aloitettiin työllisyshoidon kuntakokeilu. Tästä eteenpäin käytän työllisyshoidon kuntakokeilusta pelkästään kuntakokeilu-nimitystä. Kuntakokeilulla on vaikutuksia organisaatiotason vastuunjakoon sekä TYP:n sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan, joten kuntakokeilu oli otettava mukaan tutkimukseen. Sosiaalityöntekijät nostivat esiin kuntakokeilun mukanaan tuomat muutokset. Osa muutoksista nähtiin uhkana TYP-työlle ja osa oli vastaavasti uusia mahdollisuuksia mukanaan tuovia uudistuksia. Katson tutkimuksessani TYP:iä sosiaalityön lähtökohdista ja sen tämänhetkisestä tilasta siirtymällä vanhasta uuteen tutkimukseni ollessa sekoitus vanhasta ja uudesta mallista. Robert Arnkil, Timo Spangar, Esa Jokinen, Matti Tuusa ja Sari Pitkänen (2015, 3–8) toteavat, että kuntakokeilulla tavoitellaan uuden tiedon saantia, osaamisen parantamista sekä tuloksellisuuden lisäämistä työllisyyden edistämiseksi. Toisena tavoitteena on kuntien, valtion ja yhteistyökumppaneiden työnjaon ja yhteistyön kehittäminen.

Erityispiirteenä monialaisen työllisyyspalveluiden asiakkaiden osalta on huomioitava tarjottavien palveluiden kuntouttava näkökulma erityisesti vaikeasti työllistettävillä asiakkailla, jotka juuri ovat tutkimukseni kohderyhmänä. Vaikeasti työllistettävillä tarkoitetaan yli kolme vuotta työttömänä olleita henkilöitä. Sosiaalityön tehtävänä aktivoivassa ja kuntouttavassa sosiaalityössä ovat vaikeasti

työllistyvien henkilöiden työ- ja toimintakyvyn arviointi ja edistäminen henkilön työllistymisen ja elämänhallinnan parantamiseksi. Vaikeasti työllistettävien pitkittyneeseen työttömyyteen liittyy usein ongelmia terveyden, toimeentulon ja sosiaalisen selviytymisen saralla. (Tuusa 2005, 43–44.)

Tutkimusaihe on mielestäni tärkeä ajankohtaisuutensa vuoksi. TYP-toiminnan tulee vakuuttaa päättäjät toimintansa vaikuttavuudesta sekä toiminnan tärkeydestä erityisesti asiakkaiden elämässä. Se miten tulevaisuudessa toteutamme aktiivi-, työllisyys- ja sosiaalipolitiikkaa, on muutoksen alla. Kuntien rooli on muuttumassa työllisyysneuvonhoidon osalta. Alkaneella ja tulevilla kuntakokeilulla sekä SOTE-uudistuksella on varmasti vaikutusta asiaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 29/2017, 14). Haasteeksi näyttäisi muodostuneen se, miten ja millaisia palvelumalleja kehitämme työllistymisen tueksi. Kuntien sosiaalityöllä, Kelalla, työhallinnolla ja sosiaali- ja terveystalvivaluilla on yhteisiä asiakkaita. Tästä on syntynyt tarve yhdistää työvoiman ja sosiaalipolitiikan palveluita ja resursseja. Tämä on osaltaan kasvattanut kunnan vastuuta ja roolia vaikeasti työllistettävien aktivointitoimenpiteiden järjestämisessä. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 14.) Tulevat uudistukset saattavat muuttaa työllisyysneuvonhoitoa ja vastuunjakoja jälleen oleellisesti. Siksi pidän tärkeänä kaikkea tutkimusta, mikä tuo näkyväksi TYP:n työkenttää.

Tutkimukseni teoreettisina viitekehyksinä toimivat aiempien tutkimusten tuottamat jäsenyydet TYP-kokonaisuudesta työllisyysneuvonhoidossa. Toisessa luvussa kuvaan Suomen työttömyyttä yleisellä tasolla keskittyen tutkimuksessani rajattuun asiakaskuntaan eli vaikeasti työllistettäviin työttömiin. Lisäksi käsitteellistän sitä, mihin tarpeeseen TYP-työskentelymalli on syntynyt – ja minkälaisia ovat sen asiakkuus- ja palveluprosessit. Kolmannessa luvussa esittelen monialaisen työllisyyspalvelun asiakkuuskriteereitä ja käyn läpi toimijoiden välistä vastuunjakoja, yhteistyötä ja sen perusteita. Neljäs luku sisältää monialaisen työllisyysneuvonhoidon toimijoiden työtapoja ja menetelmiä sekä sitä, millaiseksi tässä kontekstissa muodostuu sosiaalityöntekijän rooli. Tutkielmani viidennessä luvussa esittelen työni teemoihin liittyviä kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia. Teemoja olivat esimerkiksi työllisyysneuvonhoito ja kuntakokeilu, vaikeasti työllistettävät, kuntouttava sosiaalityö, sosiaalityöntekijän rooli TYP-työssä, asiakkaan kohtaaminen, työkyvyn arviointi ja palveluohjaus. Kuudennessa luvussa kuvataan tutkimukseni toteuttamista, tutkimusmenetelmiä ja aineiston analyysiprosessin etenemistä. Seitsemännessä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset, joissa yhdistetään havainnot ja teoreettinen aineisto ja joissa kootaan yhteen sosiaalityöntekijöiden näkemykset TYP:n nykytilanteesta ja tulevaisuuden odotuksista. Viimeisessä kahdeksannessa luvussa kerron johtopäätökseni tutkimustuloksista ja arvioin tutkimusprosessin onnistumista.

2 TYP-PALVELU TYÖLLISYYDEN EDISTÄJÄNÄ

Seuraavaksi kuvaan lyhyesti Suomen työttömyyttä yleisellä tasolla ja keskityn tutkimuksessani asiakuntaan eli vaikeasti työllistettäviin työttömiin. Lisäksi käsitteellistän sitä, mihin tarpeeseen ja miksi TYP-malli on syntynyt.

2.1 Työttömyys ilmiönä

Työttömyys yleistyi 1800-luvulla teollistumisen ja kaupungistumisen myötä, tavaratuotannon siirtyessä koti- ja maataloustyöstä tehtaisiin. Teollistumisen ja kaupungistumisen myötä syntyi uusi ilmiö – työttömyys (Pehkonen 1998, 445). Nykyinen työttömyysturvajärjestelmän malli muodostui 1980-luvulla, ja työllisyyspolitiikkaa alettiin kutsua työvoimapolitiikaksi. Työttömyyden nousun Suomessa katsotaan johtuvan 1990-luvun lamasta. Heikki Hiilamon (2014) mukaan Pohjoismaiden poliittisena tavoitteena on pidetty täystyöllisyyttä. Taloudellinen globalisaatio ja vapautuneet finanssimarkkinat johtivat 90-luvun lamaan ja sitä ennen asetettu täystyöllisyyden aatos romuttui. (Hiilamo 2014, 83.)

Institutionaalisista suojaverkoista ja aktiivisista toimenpiteistä huolimatta työttömyys kokonaisuudessaan ei ole juurikaan vähentynyt. Työttömyydestä onkin muodostunut monelle pysyvä olotila. (Pehkonen 1998, 445, VTV tarkastuskertomus 2011, 14, Heikkilä & Keskitalo 2002, 31.) Jaakko Pehkosen (1998) mukaan tutkimustyössä työttömyyden kasvun yleisistä taustatekijöistä vallitsee tutkijoiden välillä yksimielisyys. Taustatekijöiden merkityksestä työttömyyden kokonaiskehitykseen löytyy taloustutkimusten välillä näkemuseroja. Emme ole päässeet yhteisymmärrykseen, mikä osuus työttömyydestä johtuu suhdanteista ja mikä rakenteista. (Emt. 1998, 447.) Modernissa teorianmuodostuksessa korostetaan työttömyyteen vaikuttavien institutionaalisten rakenteiden merkitystä työmarkkinoiden toiminnassa. Institutionaalisina rakenteina mainittakoon verotukseen ja palkkatasoon vaikuttava verojärjestelmä, työntekijän oikeudet ja työntajan velvollisuudet työsuhtejärjestelmässä, ammatillinen järjestäytyminen, edunvalvontajärjestelmä, sosiaaliturvajärjestelmä, kulutusjärjestelmät sekä aktiivinen työvoimapolitiikka. (Emt. 1998, 447.)

Suomessa työttömyyttä seurataan kahden eri tilaston avulla. Työvoimatutkimuksen ja työnvälitystilaston työttömyysluvut poikkeavat toisistaan. Tilastoinnin eroavaisuudet johtuvat tulkintaeroista

työhaun aktiivisuuden ja työmarkkinoiden käytettävissä olon osalta. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan työtön henkilö on vailla työsuhdetta, hän on kokonaan lomautettu eikä hän työllisty yritys-toiminnassa. Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan työttömiltä edellytetään aktiivista työnhakua työttömyyttä edeltävien neljän viikon aikana sekä valmiutta ottaa työtä vastaan seuraavien kahden viikon aikana. Tilastokeskuksen työvoimatutkimus tuottaa viralliset ja kansainvälisesti vertailukelpoiset työttömyysluvut. Kun tarkastellaan työttömyyttä ilmiönä, yksi käsitteistä on rakenne-työttömyys. Sillä tarkoitetaan elinkeinoelämän rakenteesta tai sen muutoksista johtuvaa työttömyyttä. Tilastokeskus mittaa rakenteellista työttömyyttä pitkäaikaistyöttömyyden, toistuvaistyöttömyyden, työvoimapoliittisista palveluista työttömäksi palanneiden ja näissä palveluissa toistuvasti kiertävien henkilöiden yhteismääränä. (TEM, työllisyyskatsaus, 2017; Tilastokeskus, työvoimatutkimus 2017.)

Työttömiä oli työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) tilaston mukaan lokakuussa 2017 yhteensä 272 500, mikä oli 56 400 vähemmän kuin vuotta aiemmin. Työttömyysaste oli Suomen virallisen tilaston mukaan (STV) lokakuussa 7,3 %. Pitkäaikaistyöttömiä, eli vähintään vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita, oli 94 700. Pitkäaikaistyöttömyys vähentyi 28 100 henkilöllä viime vuoteen verrattuna. (Työ- ja elinkeinoministeriö 21.11.2017; Suomen virallinen tilasto 21.11.2017.) Pitkäaikais-työttömien määrä on alentunut, mutta syitä tähän voi olla useita. Vaikeasti työllistyvien tilanteessa ei ole näkynyt kuitenkaan suuria muutoksia. Lakimuutoksella (Laki julkisesta työvoimapalvelusta, 1295/2002, 1216/2005) pyrittiin helpottamaan vaikeasti työllistyvien tilannetta työllistymistä edistävien palveluiden ja määrärahojen avulla. Nämä ovat osaltaan auttaneet tilannetta, mutta asiakkaan palveluiden ja ohjausprosessien kehittämistä tarvitaan edelleen. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 3.)

2.2 TYP vaikeasti työllistettävien tukena

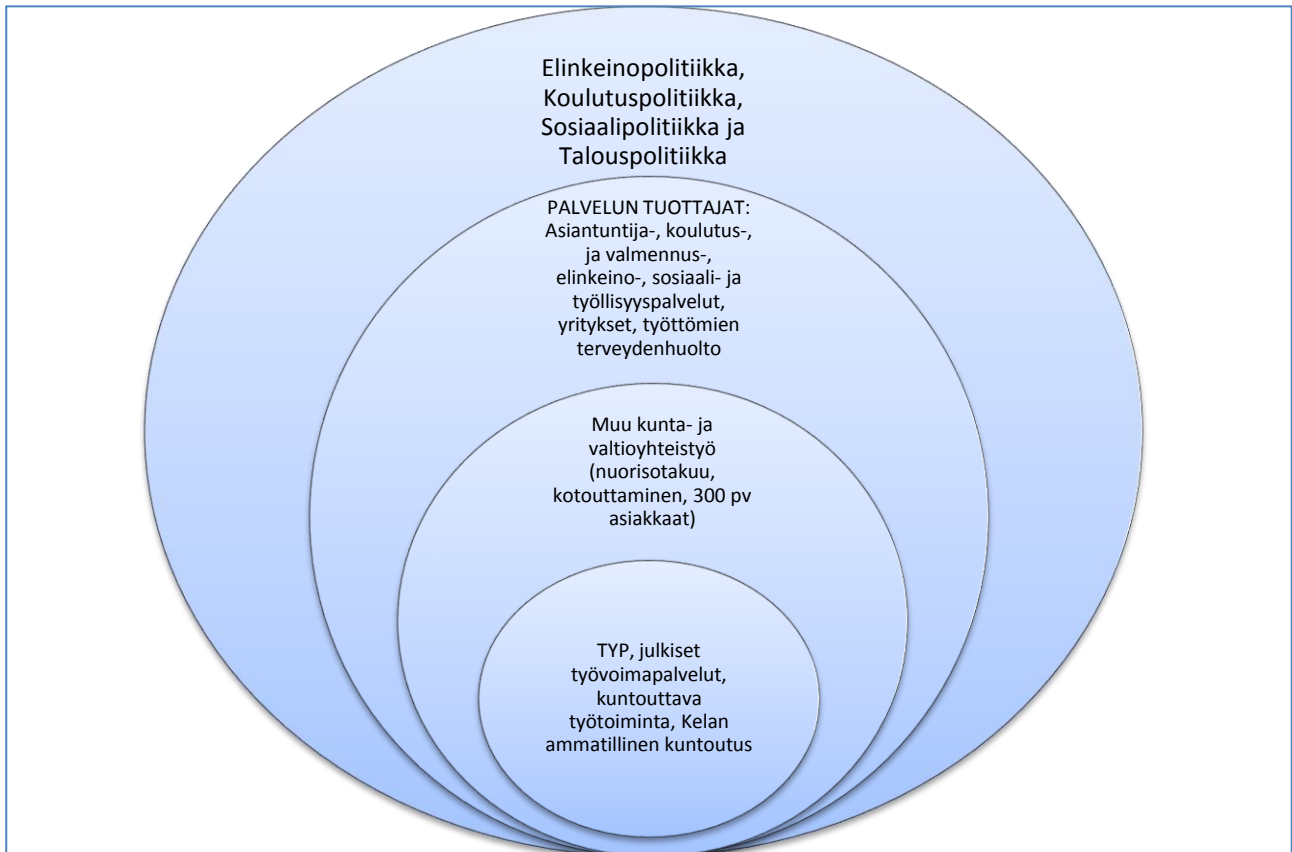
Suomalainen toimeentuloturvajärjestelmä on rakentunut aikana, jolloin työn tarjonta ja työnhakija kohtasivat ja työttömyysjaksot olivat lyhyitä. Nykyinen toimeentuloturvamme pohjautuu tähän aikaan, ja toimeentulotuki on esimerkiksi tarkoitettu lyhytaikaiseksi ja viimesijaiseksi toimeentuloturvaksi. Työmarkkinamuutosten ja pitkittyneen työttömyyden myötä pitkäaikaisesti sosiaaliturvan varassa elävien määrä kasvaa koko ajan. Työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen eli kunnan ja valtion välisen yhteistyön juuret löytyvät juuri tästä pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamasta ongelmasta. (Heikkilä & Keskitalo 2002, 15–16.) Tähän ongelmaan yhtenä ratkaisuehdotuksena syntyi TYP-toimintamalli.

Lain työllistämistä edistävästä yhteispalvelusta (1369/2014) 1 §:n mukaan TYP:n tarkoituksena on arvioida työttömien palvelutarve yhdessä ydintoimijoiden eli kunnan, TE-toimiston ja Kelan asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyössä suunnitellaan työttömän henkilön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus, jossa TYP-työskentelymalli vastaa työttömän työnhakijan työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. TYP-työn tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla tarveperustaiset työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut. TYP:lle on asetettu lakisääteiset tavoitteet. Tavoitteisiin kuuluvat pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen ja työttömyydestä aiheutuvien julkisten menojen hallinta.

TYP:n toiminnalla pyritään selkiyttämään kuntien ja valtion välistä työnjakoa, kehittämään yhteistyötä sekä parantamaan kuntien vaikutusmahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisessä. Lisäksi pyritään varmistamaan työttömien palveluiden saatavuus ja yhdenvertaisuus asuinpaikasta riippumatta ja nostaa työllisyysastetta. TYP:n tehtävät voidaan jakaa organisaatiokohtaisiin tulostavoitteisiin, asiakkaan työllistymisedellytysten parantamiseen, yhteistyötahojen yhdentyvien prosessien kehittämiseen ja asiakkaan näkökulman vahvistamiseen. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Uusia keinoja työllisyydenhoitoon haetaan erilaisten hankkeiden ja kokeilujen avulla. Esimerkiksi Tampereen kaupunki seutukuntineen on käynnistänyt työllisyydenhoidon kuntakokeiluun liittyvän kehitysohjelman vuosina 2017–2018. Kunnat ottavat kokeilussa hoitaakseen TE-toimistoilta siirtyviä lakisääteisiä tehtäviä, kuten aktivointisuunnittelu, määräaikaishaastattelut, työnvälitys, osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut sekä maahanmuuttajien kotouttaminen. Kunta vastaa asiakasryhmistä, jotka koostuvat lähinnä vaikeasti työllistettävistä henkilöistä ja heidän palveluprosessistaan mukaan lukien asiakkaiden ohjaaminen palveluihin. Myös TYP-toimintamalli siirtyy kokeilussa kuntien ja Kelan vastuulle. Työttömyysturvan työvoimapoliittiset lausunnot antaa edelleen TE-toimisto. (www.tampere.fi/työllisyyspalvelut.)

Alla olevasta kuviosta (kuvio 1) on nähtävissä, mihin laajempaan yhteiskunnalliseen toimijakokonaisuuteen TYP-toiminta sijoittuu:



Kuvio 1. Työllisyshoidon kokonaisuus (mukaillen Kerminen 2015).

Heikki Hiilamo (2014) toteaa, että pitkään työttömänä olleen henkilön osallisuus vähenee ja huono-osaisuus lisääntyy samanlaisten oikeuksien puuttuessa suhteessa työssäkäyviin (Hiilamo 2014, 82). Työttömyys aiheuttaa osallisuuden vähentymistä, johon liittyy, ei ainoastaan työpaikkojen puuttuminen vaan se, mistä löydetään työttömälle oikeanlainen työ, jossa ihmisen työelämävalmiudet kohtaavat työn vaatimukset. Työelämässä ja elinkeinorakenteessa tapahtuneet muutokset ovat aiheuttaneet yksinkertaisten ja suorittavan työn poistumisen. (Euroopan yhteisöjen komissio 2008, 3–4.) Tämä vaikeuttaa erityistä tukea tarvitsevien vaikeasti työllistettävien työnhakijoiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä tarkoitetaan niitä, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvituksia kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§.) Heidän työllistymisensä tueksi tarvitaan yksilökohtaista ohjausta, kuntouttavia palveluita, koulutuksen päivittämistä, työnantajille maksettavaa rekrytointitukea sekä erityisesti matalan kynnyksen työpaikkoja (VTV 2011, 14).

Ilman vahvaa tukea vaikeasti työllistyvillä on suuri riski syrjäytyä kokonaan työmarkkinoilta. Palvelutarpeen arvioinnin erityistä tukea tarvitsevalle työnhakijalle tekee aina sosiaalityöntekijä. TYP-palveluissa kasvava määrä työnhakijoista kuuluu erityistä tukea tarvitsevan lainsäädännön piiriin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Tämä asiakkaan palveluiden turvaamiseksi säädetty laki puoltaa osaltaan TYP:n kehittämistoimenpiteitä palveluohjausmaiseen suuntaan. Erityistä tukea tarvitsevilla on perustutkimuksen jälkeinen työllistyminen osoittautunut haasteelliseksi. (Esim. Kukkonen 2009, Vuorela 2008, Härkäpää 2015.)

3 TYP-TOIMINNAN ASIAKKUUS- JA PALVELUPROSESSIT

Käsittelen tässä luvussa sitä, millä perusteilla TYP:n asiakkaaksi pääsee. Lisäksi käyn lävitse toimijoiden välistä vastuunjakoa ja yhteistyötä.

Kunta, TE-toimisto ja Kela työskentelevät samojen TYP:n kriteerit täyttävien asiakkaiden kanssa, joten tässä työssä selvitän sitä, miten toimijat ovat jakaneet pääpiirteissään resursseja keskenään. Suomessa on alueittain sovittu TYP-verkosto kuntien, TE-toimiston ja Kelan kanssa. TE-toimisto asettaa verkostolle johtoryhmän, joka vastaa TYP-palveluiden järjestämisestä. Lisäksi tulee olla vähintään yksi kunnan, TE-toimiston ja Kelan yhteispiste. Mikäli toimipisteessä ei ole yhdistettynä kaikkia toimijoita, on kyseisen toimijatahon työntekijä paikalla tarpeen mukaan. Toimijoiden tulee varmistaa, että yhteispisteeseen on varattuna riittävästi henkilökuntaa suhteessa palveluita tarvitsevien asiakkaiden määrään. (Kerminen 2015b, 4–7.)

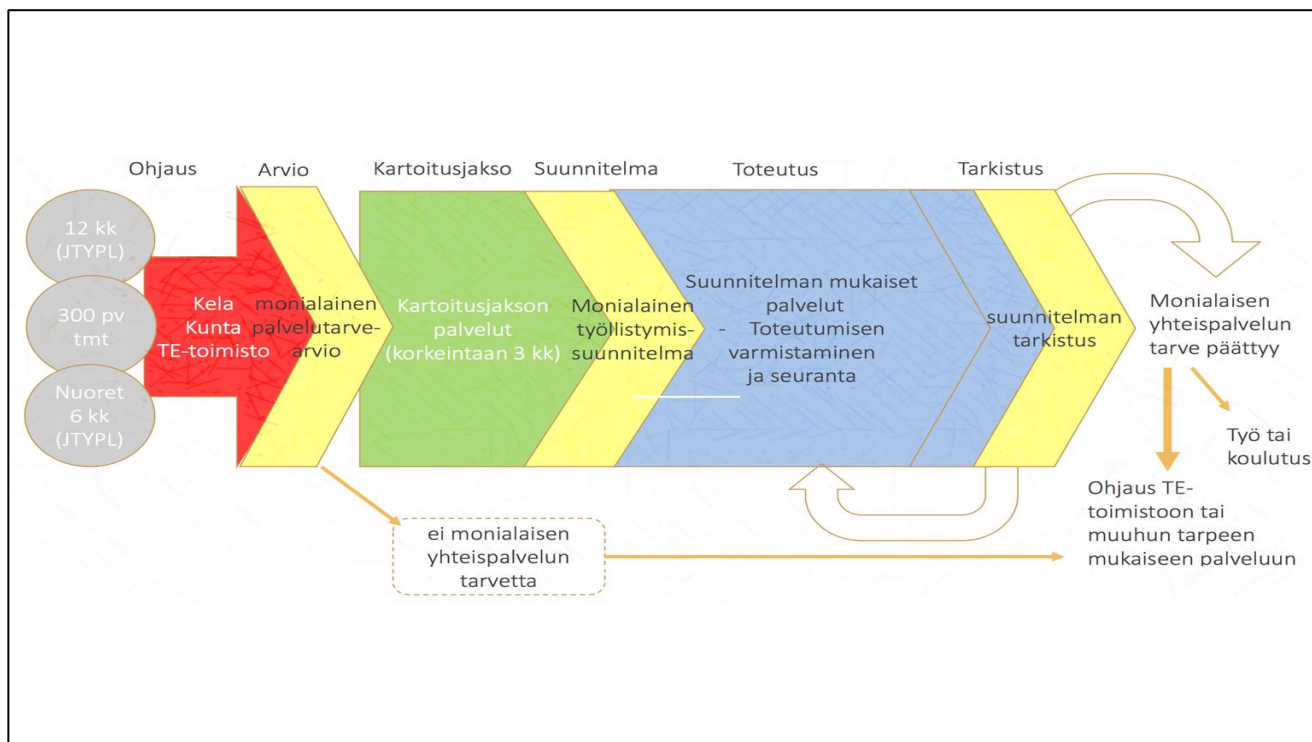
TYP-työskentelyssä siirryttiin työllisyydenhoidon kuntakokeiluun tutkimusprosessini aikana. Asiakkuus- ja palveluprosessien kuvaamiseen olen lisännyt vanhaan malliin kuntakokeilun mukanaan tuomia muutoslementtejä. Kuntakokeilulla on vaikutuksia työllisyyspalveluiden organisointiin. Työllisyydenhoidon yksiköt vastaavat kaikista kokeiluun liittyvistä palveluista. TE-toimistosta siirtyi sovitusti virkailijoita kaupunkiseudun kuntien palvelukseen ja toimipisteisiin. Kokeilun ajan kokeilujohto vastaa heidän työnjohdostaan, mutta he ovat edelleen hallinnollisesti TE-toimiston palveluksessa. Paikallistason työllisyystoimijat toimivat kuntakokeilun ohjelmajohdon ohjauksessa. Keskitetyt työllisyydenhoidon palvelut ovat seudullisia. Työllisyydenhoidon kuntakokeilun avulla pyritään lisäämään kuntien elinvoimaisuutta, uusintamaan työvoimaa, vahvistamaan osaamista, tarjoamaan monialaista työllisyyspalvelua edelleen, luomaan matalan kynnyksen työpaikkoja, lisäämään tuottavuutta sekä vahvistamaan pitkäaikaistyöttömien sosiaalisuutta ja osallisuutta. Kokeilujen avulla tavoitellaan myös byrokratian vähentämistä sekä säästöjen hakemista työttömyydestä aiheutuviin julkisiin kustannuksiin. Kokeilun avulla usein mallinnetaan uusia toimintatapoja ja yritetään varautua uudistuksiin. (Kerminen 2015, 11–14.) Sosiaalityöntekijöiden toimenkuva muuttuu kuntakokeilussa siten, että heidän vastuulleen siirtyy TE-toimiston työllisyydenhoidon tehtäviä.

3.1 Asiakkuuskriteerit työllisyyspalveluiden perustana

Kaikki työttömät eivät voi saada TYP:n palveluita. Työtön työnhakija ohjataan TYP-palvelun piiriin, jos työllistymisen edellytyksenä on kunnan, TE-toimiston ja Kelan järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen yhteensovittamistarve. (Kerminen 2015a, 4.) TYP:n asiakkaaksi pääsee, kun työmarkkinatukea on maksettu vähintään 300 päivää tai kun työnhakija on täyttänyt 25 vuotta ja työttömyyttä on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään vuoden tai kun alle 25-vuotiaalla työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään kuusi kuukautta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, mom. 1–3 §.) TYP:n asiakkaaksi on lisäksi mahdollista päästä, kun työttömällä todetaan olevan monialaisen yhteispalvelun tarve laajojen elämänhallinnan ongelmien sekä pitkään jatkuneen työttömyyden vuoksi.

Työllisyyspalveluiden ammattilaiset eli sosiaalityöntekijä tai TE-toimiston virkailija arvioi monialaisen yhteispalvelun tarpeen TYP:n yhteistoimintapiteessä. Sosiaalityöntekijän vastuulle siirtyy vaikeasti työllistettävät ja lähempänä työelämää tai opiskelijat kuuluvat TE-toimiston vastuulle. Myös Kelan TYP:n asiantuntija voi ohjata asiakkaan arvioon. Arvio palvelutarpeesta on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun TYP:n palvelut ovat alkaneet. Kaikille asiakkaille laaditaan TYP:ssä työllistymissuunnitelma. Palvelutarpeen mukaan laaditun työllistymissuunnitelman tarkastusväli on kolmen kuukauden välein ja vaikeasti työllistyvillä kuuden kuukauden välein. Suunnitelma voidaan myös tarkistaa aina tarvittaessa ja työttömän sitä erikseen pyytäessä. Tätä ajanjaksoa kutsutaan kartoitusjaksoksi. Kartoitusjaksoon sisältyy aina ohjaus, jonka tavoitteena on sitouttaa asiakas palveluihin ja motivoida työllistymiseensä. (Kerminen 2015 a, 7.)

TYP:n palveluprosessi etenee yksinkertaistettuna seuraavasti: asiakkaaksi ohjautuminen → monialainen palvelutarvearvio → kartoitusjakso (3 kk) → monialaisen työllisyysuunnitelman laatiminen → monialaiseen palveluun ohjautuminen → monialaisen työllistymissuunnitelman päivitys ja asiakkaiden päättäminen. Käytännössä prosessi harvoin etenee näin suoraviivaisesti. Seuraava kuvio (kuvio 2) kuvaa yksityiskohtaisemmin asiakasprosessin etenemistä:



Kuvio 2. TYP-asiakas- ja palveluprosessikaavio (Eskonen 2016,11; Kerminen 2015, 4).

Kuntakokeilun alkaessa asiakas- ja palveluprosessiin liittyvät muutokset koskevat prosessin loppuvaiheen ohjausta. Asiakas ei ohjaudu prosessin seuranta- tai loppuvaiheessa takaisin TE-toimistoon, vaan hänen asioistaan vastaa loppuun asti hänelle määrätty vastuuvirkailija, joko sosiaalityöntekijä tai työvoimahallinnon nimetty virkailija. Työllisyydenhoidon asiakaspalveluprosessin päävaiheet ovat kuntakokeilussa seuraavat: arviointivaihe, tarpeen selvitys, kartoitus- ja kuntoutusvaihe sekä valmennusvaihe työhön tai yrittäjyyteen. (Tampereen kaupunki, työllisyydenhoidon aluekokeilu 2017.)

Kuntakokeilu pohjautuu pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseen. Työllisyyden hoidon päävastuu pitkäaikaistyöttömien osalta siirretään kunnalle, kun työttömyysaika on kestänyt vähintään 12 kuukautta. Päätaavoitteet kuntakokeilussa ovat palveluprosessien sujuvoittaminen, työllistymistä edistävien palveluiden kehittäminen sekä palveluiden tuotantotapojen vaikuttavuuden lisääminen. Kuntakokeilu muuttaa vastuunjakoa työttömien työllisyydenhoidon suhteen ja palveluvastuu siirtyy Työ- ja elinkeinotoimistolta kunnille. (Lindberg 2017, 4.)

Kuntien rooli vaikeasti työllistyvien työllisyydenhoidossa perustuu aktivointiyhteistyöhön asiakkaiden palveluprosessissa ja siinä tehtävässä yhteistyössä. Kirsi Juhilan (2008) mukaan kuntouttavasta

työtoiminnasta on tullut keskeinen osa kuntien järjestämää aktivointi- ja työllistymistä tukevaa sosiaalipalvelua. (Juhila 2008, 26.) Osittain kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamisella kunnat voivat pyrkiä välttämään sakkomaksuja, jotka aiheutuvat Kelalle takaisinmaksuista pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatuesta työttömyyden ylittäessä 300 päivän rajan.

3.2 Moniammatillinen yhteistyö TYP:ssä

Karjalaisen (2005) mukaan yhteispalvelulla eli TYP:llä tarkoitetaan sosiaalitoimen, työhallinnon, Kelan- ja terveydenhuollon reaaliaikaista yhteistyötä, jossa korostuu vuorovaikutus ja tilannekohtainen neuvoteltavuus. Tämänkaltaisen yhteistyön tavoitteena on tehdä kunkin ammattilaisen työ näkyväksi toiselle ammattilaiselle sekä rakentaa vahvempaa palvelusuhdetta asiakkaaseen. (Karjalainen 2005, 30.)

Tässä työssä puhuessani yhteistyökumppaneista tarkoitan yllä olevia toimijoita rajaten tässä työssä moniammatillisen yhteistyön käsittämään vain nämä toimijat. TYP:ssä sosiaalityöntekijä työskentelee laajasti esimerkiksi erilaisten ryhmä-, valmennus- ja yrittäjätoimijoiden kanssa. Työni muodostuisi liian laajaksi, mikäli tarkastelisin kaikkien yhteistyökumppaneiden kanssa tapahtuvaa yhteistyötä.

Sosiaalityön ja -tekijöiden rooli työllisyydenhoidossa on kasvanut voimakkaasti. Yhteistyötä on leimannut sosiaalityön ja työvoimahallinnon aktivointityön lähtökohtien erilaisuus. Sosiaalityössä on painottunut asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen, ja työvoimahallinnossa on painotettu enemmän työllistymiseen liittyviä seikkoja. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 54–73, Karjalainen 2005, 30–31.) TYP-toiminta perustuu verkostomaiseen monialaiseen työskentelyyn. Monialaisen työskentelyn onnistuminen vaatii kaikilta toimijoilta oman substanssin osaamista, koordinoitukykyä, vuorovaikutustaitoja, sitoutumista, joustavuutta ja johtamiskykyä. Jotta yhteistyö eri osapuolten kesken sujuisi toivotulla tavalla, on jokaisen toimijan kyettävä ottamaan ja jakamaan vastuuta sekä resursseja. Moniammatillisessa verkostotyössä jokaisen ammatti-ihmisen tulisi toimia oman ideologiansa mukaisesti, mutta oma näkökulma on annettava verkoston käyttöön. Oma asiantuntijuus kuitenkin säilyy, mutta dialogisuus ja yhteistoiminnallisuus muuttavat asiantuntijaroolin verkoston yhteiskumppaniksi. Kyseinen muutos ja asiantuntijavallasta luopuminen takaavat hyvät edellytykset asiakaslähtöisyydelle. (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikonen 2014, Mönkkönen 1996, 57, 62–63.)

Kunnassa TYP:n sosiaalityöntekijä, TE-toimiston virkailija, Kelan TYP:n asiantuntija tai terveydenhuollon yksiköt arvioivat TYP-asiakkaiden tilanteen ja tarpeet. He ovat myös pääasiassa asiakkaan TYP:n palveluihin lähetettäviä toimijoita. Lisäksi työttömän asiakkaan tilanteen tulee olla sen kaltainen, että tarvitaan eri toimijoiden palvelujen yhdistämistä työllistymisen edistämiseksi. Kuntakokeilu toi muutoksia niin kutsutun kolmikannan eli kunnan, TE-toimiston ja Kelan työnjakoon. Kokeilussa TE-toimistosta siirtyy työllisyydenhoidon tehtäviä kuntien vastuulle. Kohdejoukkona kokeilussa on ei-ansiosidonnaista saavat työttömät työnhakijat. Kokeilun tavoitteena on alueellisten toimijoiden yhteistyön keinoin sekä toimintatapoja kehittämällä lisätä työllisyydenhoidon palvelujen asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja kokonaistaloudellisuutta. Tavoitteena on myös palvelujärjestelmän yksinkertaistaminen ja kehittäminen uusien toimintamallien avulla. (Saari 2017, 1–2.)

Tampereen ja sen seutukuntien työllisyyskokeilussa TYP:n palveluiden organisointi on jaettu neljään osaan:

- 1) kartoitus- ja kuntoutusvaiheen palvelut (arviointipalvelut, yhteistyö sosiaalityön kanssa)
- 2) nuorten palvelut (oppilasyhteistyö)
- 3) kotoutus- ja maahanmuuttajien palvelut ja
- 4) yksilöllisen tuen palvelut (työelämä, yritys- ja yrittäjyyspalvelut ja työnantajayhteistyö).

(Saari 2017, 9.)

Tietyissä yhteyksissä tätä kutsutaan korityöskentelyksi, ja edellä kuvatut neljä osiota toimivat omina koreinaan asiakassegmenttinsä mukaisesti. TYP:n toiminnassa keskitytään maahanmuuttajien palveluihin, työllisyyspalveluiden kehittämiseen, asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen, sosiaalityön, työnantaja- ja oppilasyhteistyöhön sekä digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämiseen. (Tampereen kaupunki, työllisyydenhoidon alueellinen kokeilu 2017.)

TE-toimiston tarjoamia palveluita työllistymisen edistämiseksi ovat työnhakuvalmennus, työhönvalmennus, uravalmennus, ammatinvalinta- ja urasuunnittelu, ammatinvalinnanohjaus, koulutusneuvonta, rekrytointikokeilu, työkokeilu ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus, asiantuntijan arvioinnit, ammattitaitokartoitus, työkyvyn arviointi, työttömyysetuudella tuetut omaehtoiset opinnot, palkkatuki, starttiraha ja aloittavan yrittäjän tuki (Te-palvelut.fi esite, 2–7). Näiden palvelujen aikana TE-toimiston asiantuntija tai sosiaalityöntekijä on vastuussa työllistymisprosessin etenemisestä. Kuntakokeilun myötä vastuu työllistymistä lähellä olevien työttömien, opiskelijoiden ja palkkatukilaisten

osalta on kuntakokeiluun kuuluvalla TE-toimiston virkailijalla ja sosiaalityöntekijä vastaa vaikeasti työllistettävistä asiakkaista.

Kelan tehtävänä TYP-yhteistyössä on asiakkaiden ohjaus TYP-toimintaan sekä selvitys heidän kuntoutustarpeestaan yhdessä asiakkaan ja monialaisen tiimin kanssa. Seuraavassa asiakasprosessin vaiheessa palvelutarpeen arvion kartoitusjaksolla arvioidaan työ- ja toimintakykyarvion perusteella, onko asiakas hakenut oikeaa hänelle kuuluvaa etuutta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että jos asiakas on sairauslomalla, onko hän hakenut sairauspäivärahaa työmarkkinatuen sijaan. Kela järjestää myös vajaakuntoisille kuntoutuspalveluita työllistymissuunnitelman pohjalta. Seurantavaiheessa Kela seuraa osaltaan työllistymissuunnitelman mukaisen kuntoutusprosessin etenemistä sekä ohjaa ja neuvoo asiakkaitaan palveluiden hakemisessa. Kela keskittyy TYP-yhteistyössä ja asiakasprosessissa tarjoamaan ammatillisia kuntoutuspalveluja, jotka edistävät asiakkaan työ-, opiskelu- tai toimintakykyä. (Pajunen 2016, 5–7.)

3.3 TYP:iin liittyvät muut palvelut

Kunnan järjestämisvastuulla olevia vaikeasti työllistettäville tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus. Kunta voi omaehtoisesti järjestää myös muita työllisyshoidon palveluita. Näitä ovat yksilö- ja ryhmävalmennukset, työpajatoiminta, työnantajille tarjottavat rekryointipalvelut, työvalmentaja sekä eläkeselvittelypalvelut. Lisäksi kunnat voivat etsiä piilotyöpaikkoja, ohjata työttömiä koulutukseen sekä järjestää jatkomahdollisuuksia palkkatuella ja kuntouttavassa työtoiminnassa oleville. Koululaisten ja nuorten kesätyöpaikkatarjonta on myös osa kunnan toimintaa työelämään osallistumisen tukemiseksi. (Lindberg 2016b, 2.) Lisäksi kunnan järjestämisvastuulla on työttömien terveystarkastukset sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Näiden palveluiden tarvetta esiintyy suurella osalla TYP:n palveluiden asiakaskuntaa.

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan kunnan järjestämää ja työllistymistä edistävää palvelua. Toiminnalla pyritään henkilön elämänhallinnan tukemiseen ja parantamaan työttömän työllistymisen edellytyksiä. Kuntouttavassa työtoiminnassa työntekijän ja työnantajan välille ei muodostu työsuhdetta, vaan työllistävään toimenpiteeseen osallistumisesta maksetaan kulukorvaus. Aktivointisuunnitelma tehdään kaikille pitkään työttömänä olleille henkilöille työllistymisedellytysten lisäämiseksi ja elämänhallinnan tukemiseksi. Suunnitelman laativat kunnan työntekijä, kuten sosiaalityöntekijä ja

TE-toimiston virkailija, nykyiseltä nimikkeeltään oma valmentaja, sekä asiakas yhdessä. Kuntouttavan työtoiminnan päätavoitteena on kuntouttavan työtoiminnan ja siihen liitettävien sosiaalipalvelujen avulla parantaa työttömän valmiuksia osallistua työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin ja mahdollisesti tulevaisuudessa päästä avoimille työmarkkinoille. TYP:n palveluprosesseissa näin suoraviivainen siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin ei monesti toteudu. Syinä ovat muun muassa palvelujen oikea-aikaisuuden ja saatavuuden ongelmat ja asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuneet muutokset. (Arnkil ym.2008, 49–52.)

Toinen kunnan järjestämävastuulla oleva työllisyysneuvomus on *sosiaalinen kuntoutus*. Sosiaalinen kuntoutus sai lainvoiman vuonna 2015, ja sen katsottiin olevan yksi sosiaalihuoltolain (130/2014) palveluista. Tämän lain mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön tai ohjauksen toteuttamaa asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta tukevaa palvelua. Laissa tarkoitettu sosiaalinen kuntoutuskäsite sisältää sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen ulottuvuuden. Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään edistämään asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä puuttumalla asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan ongelmiin, edistämällä asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia, lisäämällä työelämävalmiuksia, joko välillisesti tai välittömästi. Sosiaalinen kuntoutus sisältää laajalaisesti kunnan eri hyvinvointipalveluja, kuten sosiaali-, terveys-, päihde-, mielenterveys- ja työllisyyspalveluita. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat neuvonta-, ohjaus- ja aktivoivat toimenpiteet. Työmuotoina käytetään esimerkiksi yksilöllistä psykososiaalista tukea, yksilöohjausta ja ryhmätoimintaa asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. (Kuntoutusportti.fi.)

Nostaisin keskiöön vaikeasti työllistyville tarjottavista palveluista *työttömien terveyspalvelut ja työkyvyn arvioinnin*. Vaikeasti työllistettävien terveydelliset ongelmat ja niiden kytkös työllistymiseen on merkittävää. Raija Kerätär (2016) toteaa, että asiakkaan terveyteen liittyvät toimintakyvyn esteet jäivät suurimmalta osin tunnistamatta niin sosiaalitoimessa, TE-hallinnossa kuin terveydenhuollon palveluissakin. Vaikeasti työllistyvä asiakas voidaan ohjata kunnan järjestämään työttömien terveys-tarkastukseen ja terveydenhoitajan tekemän perustarkastuksen jälkeen asiakas ohjataan lääkärille pyydettyä työkyvyn arviointia varten. Lääkärin lausunto palautuu työvoimaviranomaiselle, jonka jälkeen jatketaan asiakkaan palveluprosessia suunnitellen juuri hänelle sopivaa työllistymistoimenpidettä, kuten esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa tai työhönvalmennusta.(Kerätär 2016, 22–24.) Kerätär toteaa, että suurin osa passiivisen työmarkkinatuen kustannuksista olisi säästettävissä, jos pitkäaikaistyöttömien hoito, kuntoutus ja muu sosiaaliturva järjestettäisiin yksilölliseen ja monialaiseen tarveselvitykseen perustuen. (Kerätär 2016, 81–83.)

Työkyvyn arviointiprosessi tulisi toteuttaa moniammatillisena verkostoyhteistyönä, koska asiakkaan työllistymistä parantavat kuntouttavat toimenpiteet onnistuvat vasta, kun sairaudet on hoidettu siihen pisteeseen, että toimintakykyä riittää työssäkäyntiin. (Arnkil ym. 2015, 33–34, Kerätär 2016a, 9–11.) TYP-työssä meidän tulisi valita sellainen toimintakyvyn arviointimittari, joka yhteisesti tunnustettaisiin ja joka edesauttaisi kuntoutustarpeen tunnistamista. Monitoimijuudessa yksin lääketieteellinen näkökulma ei riitä, vaan tarvitaan keskustelua, yhteistyötä ja jaettua tietoa asiakkaan kokonaistilanteen selvittämiseksi. Eri ammattilaisten välinen työnjako säästää myös voimavaroja, koska vältymme päällekkäiseltä työnteolta. Tehdyn työkyvyn arvioinnin ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden vastuunjaon selkiyttäminen toimijoiden kesken on tärkeää. (Autti-Rämö ym. 2016, 209.) Työkyvyn arvioinnin suunnittelussa voidaan käyttää apuna ja käytännön työkaluna esimerkiksi laajennettua ICF-luokitusta. Laaja-alaisessa moniammatillisessa yhteistyössä tulisi ICF-luokituksen rinnalla olla myös valittuna yhteisesti sovittu käytännön työn malli kuten yksilökohtainen palveluohjaus. (Autti-Rämö 2016, 32–35.)

4 KUNTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN TEORIA JA KÄYTÄNNÖT

Tutkimukseni konteksti TYP:ssä tapahtuvasta sosiaalityöstä eli aktivoivasta kuntouttavasta sosiaalityöstä asettuu yläkäsitteenä aikuissosiaalityön toimintakenttään. Olen rajannut tutkimukseni käsittämään vaikeasti työllistettävien työttömien kanssa tehtävän työllisyyden hoidon kentän toimijoihin, työtapoihin ja menetelmiin sekä siihen, millaiseksi tässä kontekstissa muodostuu sosiaalityöntekijän rooli. Käytän TYP:ssä tehdystä sosiaalityöstä käsitettä kuntouttava sosiaalityö. TYP-työskentelyn tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen kohti työllistymistä ja oman elämän hallintaan.

4.1 Sosiaalityöntekijän rooli

TYP:ssä sosiaalityön rooli painottuu perinteisen aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön lisäksi asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointiin ja kuntouttavien toimenpiteiden suunnitteluun arvioinnin pohjalta. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lisäksi asiakkaan neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluihin sekä sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Ohjaus palvelutarpeen mukaisiin toimintoihin, joita ovat esimerkiksi velkaneuvonta, päihde- tai mielenterveyspalvelut, kuuluu sosiaalityöntekijän vastuualueisiin. (Karjalainen 2008, 47.)

TYP:n sosiaalityöntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaan kokonaistilanne ja mahdolliset työllistymisen esteet sekä hyödyntää tarvittaessa organisaation sisäisiä tai ulkoisia palveluverkoston palvelutarjonnassa. Hän haastaa ja kannustaa asiakasta ottamaan askeleita tilanteensa edistämiseksi ja eri vaihtoehtojen miettimiseksi. Hän rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa henkilökohtaisen palvelukokonaisuuden, joka edistää asiakkaan tilannetta kohti koulutusta, työmarkkinoita tai vaihtoehtoisesti kohti muita palveluja, joita asiakas tarvitsee. Sosiaalityöntekijä tuntee sosiaali- ja terveyspalvelut ja kuntoutuksen palvelukentän ja käyttää työssään työvoimahallinnon ja kunnan tietojärjestelmiä. Sosiaalityöntekijä tekee myös tarvittavat sosiaalilain mukaiset työllisyys- ja kuntouttavaa työtoimintaa koskevat päätökset asiakkaalle. Sosiaalityöntekijän osaaminen vahvistaa tiimin sosiaalialaan liittyvää tuntemusta ja osaamista. Hän vie tarvittaessa asiakkaan tilannetta eteenpäin ja varmistaa, että asiakkaan tilanteeseen saadaan lopputulos. Tehtäväkuvaan liittyy myös liikkumista eri palveluntuottajien luona. (Tampereen kaupunki, työllisyyspalvelut 2017.)

Asta Niskala (2008) toteaa sosiaalityön perinteisiin kuuluvan prosessimaisuuden, ja hän on mallintanut sosiaalityön toimintaprosesseja (Niskala 2008, 42, 70–71). Hän toteaa, että sosiaalityön ydinprosessit muodostuvat neuvottelevista kohtaamisista, työn sisällön jäsentämisestä ja asioiden mahdollistamisesta (Niskala 2008, 3).

Hyvä esimerkki tästä prosessimaisuudesta löytyy aiemmissa luvuissa kuvatussa TYP:in asiakas- ja palveluprosesseista. TYP-työskentely etenee prosessimaisesti, ja sosiaalityöntekijä toimii asiantuntijana prosessin eri vaiheissa osana moniammatillista asiantuntijuutta ja yhteistyötä. Hänellä on päävastuu prosessin suunnitelmista, etenemisestä, arvioinnista ja seurannasta. Vastuunjako on hiukan muutettu työllisyydenhoidon kuntakokeilun myötä. Asiakkaalle on nimetty vastuuvirkailija kunnassa, joka voi olla myös työvoimahallinnon viranomainen. Tämä nimetty henkilö, josta käytetään nimikettä oma valmentaja, vastaa prosessin läpiviennistä koko asiakkuuden ajan. Aiemman tiiviin työparityöskentelyn, sosiaalityöntekijä ja TE-toimiston virkailija -mallin, tilalle on tullut viranomaisen yksilövastuu koko prosessin läpiviennistä nimettynä vastuuvirkailijana. Tämä kasvattaa entisestään sosiaalityöntekijän roolia kokonaisuuden vastuunkantajana. Matti Tuusa (2005) toteaa sosiaalityöntekijän roolin aktivoivassa työssä perustuvan vastuunkantoon asiakaslähtöisyydestä, kokonaisvaltaisuudesta ja asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisessä (Juhila 2008, 53). Tämä elämäntilanteen ymmärrys pitää vielä onnistuneesti yhdistää työllistymistä estäviin tekijöihin. Lisäksi on selvitettävä asiakkaan motivaatiotasoa tai sen puuttumiseen johtaneita syitä. Aktivointi- ja palvelusuunnitelman teko on myös sosiaalityöntekijän tehtäviä, ja yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan, miten ongelmia saadaan ratkotuksi. (Tuusa 2005, 28; Juhila 2008, 55.)

4.2 Kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä

Sosiaalityössä on aktivointipolitiikan yleistymisen myötä alettu puhua käsitteestä kuntouttava sosiaalityö, ja kuntoutuksen käsite on hiljalleen laajentunut koskemaan ihmisen elämäntilanteen ongelmia sekä työttömyydestä johtuvien ongelmien ratkaisuyrityksiä. (Liukko 2006, 21.) Ilmari Rostila (2001) toteaa, että sosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista ongelmanratkaisutyötä, mikä kuvaa muutossosiaalityön ammattikäytäntöä. (Rostila 2001, 35). Kuntouttavaa sosiaalityötä voidaan kutsua muutostyöksi, jonka tehtävänä on löytää keinot asiakkaan ongelmiin sekä sopeuttaa asiakkaan elämäntilanne hänen kokonaistilanteeseensa (Juhila 2008, 23; Liukko 2006, 13).

Ymmärtääksemme kuntouttavan sosiaalityön tavoitteita ja sisällön on ensimmäiseksi tarkasteltava sitä, mitä kuntoutuksella ylipäätään tarkoitetaan. Kuntoutuksen teorioiden, viitekehysten ja mallien käsitteellistämiseen ei ole yhtä ainoaa yleisesti hyväksyttyä käsitteistöä. Käsitteellistämisessä on myös alettu käyttää kuntoutuksen sijaan käsitettä kuntoutuminen. Alla on nähtävissä uusi kuntoutuksen sisällöllinen määritelmä:

”Kuntoutumisella tarkoitetaan toimintaa, jossa kuntoutuja määrittelee itselleen merkitykselliset ja realistiset tavoitteet. Kuntoutumisen keinovalikoima koostuu kuntoutujan, ammattilaisten ja kuntoutujan lähiympäristön tekemästä yhteistyöstä tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuntoutumisessa keskiössä tulee olla asiakkaiden voimavarat käyttöön ottava kohtaaminen hänen toimintakykynsä ollessa uhattuna. Tätä kuvataan käsitteellä kuntouttava työote. Kuntoutuminen on prosessi, joka edellyttää kuntoutujan sitoutumista kuntoutumiseensa sekä oikea-aikaisia yli organisaatorajojen saumattomasti jatkuvia toimenpiteitä. Tärkeää on kuntoutujan osallistaminen, tarpeen määrittely, sisällön suunnittelu ja toimenpiteiden käytäntöön vienti. Usein toimintakyvyn muutokseen tarvitaan yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen muutos.” (Autti-Rämö ym. 2016, 15.)

Kuntouttava sosiaalityö käsitteenä laajemmasta näkökulmasta tarkasteltuna voidaan käsittää myös yleisenä *kuntouttavana työotteena*. Yleisemmin kuntouttava sosiaalityö on liittynyt aktivointitoimenpiteisiin, mutta viime aikoina kuntouttavan sosiaalityön ja kuntoutuksen taustateoriat ja käsitteellistäminen ovat lähentyneet toisiaan. Kuntouttavassa sosiaalityössä sekä kuntoutuksessa keskiöön ovat nousseet valtaistuminen (empowerment)- ja elämänhallinta-käsitteet ja teoriat, joissa yhdistetään yhteisölliset rakenteet ja yksilön toimijuus. Kuntouttavassa sosiaalityössä arvioidaan asiakkaan elämäntilannetta hänen lähtökohdistaan käsin, pyrkimällä selvittämään, mikä häntä parhaiten auttaisi etenemään asioissaan. Keskeistä kuntouttavassa sosiaalityössä on pienin askelin eteneminen, väliarvioinneissa suunnan tarkistaminen ja tarvittaessa muuttaminen sekä luottamuksellisen suhteen luominen työntekijän ja asiakkaan välille. Tätä kuntouttavaa työorientaatiota toteutetaan työllistymistä edistävissä monialaisessa yhteispalvelussa. (Autti-Rämö ym., 2016, 31; Juhila 2008, 27.)

Tutkiessani erilaisia kuntouttavassa sosiaalityössä käytettäviä työmenetelmiä valitsin lähempään tarkasteluun palveluohjauksen menetelmän. Palveluohjauksessa sekä TYP:n työssä toteutuu prosessimaisuus, työn tekeminen jäsennellysti, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen yhteistyö sekä tavoite sovittaa yhteen asiakkaan tarvitsema tuki ja tarjotut palvelut. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 10–11.)

Valitsin lähempään työmenetelmien tarkasteluun yksilökohtaisen palveluohjauksen ja palveluohjauksen vahvuusmallin. Nämä eri yksilötyön tavat täydentävät toisiaan ja kuvaavat asiakkaan kanssa tehtävän työn toteutuksen malleja. Pietiläinen ja Seppälä (2003) toteavat, että palveluohjauksessa asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa on aina mukana myös organisaatio. Ilman organisaatiotasolla tapahtuvaa halua kehittää palveluohjauksen mallia organisaation toimintamallina, ei palveluohjaus työmenetelmänä voi toteutua. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 5, 91.)

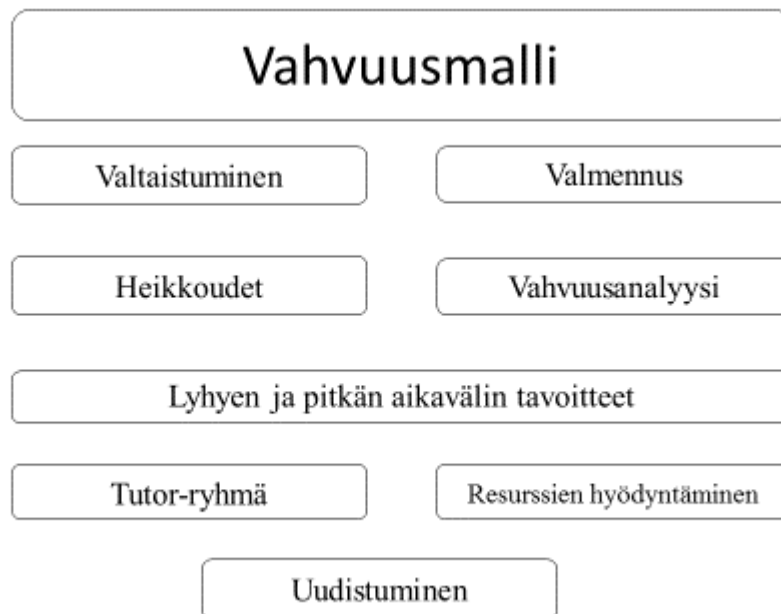
Yksilökohtaisen palveluohjauksen juuret löytyvät yksilökohtaisesta sosiaalityöstä (Casework), jossa lähtökohtana ovat yksilöllisyys ja yksilön voimavarat. Yksilökohtaisen palveluohjauksen voidaan katsoa olevan kokonaisuus, joka sisältää neuvonantajan eli palveluohjaajan ohjaamistoimet, jotka helpottavat jokaisen asiakkaan kulkua palveluprosessin kautta. Palveluohjaaja vastaa asiakkaidensa asioidenhoidosta ja on vastuussa tehokkaasta toiminnasta kussakin vaiheessa. Yksilökohtaisen palveluohjausprosessin vaiheet ovat asiakkaiden ohjautuminen ja valikointi, arviointi ja päätöksenteko palveluiden sopimiseksi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, toteuttaminen ja seuranta palveluiden jatkamisesta tai päättymisestä sopiminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.) Työllisyydenhoidon yksilölliseen palveluohjausprosessiin tulisi lisäksi kuulua suunnitelman kehittäminen ja ideoiden toteuttaminen, palvelujen tarjoaminen ja valvonta, työnvälitys, seuranta sekä jälkiseuranta myös asiakkuuden päättyessä.

Yksilökohtaisen palveluohjauksen tarkoituksena on selvittää ihmisen yksilölliset palvelutarpeet ja sovittaa ne yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin kustannustehokkaasti. Palveluohjauksen katsotaan tarjoavan tavoitteellista asiakastyötä, joka rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Sen avulla pyritään myös ratkaisemaan palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia ruohonjuuritasolla. (Ala-Nikkola & Sipilä 2015, 1–2.)

Sundsvallin yliopiston apulaisprofessori Sven-Uno Marnetoft on tehnyt pitkän uran kuntoutuksen vahvuuksia korostavan kuntoutusohjausmallin luomisessa sekä sen levittämisessä työmenetelmäksi toiminnan toteuttajille. Marnetoftin (2000) mukaan *yksilökohtainen vahvuusmalli* on määritelty kuntoutus- ja palveluohjauksen malliksi, jossa keskitytään asiakkaiden vahvuuksien tunnistamiseen ja rikastamiseen sekä asiakkaan tarvitsemien resurssien turvaamiseen yhteisöön integroimiseksi nimenomaan hänen elämänsä laadun parantamiseksi. Mallissa keskitytään asiakkaan arjen kysymyksiin terveyden, työn, asumisen, perheen ja vapaa-ajan osalta. Vahvuusmalli lähtee liikkeelle ajatuksesta, että

ihmisellä on kyky toipua ja uudistaa elämäänsä. Painopiste työskentelyssä on asiakkaan vahvuuksissa heikkouksien sijaan. Mallissa asiakkaan heikkoudet selvitetään, mutta ne käännetään vahvuuksiksi kehittämällä heikkouksiksi koettuja asioita. Vahvuusmallissa asiakkaan ohjauksen katsotaan auttavan suhteen muodostumisessa ja luottamuksen rakentamisessa. Ihmissuhteet nähdään ensisijaisena ja perustana kuntoutumiselle. (Marnetoft 2000, 36.)

Alla olevasta kuviosta (kuvio 3) on nähtävissä ne pääosa-alueet, joiden parissa vahvuusmallin mukaisen palveluohjauksen aikana työskennellään:



Kuvio 3. Vahvuuksia korostava palveluohjausmalli (Marnetoft 2016).

Myös Carolina Klockomo (2013) on tutkinut Marnetoftin yksilökohtaisen vahvuusmallin käyttöä, mutta tutkimus kohdistui mallin käyttöön mielenterveyspotilaiden hoidossa. Vahvuusmallin rakenne sisältää asiakasprosessissa suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin asiakkaan tilanteesta. Ensimmäinen askel on asettaa tavoite kuntoutukselle. Prosessi aloitetaan arvioimalla asiakkaan valmiutta muuttaa tilannettaan asettaen yleiset kuntoutuksen tavoitteet arvioiden toiminnallisten ja käytettävissä olevia kykyjä ja resursseja. Valmiuksien arviointi ei koske asiakkaan valmiuksien tutkimista, vaan sitä käytetään myös arvioimaan, onko tämä oikea aika muutoksen tekemiselle vai tehdäänkö muutoksia myöhemmin. Yhdessä asiakkaan kanssa tutkitaan erilaisia vaihtoehtoja elämänmuutoksen toteutta-

miseksi. Seuraava askel on tehdä selkeä suunnitelma, joka selkeyttää sitä, kuka on vastuussa suunnitelman toteutumisesta, eli mitä tehdään ja milloin. Asiakas ja ammattilainen allekirjoittavat kuntoutussuunnitelman, joka osoittaa, että on olemassa sopimus.

Vahvuusmalli keskittyy asiakkaan neljänlaisiin vahvuuksiin: 1) henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka koetaan merkityksellisiksi, 2) kyvyt ja taidot, jotka keskittyvät osaamiseen, kuten hyvä kirjoittaja tai valokuvaaja, 3) ympäristövahvuudet, kuten perhe, ystävät ja paikat, joissa asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja 4) intressien ja pyrkimysten alueet, esimerkiksi urheilusta nauttiminen. Vahvuusmallissa käytetty vahvuusarvio on jaettu eri elämän osa-alueisiin, kuten koti ja päivittäinen elämä, taloustilanne ja omaisuus, työllisyys, koulutus tai erityisosaaminen, terveys, vapaa-ajanvietto, henkisyys ja kulttuuri. Tilanteen tarkastelussa tulee huomioida nykyiset vahvuudet, henkilön omat toiveet ja aiemmat henkilökohtaiset, sosiaaliset ja ympäristökokemukset. Arvioinnin tulisi olla erityinen ja yksityiskohtainen. Arviointi kulkee mukana koko prosessin ajan, ja sitä olisi jatkuvasti päivitettävä uusilla tiedoilla. Vahvuusmallissa korostuu ammattilaisen ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde, josta käytetään nimitystä vahva kumppanuus tai vastavuoroisuus. Tämänkaltaisessa yhteistyössä ammattilainen osoittaa, että hän välittää asiakkaasta. Suunniteltaessa elpymis-suuntautuneiden palveluiden toteuttamista ammattilaisella on oltava kokonaisvaltainen näkemys asiakkaan koko elämäntilanteesta. Tärkeää on ottaa asiakas mukaan prosessiin ja painottaa sitä, että asiakkaan toiminta on hänen oma valintansa. Hyödyllistä onkin vähitellen opettaa yksilöä tekemään valintoja, valitsemaan toimintoja ja prosesseja, jotka vaikuttavat myönteisesti hänen hyvinvointiinsa. Lisäksi tärkeä tehtävä palveluohjaajalla on toivon luominen. (Klockomo 2013, 19–23.)

Ammattilaisilla voi olla merkittävä rooli asiakkaan elpymisprosessissa, joka riippuu siitä, miten ammattilaiset toimivat ja miten he suhtautuvat asiakkaaseen. Elpymisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että henkilö ei kokonaan vapaudu kaikista heikkouksistaan, vaan prosessin aikana pyritään mahdollisimman montaa elämän heikompaa osa-aluetta vahvistamaan tarvittavilla toimenpiteillä. Empowermentillä eli valtaistumisella on keskeinen rooli vahvuusmallissa. Ajatuksena on, että henkilölle tulee antaa valta tehdä henkilökohtaisia valintoja, saada tietoja saatavilla olevista resursseista ja tarjota vaihtoehtoja, jotka todella tarjoavat valinnan; ei vain yksi vaihtoehto, joka vaatii kyllä- tai ei-vastausta. Valtaistuminen edellyttää kykyä tehdä tärkeitä päätöksiä omasta elämästä, nähdä asioita muilta perspektiiveiltä ja arvioida omat kykynsä uudelleen. On myös tärkeää saada olla osa ryhmää, ymmärtää omat oikeutensa, oppia, mitä muut arvostavat ja kokea pystyvänsä muuttumaan lisäten

positiivista näkemystä itsestään. Valtaistumisella tarkoitetaan, kuten elpymisessäkin, henkilökohtaista voimaa vaikuttaa omaan elämäänsä sen sijaan, että olisi vain tuen vastaanottaja. Valtaistumisessa painopiste on olemassa olevissa resursseissa kykyjen alijäämäisyyden eli heikkouksien sijaan. Empowerment-ulottuvuudet liittyvät itsemääräämiseen, itsemääräämisoikeuteen ja kykyyn toimia. (Klockomo 2013, 26.)

Mietittäessä vahvuusmallin käytöstä syntyviä hyötyjä, tutkimusten mukaan voimavaroihin keskittyvä malli on vähentänyt asiakkaiden sairauspäivärahaetuuksien käyttöä sekä päihteidenkäyttöä ja parantanut asiakkaiden työkykyä, sosiaalisia suhteita sekä elämänlaatua. Mallissa painottuu myös luottamuksellinen hyvä asiakassuhde. (Klockmo & Marnetoft 2016, 124–129; Marnetoft 2000, 52–56; Brun & Rapp 2001, 286–287.) Käytännön työn toimintamallien systemaattinen ja yhteisesti sovittu käyttäminen on vielä Suomessa kehittelyasteella. Yksilökohtaisen palveluohjauksen vahvuusmalli on muun muassa Ruotsissa käytössä vaikeasti työllistettävien palveluohjauksessa (Marnetoft 2000; Klockomo 2013).

5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

TYP-toiminta on erittäin laaja-alaista ja moniselitteistä. Tarkasteltaessa kyseistä palvelua joudumme liittämään tähän toimintaan useampia käsitteitä ja ymmärryksen toiminnan sisällöistä ja vaikutuksista. Näitä käsitteitä ja ilmiöitä ovat esimerkiksi työllisyydenhoidon työympäristö, sosiaalityöntekijän rooli kuntouttavassa sosiaalityössä, yhteisöverkosto, työkykyarviointi ja käsityksemme ihmisestä osana biopsykofyysistä kokonaisuutta, palveluohjauksellisuus ja kuntakokeilu. Tästä laaja-alaisuudesta johtuen olen valinnut aikaisempien tutkimusten tarkasteluun tutkimuksia, jotka tulevat lähelle omaa tutkimustani vähintään teemojen kautta. Vaikka monialaisia työllisyyspalveluita koskevia tutkimuksia on tehty, ei tutkimuksia palveluista yhdistettynä kuntakokeiluun ja tarkastelun tapahtuessa sosiaalityöntekijän näkökulmasta juurikaan ole. Omalla tutkimuksellani pyrin vastaamaan tähän tarpeeseen. Koska tutkimukseni aihepiirejä vastaavia tutkimuksia ei ollut saatavilla, valitsin tarkasteluun sellaisia tutkimuksia, joissa käsiteltiin mahdollisimman montaa omaan aihepiiriini liittyvää ilmiötä, kuten kuntouttava sosiaalityö, sosiaalityöntekijän rooli työllisyydenhoidossa, työllisyydenhoidon kuntakokeilu sekä sen myötä syntyneet uudet toimintamallit, kuten palveluohjauksellisuus ja työttömien työ- ja toimintakyvyn arviointi. Kuntakokeilun vaikutuksia työllisyydenhoitoon on Suomessa tähän mennessä tutkittu melko vähän. Kansainvälistä tutkimusta on löydettävissä pohjoismaisista tutkimuksista. Koska kuntakokeilun toteutus ja nimenomaisesti TYP-työssä ei ole samankaltainen muualla kuin Suomessa, en nostanut tarkasteluun kansainvälisiä aiheeseen liittyviä tutkimuksia.

5.1 Sosiaalityöntekijänä työllisyydenhoidossa

Matti Tuusan (2005) lisensiaatintutkimuksessa ”*Sosiaalityö ja työllistäminen – Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa*” oli löydettävissä vastaavuuksia omien teemojeni kanssa, kuten kuntouttavan sosiaalityön aktivointitoimenpiteet, yhteistyöverkostojen toimivuus, sosiaalityöntekijän rooli sekä palveluohjauksen rooli työllisyydenhoidossa. Sosiaalityöntekijän roolina Tuusan (2005) tutkimuksessa nähtiin olevan vastuu asiakaslähtöisyydestä, asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja kyvystä ymmärtää asiakkaan arkea. Sosiaalityöntekijän rooli korostui muun muassa aktivointisuunnitelmiin liittyvissä tilannearvioissa ja kyvyssä huomioida nykyinen työllistymistä painottava näkökulma työllisyydenhoidossa. Sosiaalityöntekijän tehtäviin katsottiin kuuluvan suunnitelmien laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa tehtäessä tulee

arvioida asiakkaan työllistymistä estäviä tekijöitä ja pyrkiä ratkaisemaan työllistymiseen liittyviä ongelmia. Tilanearviosta saadaan apua jäsenyykseen moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla, kun selvitetään asiakkaan motivaation puutteen syitä. (Tuusa 2005, 82.)

Tutkimuksen tuloksissa palveluohjauksella nähtiin olevan tärkeä rooli kuntoutujan elämässä ja siinä tehtävässä sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä toimii koordinaattorina asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Hän toimii asiakkaan tietynlaisena tukihenkilönä koko asiakkuusprosessin ajan vieden asiakkaan asioita eteenpäin. Pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa tehtävän sosiaalityön sisällöllinen painotus löytyy työllistymisen tukemisesta ja esteenä olevien ongelmien ratkomisesta. (Tuusa 2005, 82.) Tutkimuksessa nousi esiin myös vanhanmallinen TYP:n työparityöskentely. Työparityöskentelyllä tarkoitetaan TYP:n sosiaalityöntekijän ja TE-viranomaisen yhdessä asiakkaan kanssa toteutettavaa työtä monialaisen työ- ja aktivointisuunnitelman laatimiseksi. Tutkimustulosten perusteella työparityöskentelyyn sisältyi monenlaisia vahvuuksia, mutta myös heikkouksia ja jännitteitä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kasvokkain tapahtuva asiakasyhteistyö lisäsi molemminpuolista luottamusta ja suunnitelmat saivat enemmän syvyyttä ammattiosaamisten yhdistymisen kautta. Tärkeäksi koettiin myös terveydenhuollon ja Kelan kanssa tehtävä yhteistyö. (Tuusa 2005,83.)

Jutta Paavolan (2016) lisensiaatintutkimuksessa ”*Kunta työllistymistä ja työelämäosallisuutta tuke- massa*” yhteinen tematiikka koskee kuntien ja sosiaalityöntekijöiden roolia työllisyydenhoidossa sekä työllisyydenhoidossa tarjottavia palveluita. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kunnan työelämänosallisuutta tukevia palveluita, niiden muotoutumista sekä toimeenpanoprosessin kulkua ja sosiaalityön roolia tässä kokonaisuudessa. Tutkimuksessa selvitettiin pienten kuntien haasteita ja ratkaisuja työllisyydenhoidossa sekä mitä palveluratkaisuja kunnat tarjoavat asukkailleen työllisyydenhoidon kontekstissa. (Paavola 2016, 7.) Paavolan mukaan kuntien toimintayksiköissä on tapahtunut selkeä muutos asiakkaiden ohjautumisessa palveluihin. Kunnan roolin nähtiin kasvaneen esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan lisääntyneenä ohjauksena. Asiakasohjautuvuuden ja palveluiden kehittämisen tärkeimmäksi työkaluksi kuntatyöskentelyssä osoittautui Kelan sakkolista, jolla tarkoitetaan Kelan laskuttamaa työmarkkinatuen kuntaosuutta niiden työttömien osalta, joiden työttömyys on kestänyt yli 300 päivää. Tutkimusten tulosten mukaan työelämän osallisuutta tukevia palveluita järjestetään nykyään lähinnä pitkäaikaistyöttömille. Myös asiakasohjauksessa oli nähtävissä ongelmia. Asiakasvalintaa ohjaa katutason byrokratialle ominainen priorisointi asiakassegmentoinnin avulla. Työllisyydenhoidon palveluita muokkaa myös erilaiset toimintaympäristön muutokset, mikä on nähtävissä myös omissa tutkimustuloksissani. (Paavola 2016, 122–125.)

5.2 Kuntakokeilu työllisyyspalveluissa

Kuntakokeilun vaikutuksia monialaiseen työllisyyspalveluun pohjautuvista tutkimuksista nostin tarkasteluun Erja Lindbergin (2016) Kuntaliiton teettämän tutkimuksen *Työllisyyden kuntakokeilu – Miten työ ja tekijät saatiin kohtaamaan*. Tämän mukaan kuntakokeilussa tavoitteena oli alentaa rakennetyöttömyyttä ja lisätä pitkäaikaistyöttömien työelämäosallisuutta. Tarkoituksena oli myös luoda ja kehittää työllistäviä palveluita sekä työttömän työmarkkinoille integroinnin malleja. Kuntakokeiluun liittyi myös TYP-mallin valtakunnallistaminen. Kuntakokeilussa tulee tutkimuksen mukaan edelleen kehittää kuntien kanssa yhtenäistä työ- ja toimintakykymittaria. Yhtenäisen tietovarannon rakentaminen pirstaleisen tiedon sijaan vaatii kehittelyä. Haasteena jatkossa on tehdä palveluista ja toimintamalleista pysyviä käytäntöjä ja saada palvelukokonaisuudet leviämään koko maahan. (Lindberg 2016, 3, 15–19.) Tutkimuksessa mainitaan Suomen työllisyysenhoidon kuntakokeilun pohjautuvan niin kutsuttuun Tanskan malliin. Suomessa onkin käyty keskustelua erilaisten työllistämiseen liittyvien toimenpiteiden kustannustehokkuudesta ja vaikuttavuudesta. Työttömien määrän kasvu ja säästöpainet ovat nostaneet esiin kysymyksen työttömyysturvan velvoittavuudesta ja vastikkeellisuudesta. Tanskan mallissa velvoittavuudella tarkoitetaan sitä, että jokaiselle työttömälle räätälöidään ratkaisumalli, miten hän pystyy osallistumaan työmarkkinoille. Tanskassa päädyttiin ratkaisuun vaikeasti työllistyvien kohdalla, että työtä tehdään vaikka tunti päivässä ennemmin kuin, ettei työskennellä laisinkaan. Asiakkaiden motivoimiseen ei käytetä aikaa eikä resursseja, vaan ne asiakkaat, jotka eivät kykene tai halua töihin, ohjataan työllistämistä edistävien palveluiden piiriin, jossa työkyvyttömyyden syitä selvitetään. Mikäli asiakas kieltäytyy työstä haluttomuuden perusteella, hänellä ei ole oikeutta työttömyysturvaetuuteen. Verrattaessa Tanskan mallia suomalaisen työllisyysenhoidon malli voi vaikuttaa kovalta, mutta Suomessa suuntaus on menossa kohti tätä mallia. Tärkeänä koetaan se, että kaikki saataisiin pidettyä työmarkkinoilla. Vaikeasti työllistyvien kohdalla tämä on haaste. Suomessa on nähtävissä, että yhä suurempi joukko työnhakijoita siirtyy kauemmaksi työmarkkinoista, ja vain koulutetuille ja ammattitaitoisille työnhakijoille riittää kysyntää. (Kuntaliitto.fi.)

Myös Robert Arnkil, Tim Spangar, Esa Jokinen, Matti Tuusa ja Sari Pitkänen (2015) tutkimuksessaan *Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi, työllisyyden kuntakokeilu (2012–2015)* käsittelevät kuntakokeilun vaikutuksia Suomen työllisyysenhoidon. Kuntakokeilun tavoitteena oli uuden tiedon tuottaminen, osaamisen ja tuloksellisuuden parantaminen ja työllisyysenhoidon asioiden edistäminen. Kuntakokeilulla todettiin olevan työttömyyden kasvua hillitsevä vaikutus, ja yhteistyö toimijoiden välillä kehittyi. Kokeilun aikana työllisyysenhoidon prosessit paranivat ja TYP:n roolia

pystyttiin selkeyttämään. Tutkimuksessa todettiin, että aktiivointityössä, työllisyydenhoidossa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tulee toimijoiden väliset tietojärjestelmät saattaa yhteensopiviksi ja sähköinen tietojen yhteiskäyttö mahdolliseksi. Yhtenäisten tietojärjestelmien avulla mahdollistetaan myös systemaattinen asiakasseuranta. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2015, 2–12.)

5.3 Palveluohjauksellinen ulottuvuus

Palveluohjaukseen, kuntoutukseen ja työllisyydenhoitoon liittyvää tutkimusta on kansainvälisesti tehty suhteellisen runsaasti. Sekä palveluohjauksen, kuntouttavan sosiaalityön ja työllisyydenhoidon teemat ovat kiinnostaneet tutkijoita, mutta tarkastelunäkökulma poikkeaa omasta tutkimuksestani. Useimmissa tutkimuksissa viitekehyksenä toimii asiakkaan näkökulma ilmiöön, päinvastoin kuin omassa työssäni, jossa tarkastellaan asioita sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Tarkastelen oman työni aihepiiriin sopivia kansainvälisiä tutkimuksia niitä yhdistellen. Kansainvälisistä tutkimuksista valitsin tarkastelun alle palveluohjaukseen ja työ- ja toimintakykyarvioon liittyvät tutkimukset. Työllisyydenhoitoa, työllisyydenhoidon kuntakokeilua ja monialaisen työllisyydenhoidon palvelumallia ei löydy samankaltaisena kuin Suomessa muualta, joten muut kansainväliset tutkimukset edellä mainituista aiheista jäivät pois tarkastelusta.

Tarkasteluun valitsin palveluohjauksen vahvuusmallin käytön työllisyydenhoidossa, työkyvyn arvioinnin ja kuntouttavan otteen työttömyyden hoidossa sekä yhteistyön tällä toiminta-alueella. Liitetäessä mukaan kuntoutukseen viitekehykset ja mallit kansainvälisissä tutkimuksissa käsitellään enemmän ammatillisen kuntoutuksen aihepiiriä. Ammatilliseen kuntoutukseen liittyvät tutkimukset soveltuvat mielestäni omaan tutkimukseeni tarkasteltavaksi, koska siihen liittyvä tutkimus tuloksineen on sovellettavissa ajatustyöllä työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalvelun kontekstiin.

Ruotsalaiset Carolina Klockomo ja Sven-Uno Marnetoft (2016) ovat käsitelleet artikkelissaan ”*Experiences of working from a freestanding position as a case management when supporting clients in the Swedish welfare system*” yksilökohtaisen palveluohjauksen toimivuutta ruotsalaisessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien kokemuksia sekä mallia vapaasta asemasta, jolla tarkoitetaan tässä yhteydessä päätöksenteko-oikeuden puuttumista

palveluiden valinnassa. Ruotsin valtio käyttää palveluohjausta (case management) muun muassa mielenterveyspotilaiden hoidossa, koska näiden potilaiden laitoshoido on lopetettu ja hoito toteutetaan pienissä yksiköissä, joihin on liitetty palveluohjausmalli osaksi toimintaa. Työllisyydenhoito on mallin uusimpia aluevaltauksia. Ruotsissa tämä palveluohjausmalli tunnetaan nimellä Personligt Ombud (PO), jonka voisi kääntää Suomessa paremmin tunnetuksi käsitteeksi – yksilökohtainen palveluohjaus. Yksilökohtaisen palveluohjauksen (PO) rooli eroaa perinteisistä palveluohjauksen ammatillisista rooleista. Tämä PO-malli on ruotsalainen versio case managementista, ja se rakentuu samojen pääperiaatteiden varaan kuin aiemmin tässä työssä esitelty yksilökohtainen vahvuusmalli. Mallissa toiminta perustuu yksilökohtaisten palveluohjaajien tekemään verkostotyöhön moniammatillisissa tiimeissä, joihin esimerkiksi kuuluvat lääkäri, sosiaalityöntekijä ja asumisyksiköiden henkilökunta.

Tulokset palveluohjauksen hyödyistä jaettiin tutkimuksessa kolmeen luokkaan: joustavuus, kulkeminen läpi monimutkaisen hyvinvointijärjestelmän ja oikeudenmukaisen työskentelyn. Yksilökohtaisen palveluohjausmallin lähestymistavan voidaan katsoa olevan kokonaisvaltainen ja toimiva yhtä hyvin niin asiakkaan kuin hyvinvointijärjestelmän suuntaan. Positiivisena mallissa nähtiin asiakkaiden saama yksilökohtainen palvelu, mutta kokonaisvaltaisen lähestymistavan säilyttäminen voi olla vaikeaa. Ammatilainen voi kohdata dilemman yrittäessään sovittaa yhteen asiakkaan tarpeet ja organisaation asettamat rajat palveluiden tarjonnassa. Tuloksissa todettiin, että yksilökohtainen palveluohjaus poikkeaa muista palveluohjauksen muodoista, ja tulevaisuudessa tulisikin palveluohjauksen julkista roolia selventää. Tällä on merkitystä moniammatillisen tiimin yhteistyön sujuvuuden kannalta, koska jokainen alansa edustaja lähestyy käsiteltävää tapausta omasta näkökulmastaan ja yksikkönsä asettamista raameista käsin. Myös yksilökohtaisen palveluohjauksen vapaa asema voi olla ongelma.

Palveluohjaaja lähestyy tarvittavia yhteistyötahoja asiakkaan asioissa, mutta koska PO:n toiminta ei ole osa ruotsalaista hyvinvointipalvelujärjestelmää, on palveluohjaajan joskus vaikea saada moniammatillista tiimiä kasaan. Palveluohjaajat kaipasivat myös tukea muilta ammattilaisilta, koska työ on itsenäistä ja tämän vuoksi toisinaan yksinäistä. Hyötyinä ohjaajat näkivät työjärjestelyjen joustavuuden ja vapauden päättää työnsä sisällöstä. Ohjaajan palveluita ei asiakkaan tarvitse jonottaa, joten palveluita voidaan tarjota oikea-aikaisesti. (Klockomo & Marnetoft 2016, 123–129.)

Työ- ja toimintakykyarvioinnin käyttö työllisyydenhoidossa on kuntakokeilun myötä käyttöön otettu työmenetelmä Suomessa. Aiemmissä tutkimuksissa oli löydettävissä ICF-luokituksen käyttöä arviointityökaluna työllisyydenhoidon ammatillisessa kuntoutuksessa. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin suomalaisissa tutkimuksissa (ks. Autti-Rämö ym. 2017; Kerätär 2017).

Tutkimuksessa *ICF Core Set for vocational rehabilitation: results of an international consensus conference* tutkijat Monika E. Finger, Reuben Escorpizo, Andrea Glässel, Hans Peter Gmünder, Miriam Lückenkemper, Chetwyn Chan, Julie Fritz, Urban Studer, Jan Ekholm, Nenad Kostanjsek, Gerold Stucki ja Alarcos Cieza tarkastelivat ammatillisen kuntoutuksen (Vocational Rehabilitation) ohjelmaa, jossa tavoitteena on pyrkiä helpottamaan kuntoutujien työhön osallistumista. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda ammatillisen kuntoutuksen prosessissa toimiville ICF-luokitukseen perustuva ydinlista, joka sisältää toiminnan ja osallistumisen, ympäristötekijät ja kehon toiminnot. Tutkimuksen mukaan ICF-toimintakykymittari voisi toimia kansainvälisenä standardina, joka mittaa ja raportoi yksilöiden toimintaa kuntoutusprosessissa ja voi myös tarjota yhteisen kielen terveydenhuollon yksiköille, tutkijoille, vakuutusyhtiöille ja päättäjille. Ammatillinen kuntoutus on monitieteinen ja monitieteinen prosessi, jolla pyritään vähentämään tai poistamaan työkyvyttömyyden aiheuttamaa taakkaa sekä helpottamaan työhön osallistumista. Toiminnan, vamman ja terveyden kansainvälinen luokitus (ICF) luo puitteet ammatilliseen kuntoutukseen osallistuvien henkilöiden toiminnan mittaamiseen. Tutkijoiden mukaan ammatillisen kuntoutuksen ICF-luokitusta voidaan käyttää kuntoutuksen tavoitteiden asetteluun, dokumentointiin sekä kuntoutuksen toimenpiteiden vaikuttavuuden mittaamiseen.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella sosiaalityöntekijän näkökulmasta TYP:n asiakas- ja palveluprosessien sujuvuutta, sosiaalityöntekijän roolia ja moniammatillisen yhteistyön toimivuutta tässä ympäristössä. Myös alueellisen kuntakokeilun merkitys TYP-työlle on kiinnostukseni kohteena.

6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykseni muotoutuivat seuraaviksi:

- 1) Miten sosiaalityöntekijät näkevät oman roolinsa TYP-palvelussa?
- 2) Millaisia ovat TYP:n asiakasprosesseja eteenpäin vievät ja estävät tekijät?
- 3) Miten sosiaalityöntekijät kokevat yhteistyön TYP:n yhteistyökumppaneiden kanssa?

Tutkimuskysymykseni kohdistuvat TYP:n sosiaalityöntekijöiden antamiin merkityksiin asiakas- ja palveluprosessille ja niihin vaikuttaville tekijöille sekä sosiaalityön asiantuntijuudelle moniammatillisessa yhteistyössä.

6.2 Aineiston keruu

Käytin aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden puheelle, ja sen avulla voidaan kuvata vähemmän tunnettuja ilmiöitä. Lisäksi teemahaastattelu mahdollistaa kysymysten ja kysymysjärjestyksen muokkaamisen haastateltavan aiheen asiantuntemuksen perusteella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelin tutkimustani varten viittä henkilöä, jotka edustivat Pirkanmaan kuntakokeilun seutukuntien TYP:ssä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Yksilöityjä tietoja valikoidusta alueesta ei esitetä haastateltavien anonyymiteetin säilyttämiseksi. Otoksen pienuuden ja valikoituneisuuden johdosta tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan muita Suomen TYP:n toimipisteiden sosiaalityöntekijöitä. Haastateltavat valikoituvat alueellisesti työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun sosiaalityöntekijöistä, koska haluan tarkastella nimenomaan oman toimintaympäristöni tämänhetkistä TYP:n tilannetta. Lisäksi yksilöhaastattelujen tekeminen laajemmalle alueelle on ajallisesti ja kustannuksellisesti mahdoton toteuttaa.

Haastattelut toteutettiin ajanjaksolla 1.9–30.9.2017. Alustavan haastattelupyynnön tein puhelimitse ja seuraavassa vaiheessa lähetin sähköpostin liitteenä saatekirjeen (liite 1) ja teemahaastattelurungon (liite 2), jonka olin laatinut ennen haastattelupyyntöjen laadintaa. Haastattelupyyntöjä lähetin yhteensä kymmenelle valitun alueen sosiaalityöntekijälle, ja haastattelupyyntöön tuli kuusi vastausta. Yksi haastattelupyynnön saaneista päätti lopulta kieltäytyä haastattelusta kiireen vuoksi, ja haastattelu ei toteutunut suostuttelusta huolimatta. Neljään sähköpostin välityksellä lähetettyyn haastattelupyyntöön en saanut vastausta lainkaan. En tavoittanut kyseisiä sosiaalityöntekijöitä myöskään puhelimitse. Lähetin uusintapyynnot haastatteluista, mikä ei kuitenkaan tilannetta muuttanut. Pyyntöön myönteisesti vastanneet suhtautuivat tutkimukseen innostuneesti pitäen tutkimusaihetta tärkeänä.

Esitetasin teemahaastattelun yhdellä sosiaalityöntekijällä, jonka jälkeen en kuitenkaan kokenut tarvetta muuttaa teemahaastattelurunkoa. Teemakysymyksiin tein yhteen kysymykseen muutoksen koskien kuntakokeilu-sanaa, jonka lisäsin jälkikäteen. Kuntakokeilu nousi tärkeäksi asiaksi etenkin työkuvaan tulleiden muutoksien johdosta. Haastatteluun osallistuvilta kysyttiin lupa haastattelun nauhoittamiseen ja kaikki luvan antoivat. Kaikki haastattelut olivat kasvokkain tapahtuvia yksilohaastatteluja. Esitestauksen haastattelu otettiin mukaan haastattelijoukkoon.

Haastateltavat olivat iältään 39–51-vuotiaita. Työkokemusta työllisyyspalveluissa oli kaikilla noin kaksi vuotta eli TYP-toimipisteiden perustamisesta alkaen. Sosiaalialalta työkokemuksen määrä vaihteli 10 ja 26 vuoden välillä. Haastattelin sosiaalityöntekijät kahta lukuun ottamatta heidän työhuoneissaan. Haastattelujen kesto vaihteli 45 minuutista tuntiin. Olin pyytänyt varaamaan haastatteluun aikaa 45 minuutista tuntiin, mikä osoittautui juuri sopivaksi ajaksi. Koska haastatteluille oli varattuna riittävästi aikaa, haastattelut pystyttiin tekemään kiireettömästi ja aiheeseen perehtyen. Haastattelut tulisikin toteuttaa hiljaisessa tilassa ja kiireettömästi edeten. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 89–90.)

Haastateltavat olivat tutustuneet tutkimusaiheeseen ja haastattelukysymyksiin etukäteen lähettämäni teemahaastattelurungon pohjalta, mikä näkyi haastattelujen sujuvuudessa. Suositeltavaa onkin, että haastateltavat saavat tutustua tutkimusaiheeseen ja haastattelukysymyksiin etukäteen. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 75.) Tämä jätti tilaa temarungon kysymysten ulkopuoliseen mielipiteiden- ja ajatuksien esittämiseen. Osasyynä haastattelujen sujuvuuteen voidaan myös pitää kaikkien haastateltavien vankkaa ammattitaitoa sekä tutkimukseni aihealueen hyvää tuntemusta. Tämä oli myös kriteeri haastattel-

tavien valintaan. Haastattelutilanteen koin rennoksi kaikille osapuolille. Luulen, että myös oma koulustaustani ja työkokemukseni vaikuttivat haastattelutilanteeseen positiivisesti. Haastattelun aikana kykenin tekemään myös tarkentavia kysymyksiä satunnaisista ulkoisista häiriötekijöistä huolimatta, silti aiheessa pysyen. (Hirsjärvi & Hurme 2009,123, 127.)

Haastattelun aikana esittelin palveluohjaukseen liittyvän vahvuusmallin pääperiaatteet haastateltaville, koska malli ei ollut heille entuudestaan tuttu. Osa teemahaastattelun kysymyksistä liittyi palveluohjauksen vahvuusmallin käytön mahdollisuuksiin työllisyydenhoidossa, joten kyseinen käsite oli selvennettävä. Haastattelut toteutin puolistrukturoidusti teemahaastattelurunkoa apuna käyttäen.

6.3 Teemarungon muodostaminen ja teemahaastattelu

Ajattelin teemahaastattelun sopivan tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se on sopeva tilanteisiin, joissa halutaan selvittää ihmisten toimintaa, argumentointia tai arvomaailmaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66). Teemahaastattelun käytön perusteena oli tutkimuksen kvalitatiivisuus, otoksen pienuus sekä tarkoituksenmukaisesti valittu haastateltavien joukko. Aineiston koko määräytyy saturaation eli kylläntymisen kautta (Eskola & Suoranta 1998, 89; Hirsjärvi ym. 2016, 182). Koin viidellä haastattelulla saturaation täytyneen.

Teemahaastattelu sijoittuu lomake- ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelu etenee valittujen teemojen mukaisesti. Teemoittelu auttaa tutkimuksen kohteena olevan ilmiön jäsentämisessä. Teemahaastattelussa kysymysten järjestys saattaa vaihdella, mutta teema-alueet pysyvät kaikille samoina. (Hirsjärvi ym. 2016, 208.) Haastatteluja varten rakensin haastattelurungon eri teemojen ympärille (ks. liite 2). Haastatteluteemat nousivat esiin osittain kirjallisuuskatsauksen sisällöstä, mutta teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti haastateltavien kokemukset tilanteesta toimivat keskiössä. Teoreettinen viitekehys alkoi rakentua tutkittavan ilmiön eri osa-alueisiin tutustumalla, ja tältä pohjalta muodostin alustavan teemahaastattelurungon. Teemojen valintaan osaltaan vaikutti tutkijan esitiedot aiheesta. Eskola ja Suoranta (1998, 79) toteavatkin, että teemahaastattelun teemat eivät synny ilman jonkinlaista tietoa tutkittavasta kohteesta. (Emt. 1998, 87.)

Haastattelut etenivät pääsääntöisesti teemojen mukaan, mutta jouduin myös siirtymään aihealueiden välillä, kun osa haastateltavista vastasi haluttuun kysymykseen jo aiemmin tai jonkin aiemmin käsi-

tellyn teeman yhteydessä. Teemahaastattelun voidaan katsoa olevan suhteellisen vapaa haastattelu-muoto, ja se antaa haastattelijalle mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä. Teema-alueiden valinnassa pyrin valitsemaan sellaiset teemat, joilla saisin mahdollisimman paljon tutkittavan ilmiön eri osa-alueita esiin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66.)

Teemahaastattelurungon aluksi kysyttiin taustatietoja, joita olivat ikä, sukupuoli, koulutus, työkokemus sekä organisaation tiedot. Lisäksi pyydettiin kuvailemaan lyhyesti omaa työtä ja toimenkuvaa. Ensimmäisessä teemassa käsiteltiin TYP:n asiakaskuntaa ja heidän asemaansa palveluprosessissa. Toinen teema käsitteli itse palveluprosessia ja sen sujuvuutta sekä sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä. Kolmannessa teema-alueessa keskityttiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin roolistaan työllisyysprosessissa sekä TYP-työskentelyyn osallistuvien yhteistyökumppaneiden yhteistyön toimivuudesta ja sen haasteista. Viimeinen eli neljäs teema katsoo tulevaisuuteen ja pyrkii selvittämään tuotetun palveluohjauksen ja prosessien sujuvuuteen ja yhteistyöhön liittyviä kehittämiskohteita.

6.4 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimukseni lähestymistapa on kvalitatiivinen ja analyysimenetelmänä toimi temaattinen analyysi. Aineistolähtöisen sisällön analyysin tarkoituksena on kuvata, selittää ja ymmärtää kokonaisvaltaisesti erilaisia ilmiöitä muodostaen niistä teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Työni aineisto koostuu kohdejoukolle tehdyistä haastatteluista, jossa vastauksia on pyritty analysoimaan siten, että haastateltavien näkemykset pyrittiin tuomaan esiin siinä muodossa kuin ne on tarkoitettu. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.) Tarkoitukseni on selvittää tutkittavaa ilmiötä luottamalla sosiaalityöntekijöiden siitä antamaan kuvaan.

Tutkimukselle ei saisi asettaa ennakko-oletuksia. Omat uskomukset, arvot ja asenteet tuleekin pitää erillään tutkimustuloksista. (Kananen 2008, 28). Tutkijana minulla oli tietoa ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta, koska olen työskennellyt aikuissosiaalityössä, johon on sisältynyt myös työllisyydenhoidon tehtäviä. Tutkimusta tehdessäni olen joutunut sulkemaan omat ennakkokäsitykseni pois saadakseni esiin haastateltavien omat ajatukset. Koen saaneeni tarpeeksi etäisyyttä aihealueeseen sekä työhön opiskelujen mukanaan tuoman tauon vuoksi, mikä helpottaa objektiivisuuden säilyttämistä.

Aineistoni analyysitavaksi valikoitui temaattinen analyysi. Temaattinen analyysi on joustava analyysitapa analysoida aineistoa ilman ennakko-odotuksia, ja se mahdollistaa aineistosta nousevien teemo-

jen analysoinnin ja raportoinnin yksityiskohtaisesti. Temaattinen aineisto voi olla aineisto- tai teorialähtöistä. Temaattisessa analyysissä pyritään etsimään aineistosta toistuvia asioita, merkityksiä tai ilmiöitä muodostaen niistä teemoja. (Braun & Clarke 2006, 79–81.)

Olen käyttänyt aineiston analyysin metodina Tuomen ja Sarajärven (2002) esittelemää aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Valittu analyysimetodini ei ole kuitenkaan puhtaasti aineistolähtöistä, koska hyödynnän nelikenttäanalyysiä tulosten jäsenyyksen apuna. Omassa tutkimuksessani haastateltavat saivat teemat, joiden pohjalta he saivat kertoa omia käsityksiään. Esimerkiksi Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan aineistolähtöinen laadullinen analyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: 1) redusointi eli aineiston pelkistäminen 2) klusterointi eli aineiston ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettinen käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.) Analyysivaiheet etenevät prosessimaisesti haastattelujen kuunteluvaiheesta litterointiin eli auki kirjoitukseen, kirjoitettujen haastattelujen lukuvaiheeseen ja sisältöön perehtymiseen, pelkistettyjen ilmausten etsimiseen ja alleviivaamiseen litteroidusta tekstistä etsien yhdenmukaisuuksia ja erilaisuuksia ja näiden yhdistämiseen ylä- ja alaluokiksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 110–111.) Sisällönanalyysissä aineisto pilkotaan osiin yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia etsien ja lopuksi asiat yhteen tiivistäen. Sisällönanalyysin avulla ilmiöstä tehdään tiivis kuvaus, jossa tulokset kytketään laajempaan kontekstiin asioita yhdistellen. Tavoitteena on yhdistelemisen avulla saada vastauksia tutkimusongelmien mukaiseen tehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 103.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2009) mukaan haastatteluaineisto voidaan litteroida kattaen koko aineisto, teema-alueiden mukaisesti tai valikoiden teema-alueista. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138). Työssäni käytin jälkimmäistä tapaa. Purin haastattelunauhat tekstiksi karsimalla täytesanoja sekä jättämällä auki kirjoittamatta ne asiat, jotka eivät olleet aiheen kannalta merkityksellisiä eli litteroinnin taso oli yleiskielinen (Kananen 2008, 90). Haastattelunauhaa kertyi yhteensä 4 tuntia ja 45 minuuttia. Puh- taaksikirjoitettua aineistoa ja osittain valmiiksi kategorisoituna haastatteluista kertyi yhteensä 26 sivua fontin ollessa Times New Roman 12 ja rivivälin 1. Haastattelut koodasin yksilöimällä haastateltavat omilla tunnuksilla H1–H5.

Haastatteluaineiston tarkastelussa löytyi runsaasti erilaisia teemoja. Näitä alateemoja olivat yhteistyön mallit, moniammatillisuus ja sen säilyminen, palaverit, työparityöskentely, palveluiden sirpaleisuus, palveluvalikon sisältö, päätöksenteko, sosiaalityön roolin sisältö, vaikuttamismahdollisuudet,

arviointityökalut, työnkuvan muotoutumattomuus, järjestelmät, asiakkaan kohtaaminen, osallistaminen, kommunikointi, vastuutyöntekijä ja palveluita koskevat ristiriidat. Yläteemoina toimivat teema-haastattelurungon pääkategoriat, joita oli prosessien eteneminen ja tehtävä yhteistyö, sosiaalityöntekijän rooli ja työmenetelmiin liittyvä palveluohjauksellisuus, jota tarkasteltiin asiakkaan TYP:n palveluista saaman hyödyn näkökulmasta.

Luokittelun jälkeen oli löydettävissä teema-alueen aiheisiin liittyviä vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Valitsin tältä pohjalta aineistolähtöisen sisällönanalyysin rinnalle jäsenyyksen avuksi nelikenttäanalyysin. TYP:n siirtyessä kuntakokeilun piiriin haastattelun tekovaiheessa sosiaalityöntekijät kokivat monen asian olevan samanaikaisesti useampaan luokkaan kuuluva, eli sama asia saattoi olla yhtä aikaa vahvuus tai heikkous riippuen, mistä näkökulmasta asiaa katsotaan. Lisäksi vanhaa TYP-työskentelymallia peilattiin uusiin käytäntöihin. Nelikenttäanalyysia voidaan pitää erinomaisena keinona analysoida toimintaympäristöön ja työskentelytapoihin liittyviä muutoksia (Kamensky 2000,171). Kokosin keskeisimmät sosiaalityöntekijöiden käsitykset TYP:n tämänhetkisestä tilasta teemojen mukaisesti alla olevaan taulukkoon:

Taulukko 1. Nelikenttäanalyysin tulokset

Vahvuudet (strengths)	Mahdollisuudet (opportunities)
(toimintamallin tila/ nykyhetki) sisäiset tekijät	(toimintaympäristö/ tulevaisuus) ulkoiset tekijät
SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI JA YHTEISTYÖ – aiempi työparityöskentely TE-virkailijan kanssa – seudullisen yhteistyön tärkeys ymmärretään – kokonaisvaltainen työnkuva ja työnteon mahdollisuus – pienissä kunnissa tunnetaan yhteistyökumppanit – asiakkaan kohtaaminen	SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI JA YHTEISTYÖ – yhteistyön kehittäminen terveydenhuollon ja aikuis-sosiaalityön kanssa, työparityöskentelyn palauttaminen – tuettu työllistymispolku, työ/toimintakykyarviointi – kunnille vastuu työttömyyden hoidosta – ei virkailijasta riippuvainen tukijärjestelmä
ASIAKAS – tunnetaan asiakas – paikalliset palvelut – oma nimetty vastuuhenkilö – yksilöllinen palvelu – TYP-asiakkuudesta on hyötyä (työllistämispalvelut, ohjatut palkkatukirahat, sosiaalityöntekijän palvelut)	ASIAKAS – kokonaistilanteen huomiointi – yksilöllisen ohjauksen ja lähipalveluiden säilyminen – riittävän ajan varaaminen – perustulo pienituloisimmille? – palvelut yhdeltä luukulta – työ-/toimintakyvyn arvioinnin kokonaisvaltaisuus
PALVELUPROSESSI – vaikuttamismahdollisuus asiakkaan asioihin – alueellisen yritysmaailman ja palveluiden tuntemus – yhteiset tavoitteet, tulostimetrit ja vaikuttavuuden seuranta – asiakkaan kohtaaminen – yhteiset tietojärjestelmät	PALVELUPROSESSI – päätöksenteko lähemmäksi asiakasta – varhainen puuttuminen ja onnistunut palvelutarvearvio – välityömarkkinoiden kehittäminen – Kelan sakkomaksut pois – rahat työllisyydenhoitoon – nopeampi aktivointi – työkyvyn arviointimenetelmien kehittäminen – palveluverkoston kehittäminen
PALVELUOHJAUS (vahvuusmalli) – tarjotaan yksilöllinen tuki – kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta – koordinoinnin tuloksellisuus – vaikuttavuus – palveluiden oikea-aikaisuus, oikea palvelu tarpeeseen	PALVELUOHJAUS (vahvuusmalli) – kuntoutusmallien kehittäminen ja lisääminen – valtakunnallisesti mallin käyttö toisi selkeyttä työhön – työskentelemään lähdetään asiakkaan vahvuudet edellä – päällekkäisen työn väheneminen – tiedon siirron edut
Heikkoudet (weaknesses)	Uhat (threats)
(toimintamalli/ nykyhetki) sisäiset tekijät	(toimintaympäristö/ tulevaisuus) ulkoiset tekijät
SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI JA YHTEISTYÖ – asiakasohjaus osittain selkiintymätöntä – asiakkuusstrategia ja asiakassegmentit epäselviä – tiedonvaihdon ongelmat asiakkaan asioista – työkyvyn arviointi ontuu – sosiaalityöntekijän kaksoisrooli – yhteistyökumppanit eivät tunne toisten työn sisältöjä	SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI JA YHTEISTYÖ – asiakkaan ääntä ei saada kuuluviin – asiakkaan ohjautuminen palveluihin viivästyy – palvelutarjottimen ja arviointi/seuranta puutteet – TYP-asiakkuudella ei ole jatkossa lisäarvoa – työparityöskentelyn loppumisen vaikutukset – vastakkainasettelu
ASIAKAS – motivaation kartoitus heikkoa – yksilöllisen työnhaun tukemisen puuttuminen – etuuksien haun vaikeutuminen-lakimuutokset – asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluita – henkilökunnan vaihtuvuus	ASIAKAS – kiertäminen palvelulta palvelulle – moniongelmaisuus – ansiosidonnaista saavat ja muut: eriarvoisuus palveluissa – tulevat lakimuutokset
PALVELUPROSESSI – moniammatillisen työskentelyn eriytyminen – moninaiset tietojärjestelmät haittaavat työtä – palveluiden pirstaleisuus – sosiaalisen kuntoutuksen välineet riittämättömiä – asiakasohjauksen jäsentymättömyys	PALVELUPROSESSI – prosessien hidastuminen – asiakasmäärien kasvaminen – monet muutokset (Sote, maakuntakokeilu jne.) – kunnan vastuulle siirtyvät vaikeasti työllistettävät – kiinnitettävä huomio palveluiden resursointiin
PALVELUOHJAUS (vahvuusmalli) – vahvuusmallimainen suunnitelman laadinta vie aikaa – ei riittävästi aikaa laadukkaaseen asiakastyöhön	PALVELUOHJAUS (vahvuusmalli) – palveluita ohjaa jokin muu kuin asiakkaan tarpeet – asiakasprosessien käynnistymisen pitkittyminen, yksilöllinen suunnitelma vaatii aikaa ja resursseja

6.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimustyössä on tärkeää, että tutkija pystyy osoittamaan tulosten reliabiliteetin sekä validiteetin, ja riippuukin tutkimustavasta, millaisin kriteerein reliabiliteetti ja validiteetti osoitetaan. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa se, että tutkimuksen eri vaiheet kuvataan selkeästi ja tarkasti ja että tutkimusraportti tuo esiin aineiston keräämiseen, analysoimiseen ja tulkitsemiseen vaikuttavat tekijät. Näin lukijalle luodaan edellytykset hyväksyä tai hylätä tutkijan tulkinnat. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella monin eri tavoin kuten uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisyyden ja siirrettävyyden kautta. Tutkimusprosessia tulee kuvata niin, että toinen tutkija voi seurata prosessin kulua. Tässä tutkielmassa pyritään tuomaan analyysin polveilevasti etenevä rakenne edeten tutkimuksen lähtökohdista aineistoon, menetelmiin, tuloksiin ja johtopäätöksiin. (Hirsjärvi ym. 2016, 224). Jennifer Mason (2002) kehottaa laadullista tutkimusta tekevää haastattelijaa pohtimaan eettisiä kysymyksiä, kuten luottamuksen rakentamista haastateltaviin, vahingoittamattomuuden vaadetta sekä haastateltavien anonymiteetistä huolehtimista. (Mason 2002, 79–80.)

Masonin (2002) mukaan tutkijan tulisi aloittaa haastattelu miettimällä, mitä kysyy. Luottamuksen rakentaminen tutkijan ja haastateltavan välillä on erityisen tärkeää, erityisesti silloin kun tutkittava asia on arkaluontoinen. Kysymysten tulee olla sen kaltaisia, etteivät ne aiheuta huolta tai suuttumusta haastateltavassa. Toiseksi on mietittävä, miten kysyä. Tutkimuskysymysten on oltava kiinnostavia, kontekstisidonnaisia ja kyettävä säilyttämään haastateltavan olo rauhallisena. Lisäksi on syytä miettiä, minkälaisia näkemyksiä tutkija antaa haastateltavan kertoa tutkimusaiheesta sekä kuinka haastateltava saa kokemuksen luottamuksellisuudesta. Tutkijan tulee pohtia sitä, saako hän taattua anonymiteetin sekä luottamuksellisuuden. (Mason 2002, 80.)

Tutkimukseni eettiset lähtökohdat painottuvat enemmän omaan toimintaani tutkijana kuin haastateltavien antamiin vastauksiin ja materiaalista tekemäni analyysin tarkkuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 189). Tutkijana minun tuli olla tietoinen siitä, että vaikutan osaltani saatavaan tietoon jo keruuvaiheessa, ja tavoitteenani olikin yhteen sovittaa omat käsitykseni aiheesta haastateltavien käsityksiin (Emt. 2009, 189). Toimiminen tutkimusprosessin aikana ja haastatteluaineiston käsittely on tärkeää reliabelisuuden ja validiuden säilyttämisessä, esimerkiksi tutkittaville tulee taata täysi anonymiteetti. Tutkimusaineiston käsittelyssä ja tallennuksessa tulee noudattaa huolellisuutta ja luottamuksellisuutta. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa myös erilaisten analyysimenetelmien yhdistäminen.

Tulosten yhteydessä esitetyt haastattelupätkät on koodattu niin, että niistä ei pysty tunnistamaan vastaajaa tai hänen työpaikkaansa. Tutkimusmateriaalin äänitallenteet puretaan tekstitiedostoiksi ja samalla niistä poistetaan tutkittavien yksilöivät tunnistetiedot. Olenkin analyysivaiheessa antanut haastateltaville numerot sekalaisessa järjestyksessä. Aineiston jatkokäyttömahdollisuuksien varmistamiseksi aineiston keruu ja sisältö dokumentoidaan huolellisesti ja tallennetiedostoihin kirjataan kunkin haastattelun perustiedot. Äänitallenteet hävitän tutkimuksen päätyttyä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135–139, Hirsjärvi & Hurme 2009, 184–190.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä tutkijan tarkalla selonteolla tutkimuksen kuluista ja toteutuksen eri vaiheista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 139, Hirsjärvi ym. 2016, 232.) Olen aineiston hankinta ja tulosten käsittely -luvussa selvittänyt yksityiskohtaisesti tutkimusprosessin kulun. Tutkimuksen eettisen perustan muodostaa tutkijan tarkka selvitys tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteista ja menetelmistä. Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen, ja haastateltavilla on oltava tutkimusprosessin aikana mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös pyrkimys tuottaa analyysin avulla johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128, Hakala 2016, 276.)

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena on vastata kysymyksiin: Millaisia ovat monialaisen työllisyyspalvelun asiakasprosesseja eteenpäin vievät ja estävät tekijät, millaisena sosiaalityöntekijät kokevat yhteistyön eri yhteistyökumppaneiden kanssa ja näkivätkö sosiaalityöntekijät asiakkaan hyötyvän TYP:n sosiaalityöntekijän palveluista? Lisäksi tarkastelen TYP:n nykytilaa ja tulevaisuuden mahdollisuuksia.

7.1 Sosiaalityöntekijän rooli työllisyysenhoidossa

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijän rooli työllisyysenhoidossa on kasvanut edelleen kuntakokeiluun liittymisen myötä. Karjalainen (2008, 47) toteaa, että TYP:n sosiaalityön rooli painottuu asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen ja mahdolliseen työmarkkinoille kuntoutumiseen. Sosiaalityöntekijät näkivät oman toimenkuvansa erittäin laajana, ja edellä kuvatun lisäksi työhön sisältyy runsaasti asiakkaiden tukemista erilaisissa elämäntilanteissa, kuten asianajotehtäviä, motivointia, ohjausta muihin tarvittaviin palveluihin sekä kokonaistilanteen selvittelyä ja koordinoitua. Samankaltaisia tuloksia sai Tuusa (2005) tutkimuksessaan, ja hän toteaa, että sosiaalityöntekijällä on vastuu asiakaslähtöisyydestä, kokonaisvaltaisen vuorovaikutuksen toteutumisesta ja sosiaalityöntekijän kyvystä ymmärtää asiakkaan arkea. Sosiaalityöntekijän roolin nähtiin painottuvan tilanearviointiin ja työllistymisen edistämiseen ja työllistymisen esteiden poistamiseen. (Tuusa 2005, 82.)

Elokuussa 2017 työllisyysenhoidon kuntakokeilun aloituksen myötä TYP:n sosiaalityöntekijät näkivät työnkuvansa olevan vasta muotoutumassa. Toimenkuvaan on tullut uutena tehtäväkenttänä aiemmin pelkästään työvoimahallinnolle kuuluneita tehtäviä. Tämä on lisännyt sosiaalityöntekijän tehtäviä entisestään, ja kyseiseen muutokseen ei kaikilta osin oltu tyytyväisiä. Haastateltavat näkivät myös vastuunsa kasvaneen tämän johdosta. Työvoimahallinnon tehtävät ovat uusi aluevaltaus sosiaalityöntekijöille, ja uuden opettelu vie myös aikaa. Sosiaalityöntekijän roolin nähtiin osittain muuttuneen tehtävänkuvan laajentuessa huonompaan suuntaan. Kaikki haastateltavat mainitsivat joutuneensa tietynlaiseen kaksoisrooliin. Nykyisen malliseen TYP:n sosiaalityöhön kuuluu oleellisesti tuen, vallankäytön ja kontrollin elementit, joiden välillä työllisyysenhoidossa toteutettava sosiaalityö taistelee. Kaksoisroolilla tarkoitettiin erityisesti sitä, että yhtäältä sosiaalityöntekijä mahdollistaa tarpeen mukaiset palvelut, kuten kuntouttavan työtoiminnan paikan, mutta toisaalta hän antaa mahdollisesti

sanktioita, mikäli kuntoutuja ei täytä velvollisuuksiaan. Näitä velvollisuuksia on esimerkiksi työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen, ja sanktiona voi olla työttömyysturvaetuuden saannin katkaiseminen. Juhila (2006) on liittänyt työllisyysenhoidon sosiaalityöhön liittämisen ja kontrollisuhteen. Tällä hän tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijän rooliin kytkeytyy asiakkaiden liittäminen valtakulttuuriin, ja mikäli liittämistehtävässä on haasteita, tarvitaan kontrollin keinoja työllistymisen välineenä. (Juhila 2006, 49.) Juhila puhuu aktivoinnista, jossa tarjotaan keppiä ja porkkanaa. Haastateltavat nostivat myöskin tämän seikan esiin todeten sen liittyneen jo aiemmin aktivoivaan sosiaalityöhön, mutta TE-hallinnosta johtuva asiakkaan taloudellisiin etuuksiin liittyvä sanktioiminen on uutta. Sosiaalityöntekijä kannusti osallistumaan esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan, mikä edustaa pehmeämpää linjaa eli porkkanaa, ja keppiä puolestaan edustaa esimerkiksi taloudelliset sanktiot, kuten työmarkkinatuen maksatukseen liittyvät asiat asiakkaan kieltäytyessä työllistävistä toimenpiteistä. (Juhila 2006, 59.)

”Jos miettii ennen tätä kokeilua ja sen jälkeen, niin siinä olin ehkä minä, joka on tällainen, niin kuin kärjistetyksi sanottuna, olin asiakkaan puolella, ja sitten oli se paha TE-toimiston ihminen, joka päätti niistä rahoista, ja vaikka se käytännössä meni niin, että yhdessä TE-toimiston ihmisen kanssa asiat sovittiin. Mutta nyt kun minä olen se, joka miettii miten tehdään myös työmarkkinatukipäätöksissä. Olen samaan aikaan se hyvä ja paha poliisi ja se rooli tuntuu välillä pahalta.” H1

”Aikaisemmassa mallissa oli selkeämpi TYP-sosiaalityöntekijän rooli. Kuntakokeilun myötä, tarvitsee oikein pysähtyä ja miettiä mitä teen? Onko tämä sosiaalityötä? Mietittävää häviääkö työssä sosiaalityöntekijän rooli. Siirrytäänkö malliin missä ihmistä vaan ohjataan johonkin eteenpäin nopeatempoisesti työskennellen. Pystytäänkö paneutumaan kokonaisvaltaisesti ja laaja-alaisesti asiakkaan asioihin enää jatkossa?” H2

Tulevaisuuden uhkina haastateltavat näkivät sosiaalityöntekijän roolissa sen, miten sosiaalityö saataisiin näkyväksi osana työllisyysenhoidon, ja miten se saisi ansaitsemansa arvostuksen myös päätätasolla. Lisäksi itsenäisen päätöksenteon mahdollisuus tulevaisuudessa herätti kysymyksiä. Sosiaalityöntekijät kokivat mahdolliseksi sen, että päätöksentekoa sanellaan tulevaisuudessa enemmän ylhäältä käsin ja oma päätösvalta kaventuu. Juhila (2006) toteaa, että sosiaalityöllä tähdätään harmoniseen yhteiskuntaan liittämällä syrjäytymisvaarassa olevia liittämisen ja kontrolloinnin keinoin valtavirtaan eli tässä yhteydessä työssäkäyviin ja omillaan tuleviin kansalaisiin. Juhila toteaa myös, että

tätä tehtävää on lähes mahdoton toteuttaa niin, että ”tilaaja” olisi tyytyväinen. (Juhila 2006, 261.) Tulevaisuudessa sosiaalityöntekijältä vaaditaan vahvaa osaamista ja rohkeutta epäkohtien esiintuomiseen. Keskustelua tulee käydä taukoamatta myös siitä, että vaikeasti työllistyviä ei voida asettaa samaan asemaan muiden työntekijöiden kanssa. Vaikeasti työllistyvien kohdalla on usein kysymys koulutuksen puutteesta, kasautuvasta huono-osaisuudesta ja siitä, että nykypäivän työmarkkinoilla ei ole tarjota ns. avustavan työntekijän paikkoja. Tällä hetkellä työ ja tekijä eivät kohtaa, kun puhutaan vaikeasti työllistettävistä työttömistä. Sosiaalityöntekijöiden tuleekin pitää esillä kumppanuuden ja huolenpidon teesiä yllä päättäjien suuntaan. (Juhila 2006, 262.)

”Työllisyyspalveluissa voi esiintyä ristiriitoja asiakkaan tarpeiden, sosiaalityöntekijän ja palveluiden maksajatahon kanssa. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän onkin toimittava tasapainoillen työnantajan ja asiakkaan välissä. Sosiaalityöntekijän pitää nähdä kokonaisuus ja toimia oman ammattitaitoonsa ja kokemukseensa luottaen. Työssä saa käyttää laajasti omaa kapasiteettiaan. Mahdollisuuksia löytyy oppia uutta ja siirtää oppimaansa käytäntöön. Esimerkiksi kuntakokeilun myötä ovat kaikki työllisyshoidon ammattilaiset joutuneet tai saaneet mahdollisuuden uusien itselle tuntemattomien asioiden oppimiseen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä joutuu perehtymään työvoimaviranomaiselle aiemmin kuuluviin tehtäviin.” H5

”Päätöksenteon sujuvuus ei vielä ole kokemusta. Kuntakokeilu alkoi 1.8.17. Päätöksiä enemmän kuntouttavaan työtoimintaan ja nämä paikat halutaan täyttää. Ristiriitatilanteita siinä, miten itse näen mihin asiakasta pitäisi viedä, mutta kunnasta tulee raamit eli asiakkaat tulee ohjata kuntouttavaan pois sakkolistalta. Palveluista voi myös olla erilaisia näkemyksiä.” H3

Muutama haastateltava mainitsi työympäristön muutoksena kuntakokeilun, jonka mukaan sosiaalityöntekijät ja kunnan palvelukseen siirtyneet TE-toimiston virkailijat jakoivat toimintatilat eli avokonttorin. Haastattelemissani kunnissa useimmilla oli yhdistetty tilat yhteen TE-toimiston ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Toimistot olivat enimmäkseen lasiovisia. Äänieristys oli kaikissa toimistoissa suhteellisen heikolla tasolla. Avokonttori koettiin haasteellisena, koska erityisesti sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaita toimistolla. Vuoropuhelu, jota tapaamisen aikana käydään, kantautuu helposti toisten työntekijöiden tai asiakkaiden korviin. Lisäksi tapaamisilla voi olla mukana asiakkaan omaisia

sekä yhteistyökumppaneita, mikä osaltaan vaatisi riittävän kokoisen tilan ja äänieristyksen. Keskustelua käydään monesti vaikeista asioista ja yksityisyyden suoja tulisi asiakkaalle taata.

”Avokonttori, mikä meillä on tällä hetkellä, on erittäin haastava ja ei oikein toimi. Uudet tilat saamme 2 kk kuluttua, mutta huone on niin pieni, ettei 3 ihmistä enempää tilaan mahdu. Tämä hankaloittaa asiakastyöskentelyä.” H2

7.2 Asiakas ja kokonaisvaltainen kuntouttava sosiaalityö

Ennen kuntakokeilua toteutetussa TYP-työskentelyssä haastatellut sosiaalityöntekijät kokivat vahvuutena erilaiset toimintatavat, joilla kuntouttavaa sosiaalityötä toteutetaan. Asiakkaat ohjautuvat TYP-palveluihin tiettyjen kriteerien perusteella eli työttömyyden keston ja monialaisen palvelun samanaikaisella tarpeella. Kuntakokeilussa jatketaan TYP:n vanhojen asiakkaiden kanssa, mutta asiakkaiden vastuuvirkailijan määrittely tapahtuu sosiaalityöntekijän ja kunnan työvoimavirkailijan välillä. Vaikeasti työllistettävät kuuluvat sosiaalityöntekijöiden vastuulle. Haastateltavat kokivat vahvuutena oman ammattitaitonsa soveltumisen juuri tämän ryhmän ohjaukseen. Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 25) mukaan moniammatillinen yhteistyö on hyödyksi monimutkaisissa palvelutarpeissa, mutta vastuun yksittäisestä asiakkaasta tulisi olla yhdellä työntekijällä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–29). Haastateltavat totesivat, että kun asiakkaalle on nimetty yksi vastuuvirkailija, se madaltaa asiakkaiden kynnystä ottaa yhteyttä sekä helpottaa luottamuksellisen suhteen syntymistä. Haastateltavat näkivät asiakkaan hyötyvän uudesta toimintamallista ja vastuuvirkailijan nimeämisestä.

”On hyvä, että toiminta ei ole enää työntekijäriippuvaista. Saadaan laatu tasaisemmaksi ja läpinäkyvämmäksi. Asiakasohjauksessa pystytään siirtämään ne tiedot mitä tarvitaan muille työntekijöille, lähetteen tiedot, palvelut mitä on ja mihin tarpeisiin ei voida vastata... mietitään miten tyhjäkäyntiä voidaan vähentää ja saataisiin paras mahdollinen käytettävyytulos.” H4

”Aikaisemmin olin vain TYP:n sosiaalityöntekijä ja kuntakokeilun myötä minulla on TYP:n asiakkaita sekä kuntakokeiluun kuuluvia asiakkaita. Kuntakokeilulaki tuli keksällä ja siellä puhutaan aktivointi-, kotouttamis- ja työllistämissuunnitelmista. Aikaisemmin siinä on edellytetty kolmikantaa eli TE-toimisto, kunta, Kela... ja asiakas on

tietysti mukana. TE-toimiston henkilöt ovat nyt ikään kuin kuntatyöntekijöitä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, teknisesti monialaisen suunnitelmien tekoon ei tarvita ketään muuta, kun kaikki ovat kunnan edustajia. Palataan vanhaan, se on niin kuin monialainen työllisyysuunnitelma, mutta fyysisesti ei tarvita ketään muuta. Mietin, että mitä se monialaisuus nykyään on?”H2

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kasvatusten asioiminen koettiin tärkeänä. Haastatteluissa tuli esiin seikka, että osa pitkäaikaistyöttömistä ei ollut tavannut henkilökohtaisesti verkostoonsa kuuluvia ammattilaisia pitkään aikaan ja osa ei koskaan. Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen on onnistunut jo pitkään ilman tapaamista. Sosiaalityöntekijä on voinut tavata asiakkaan työllistymis- tai aktivointisuunnitelman teon yhteydessä, mutta prosessi on voinut jäädä kesken, mikäli asiakas ei ole ollut halukas osallistumaan työllistäviin toimenpiteisiin. Kokonaisvaltaisen kuntouttavan sosiaalityön toteuttaminen vaatii onnistuakseen asiakaslähtöisen ja vuorovaikutuksellisen työtavan. Sosiaalityössä vuorovaikutus nähdään yhtenä työvälineenä, ja asiakkaan todellinen kohtaaminen tapahtuu kasvokkain toteutuvassa tapaamisessa. (Hänninen & Poikela 2017, 151.) TYP:n asiakaskunta sisältää monenkaltaisia ja eri elämänvaiheessa olevia ihmisiä, mutta yhteistä asiakaskunnalle on tietynlainen moniongelmaisuus. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus koostuu hänen kyvystään jäsentää, tulkita ja ratkoa näitä ongelmia. (Juhila 2006, 54.) Myös Tuusan (2005) mukaan sosiaalityön sisällöllinen painotus on pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisessa ja esteenä olevien ongelmien ratkomisessa. (Tuusa 2005, 82).

”Asiakkaita on laidasta laitaan. Osa olisi valmiita työmarkkinoille ja osa on sitten sellaisia, jotka eivät todennäköisesti koskaan ole valmiita avoimille työmarkkinoille. Mulla ei ole tällä hetkellä asiakkaana sellaisia, jotka olisivat siirtymässä eläkkeelle. Esteenä työmarkkinoille siirtymisessä on se, ettei sitä oikeaa työpaikkaa ole löytynyt. Oikeasti ne ovat sellaisia, että tekevät jo osa-aikatyötä ja ne ovat uloskirjausta vaille valmiita. Työelämään sijoittumattomilla on päihde- ja mielenterveysongelmia, ja niin pitkä aika siitä, kun on työssä viimeksi ollut. On niin pitkä polku työelämään, ettei varmasti enää onnistu ja toisaalta asenne on se, ettei välttämättä haluakaan.” H1

Haastatellut sosiaalityöntekijät näkivät hyvänä uudistuksena työttömiä koskevat pakolliset määräaikaishaastattelut. Työnhakijat haastatellaan ja heidän työllistymissuunnitelmansa tarkistetaan aina kol-

men kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen. Määräaikaishaastattelujen tarkoitus on palvelulla työtöntä, ja haastattelun yhteydessä tehdään työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan tarkemmin työnhausta ja työllistymistä edistävästä palveluista. Työllisyysuunnitelma tulee tarkastaa kolmen kuukauden välein ja vaikeasti työllistyvien kohdalla kuuden kuukauden välein. Haastattelujen toteuttaminen edesauttaa asiakkaiden tilanteiden kokonaishallinnassa ja toiminnalla osittain ehkäistään asiakkaan työllistymisprosessista ”tippumista”.

Monialaisen työllisyyspalvelun tarjoama kokonaisvaltainen tuki asiakkaan asioissa nähtiin vahvuutena. Myös Erja Lindberg (2016) toteaa, että kasvokkain tapahtuvat palvelut ovat entistä tärkeämpiä sähköistyvässä maailmassa. Sähköisillä palveluilla ei voida korvata henkilökohtaista palvelua. Netin käyttö koetaan usein vieraaksi pitkään työmarkkinoilta poissa olleiden keskuudessa. Myös automatisoidut puhelinpalvelut eivät pysty korvaamaan henkilökohtaista palvelua. Lähi- ja henkilökohtaisena palveluna pitäisi tuottaa ainakin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelut. (Lindberg 2016, 5.)

”Asiakas saa tarvitsemansa palvelut, monille ei riitä netin välityksellä tapahtuva yhteydenotto. Pidän tärkeänä ihmisten kohtaamista, koska asiakas ei välttämättä ole tavananut ketään vuosiin. Joskus on niin, ettei minulla ole tarjota asiakkaan tarvitsemia palveluita esimerkiksi vaikeissa mielenterveysongelmissa. Näen, että asiakas tarvitsee sen puolen apua, mutta ei ole halukas hoitamaan ongelmaansa... aina asiakas ei itse tiedosta, että olisi avun tarpeessa. Monesti tilannetta lähestytään jonkin muun kautta, esimerkiksi paneudutaan talousongelmaan ja näin saadaan asiat alkuun.” H2

”Hyötykö asiakas kuntouttavasta sosiaalityöstä... aikaisemmin on hyötynyt, koska minä pystyin asiakkaan asioihin vaikuttamaan enemmän, jos se oli TYP:n asiakas. Siinä oli ehkä myös yks syy, miksi meillä tuli TYP-asiakkaita. Ihmiset halusi TYP:n asiakkaiksi, kun silloin sai ottaa minuun yhteyttä, eikä tarvinnut soittaa sinne TE-toimiston palvelulinjalle mihin ei koskaan pääse. Tällä hetkellä se ei eroa mitenkään, kun minä hoidan sen prosessin kokonaan. Paitsi nyt osa toki käy TE-toimiston virkailijalla. Eli meillä on jako, minulla käy nämä vaikeammin työllistettävät ja TE-toimiston virkailijalla on siten ne asiakkaat, jotka ovat helpommin siirtymässä eteenpäin työhön tai opiskelemaan. Koko prosessin hoitaminen voi olla mahdollisuus” H1

Haastateltavista lähes kaikki näkivät, että työ- ja toimintakykyarviointi sosiaalisine arviointeineen ovat osa sosiaalityöntekijän tehtäviä monialaisissa työllisyyspalveluissa. Tämä kokonaisvaltainen arviointi ja palveluiden suunnittelu soveltuu hyvin sosiaalityöntekijän tekemäksi, ja he itse kokevat palvelutarpeen arvioinnin olevan osa sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa. Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tärkeyden toteaa myös Lindberg (2016) kuntakokeilututkimuksen tuloksissaan. Hän toteaa, että lähtökohtana työllisyydenhoidossa tulisi olla hyvinvoinnin ja palvelutarpeen kartoittaminen toimintakyvyn kautta. Asiakkaan palvelutarpeen katsotaan olevan sitä pienempi, mitä toimintakykyisempi asiakas on. (Ks. myös Kerätär 2016 b.) Toimintakykymittarin tulisi palvella päivittäistä asiakastyötä ja tukea työntekijää palvelutarpeen arvioinnissa. Lindbergin (2016) mukaan kunnissa tarvitaan toimintakykymittaria jäsenyyksien tukena ja palveluiden tuloksien arvioinnin apuna. Mittarin tulokset tulisi saada myös sähköisesti yhteiskäyttöön työntekijöille ja palveluyksiköille. Kehittämiskohteena hän näkee sähköistetyn mittarintulosten raportoinnin työntekijöiden ja palvelutarjoajien yhteiskäyttöön. Omassa tutkimuksessani tuli esiin, että muutamassa kunnassa on päästy alkuun mittariston kehittämistyössä vuonna 2017 alkaneen kuntakokeilun myötä.

”Tämä asiakaskunta jonka kanssa työskentelen, siinä ei yleensä nopeasti tapahdu mitään. Tarvitaan istumista ja mietintää, esimerkiksi mitä tehdään kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen. Kaikki työhön ei ole relevantti ajatus. Työmarkkinoilla pitäisi tapahtua todella paljon muutoksia täystyöllisyyden takaamiseksi. Paljon on palveluilta palveluille siirtyviä asiakkaita. Palveluvalikko on nopeasti läpikätsottu. Mihin asiakas? Ei ole tarpeeksi palveluita. Työkyvyn arvioinnin pitäisi olla jouhevaa. Ne joiden tavoite ei ole työ – mitä muuta voisi olla? Tämä porukka puhuttaa tapaamisissa ja johtoryhmätasollakin. Niin huonokuntoisia, ettei pysty kuntouttavaan työtoimintaan ja eläkeratkaisut eivät ole mahdollisia. Olisiko perustulosta apua tälle ryhmälle? Vapautuisi resursseja muuhun.” H3

Työ- ja toimintakykyarviointi nostettiin esiin yhtenä työmenetelmänä. Sosiaalityöntekijät kokivat tarpeelliseksi saada lisää työvälineitä asiakkaan aktivointitoimenpiteisiin. Arvioinnin koettiin hyödyttävän asiakasta hänen oikeaan palveluun pääsyn mahdollistamiseksi sekä räätälöidyn asiakkaan jatko- ja tukemiseksi. Sosiaalityöntekijät kokivat saavansa tästä apua asiakas- ja palveluprosessien eteenpäin viemiseen. Toimintakykyarvioinnin koettiin parantavan yhteistyötä ja erityisesti sen nähtiin parantavan terveydenhuollon kanssa tehtävää yhteistyötä.

”Kun kyseessä on erityistä tukea tarvitsevan työ- ja toimintakyvyn arviointi, pitäisin erittäin tärkeänä sitä, että sosiaalityöntekijä voisi asiakkaan suostumuksella olla mukana terveydenhuollon tarkastuksessa ja arvioinnissa. Usein asiakas ei kykene ilmaisemaan kaikkia tarpeitaan.” H5

”Meitä kaikkia yhdistää se, että olemme työkykykoordinaattorikoulutuksessa. Meillä on kehittämis- ja oppimistehtäviä ja teema on terveystarkastukset. Olisi hyvä, jos olisi yhtenäinen malli valtakunnallisesti pohjustamassa palveluprosessin kulkua. On selkeä työn malli ja kunnasta riippumaton. Asiakkaan tieto siirtyisi esimerkiksi lääkärille työkyvynarvioon ja tieto olisi selkeästi koottuna asiakkaasta. Asiakas sinänsä istuu, mutta opitaan, että näin tämä tieto meiltä tulee. Olisi varmaan paremmin hyödynnettävissä asiakkaan jatkopolituksen suuntaan.” H4

Palveluohjaus on yksi kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmä. Palveluohjauksen toteutuksessa on tärkeää, että palvelusuunnitelma laaditaan huolella ja yhdessä asiakkaan kanssa. Tällä tavoin toimimalla saadaan palveluprosessia selkiytettyä ja kuntouttavien toimenpiteiden vaikutuksia voidaan paremmin arvioida ja mitata. Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997), Pietiläisen ja Seppälän (2003) ja Tuusulan (2009) kuvailut palveluohjauksen sisällöstä ja palveluohjaustarpeista löytyi yhtäläisyyksiä omien tutkimustulosteni kanssa. Klockomon ja Marnetoftin (2016) tutkimustulokset myös osoittivat kokonaisvaltaisen lähestymistavan hyödyllisyyden työllisyydenhoidossa. Yhtäläisyys löytyi myös ammatilaisen dilemmasta eli siitä, kun yritetään sovittaa palvelutarjonnassa yhteen asiakkaan tarpeet ja organisaation asettamat rajat. Suurin hyöty palveluohjausmallista koetaan löytyvän palveluiden koordinoitiprosessin parantumisesta ja asiakasta hyödyttävästä palvelusta. Palveluohjauksen vahvuusmalli herätti mielenkiintoa haastateltavissa. Haastateltavat mainitsivat erityisesti sen, että palvelusuunnitelma lähtee liikkeelle asiakkaan vahvuuksista nykyisen ongelmaperusteisen sijaan. Palveluohjaus miellettiin asiakasta hyödyttäväksi malliksi, jossa asiakas saa enemmän aikaa ja apua asioidensa hoitoon kuin muilla työllisyydenhoidon kentillä. Erityisesti palveluohjauksesta haastateltavat kokivat olevan apua vaikeasti työllistyville, joilla on usein monia ongelmia ratkottavana elämässään. Palveluohjausmallin nähtiin myös poistavan päällekkäistä työntekoa asiantuntijoiden välillä, mikäli laaditut palvelusuunnitelmat on siirrettävissä toisen ammatilaisen tiedoksi. Lisäksi palveluohjausmallin ”jalkautuva työ” on tärkeää niin moniammatillisen tiimin tapaamisissa kuin asiakkaan asioiden ajajana. Mallissa pystytään lähtemään asiakkaan kanssa yhdessä esimerkiksi terveystarkastuksen lääkärikäynnille.

Klockomon ja Marnetoftin (2016) tutkimustuloksissa palveluohjauksen käytöstä saatujen hyötyjen nähtiin liittyvän joustavaan työskentelytapaan, kulkemiseen läpi monimutkaisen hyvinvointijärjestelmän sekä oikeudenmukaiseen asiakastyöskentelyyn. Yksilökohtainen palveluohjausmalli on lähestymistapana kokonaisvaltainen ja sen käytöllä voidaan purkaa sosiaalityön dilemmaa eli sitä, että sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan tarpeet, mutta hyvinvointijärjestelmä ei katso tarvetta samasta näkökulmasta. Omissa ja Klockomon ja Marnetoftin tutkimustuloksissa palveluohjausmallin käytön vahvuuksina nähtiin asiakkaiden saama yksilökohtainen palvelu. (Klockomo & Marnetoft 2016, 123–129.) Myös Tuusan (2005) tutkimustuloksissa todettiin, että palveluohjauksella on tärkeä rooli kuntoutujan elämässä. Sosiaalityöntekijä toimii koordinaattorina ja tukihenkilönä asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä koko asiakkuusprosessin ajan. (Tuusa 2005, 82.) Palveluohjauksen vahvuusmallin mahdollisista hyödyistä haastateltavat vastasivat seuraavasti:

”Olisihan se niin kun, jos pelkän aksun eli aktivointisuunnitelman pohjalta mennään, siitähän kukaan ei saa yhtään mitään. Tai saa sit just sen, että ne ovat siellä ja siellä, mutta ei se siitä ihmisestä mitään kerro, ei siitä saa mitään, se on aika, no suppea, ja toki sekin että niitä monialaisia työllisyysuunnitelmiakin on monenlaisia. Että tosiaan olisi sellainen valmis pohja.” H1

”Asiakkaan hyötyminen palveluohjausmallista...olisi hyötyä. Ajattelin, asiakkailla käytössä monialainen suunnitelma. Vei aluksi aikaa, mutta päivittäminen on sitten helpompaa. Tekee asiakkaalle tilanteen näkyväksi. Olisi hyvä kun kaikilla olisi näkyvillä tämä tehty taustatyö mutta asiakkaan luvalla. Jalkautuminen voisi toimia. Työskentelymalli, jossa oli sosiaaliohjaaja sosiaalityöntekijän työparina. Yhdessä tehden, ja ohjaaja kulki asiakkaan mukana jalkautuen ja auttaisi konkreettisesti esim. lomakkeiden täytöstä. Sosiaalityöntekijällä olisi isompi kuva hallussa. Tehtävänkuvat on määriteltävä selkeiksi. Sosiaalityön mallin kehittäminen ja seuranta, itse kokisin sen mielekkääksi. H3

”Palveluohjaus helpottaisi tiedon kulkua, hyvä olisi yhteinen malli. Yhteinen mittaristo helpottaa, olisi hyvä jos olisi myös yhteinen työkykymittaristo kaikille. Alkuun menee aikaa enemmän, mutta lopulta aikaa säästyy. Tieto siirtyy ikään kuin samassa muodossa. Se auttaisi siinä kommunikoinnissa. Sitten mietin, että paikallistasolla ja muuten mallista, että hyvin pitkälle työ on sosiaalityössä ja tyypissä palvelujen koordinointia.

Paikallisesti se on ollut sitä rinnalla kulkemista. Olen miettinyt, että jos työparina olisi ollut ohjaaja, olisi silloin voinut tehdä yhdessä. Silloin olisi tämä iso asiakasmäärä ollut paremmin hallinnassa. Yhteistä mittaristoa pitäisi enemmän vielä miettiä.” H4

Palveluohjauksen vahvuusmallin käyttöönotto työllisyydenhoidossa herätti haastateltavissa joiltain osin huolta. Kritiikkiä malli sai oletuksesta sen aikaa vievyydestä ja työskentelyyn mahdollisesti tulevista rajoituksista. Kuntakokeilun tulon myötä haastateltavat myös epäilivät työvoimahallinnon alkavan näytellä yhä suurempaa osaa monialaisissa työllisyyspalveluissa. Tämä merkitsee sitä, että kaikkia asiakkaita vastuutetaan yhä enemmän itsenäiseen omien asioiden hoitoon. Lisäksi asiakasprosessien etenemistä nopeutetaan yksilöllistä ohjausta vähentämällä. Tällöin työllisyydenhoito palvelee enemmän taloudellisten säästötavoitteiden toteutumista asiakastavoitteiden sijaan.

”Tällä hetkellä tuntuu, että asiakastyöhön on lähtökohtaisesti liian vähän aikaa. Mikäli vahvuusmallin mukainen palvelusuunnitelma laaditaan kunnolla, on sen tekoon varattava aikaa. Muutoin suunnitelman laadinta ei poikkea nykyisestä suunnitelmasta. Vaikeasti työllistyvien kanssa työskennellessä ei päätöksiä ole mielekästä tehdä nopeammin, vaan hiukan pidennetyllä harkinta-ajalla rauhallisesti edeten. Tällä hetkellä käy usein niin, että on monialaisesti, yhdessä asiakkaan kanssa tehty suunnitelma esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta tai opiskelun aloituksesta. Juuri kun päätökset on tehty ja toiminnan pitäisi alkaa, asiakas muuttaakin mielensä ja haluaakin jotain muuta. Aikaa asiakkaan todellisen halun ja motivaation tason selvittelyyn ei ole ollut riittävästi.” H5

Haastateltavat näkivät jonkin verran ongelmia asiakkaan ohjautuvuudessa monialaiseen työllisyyspalveluun. Kukaan haastatelluista ei todennut itsellään olevan aikuissosiaalityön ohjaamia asiakkaita.

Aikuissosiaalityön kanssa tehtävä yhteistyö nähtiin heikkona. Yhteistyötä tapahtuu lähinnä silloin, kun asiakas tarvitsee päihdehuollon kuntoutukseen lähetettä. Tällöin TYP:n sosiaalityöntekijä voi ottaa yhteyttä kunnan sosiaalityöhön, mikäli asiakas ei ole entuudestaan siellä asiakkaana. Myös yhteistyö terveydenhuollon ja TYP:n välillä koettiin melko heikkona. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi tapahtuu erillään ja toisinaan arvioinnin tuloksissa on näkemyseroja. Myös Paavolan (2016) tutkimustulosten mukaan kuntien toimintayksiköissä on tapahtunut muutos asiakasohjauksessa. Kunnan roolin nähtiin kasvaneen esimerkiksi lisääntyneenä ohjauksena kuntouttavaan työtoimintaan.

Asiakasohjauksen työkaluksi tutkimuksessa mainittiin Kelan sakkolista. Tämä lisää sosiaalityöntekijöiden kuormitusta entisestään, koska heidän asiakaskuntansa koostuu nimenomaisesti näistä vaikeasti työllistyvistä pitkäaikaistyöttömistä. Asiakasvalintaa vaikutti ohjaavan priorisoitu asiakassegmentointi. (Paavola 2016, 122–125.) Sosiaalityöntekijöille oli vielä epäselvää, kuka ohjaa uudet asiakkaat omille työntekijöilleen. Kaikenlainen yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden kanssa koettiin tärkeäksi.

”Perussosiaalityöntekijöiden ohjaamina tulleita asiakkaita en muista että olisi tullut asiakkaaksi lainkaan. Käytännössä minä ohjaan asiakkaan työttömien terveystarkastukseen. Lähetän lähetteen sinne, ja saan sitten sieltä palautteen tai sitten mietitään yhdessä miten edetään. Lähetän sinne yhden A4 ja saan yhden A4 takaisin. Yhteydenpito terveydenhuoltoon on marginaalista.” HI

7.3 Yhteistyön sujuvuus ja prosessien eteneminen

Työllisyydenhoidon yhdeksi palveluprosessin etenemisen esteeksi nähtiin asiakastyön muuttuminen henkilökohtaisesta palvelusta sähköisen palveluiden suuntaan. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan välinen kasvotusten asioiminen koettiin tärkeänä. Haastatteluissa tuli esiin seikka, että osa pitkäaikaistyöttömistä ei ollut tavannut henkilökohtaisesti verkostoonsa kuuluvia ammattilaisia pitkään aikaan ja osa ei koskaan. Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen on onnistunut jo pitkään ilman tapaamista. Sosiaalityöntekijä on voinut tavata asiakkaan työllistymis- tai aktivointisuunnitelman teon yhteydessä, mutta prosessi on voinut jäädä kesken, mikäli asiakas ei ole ollut halukas osallistumaan työllistäviin toimenpiteisiin. Kokonaisvaltaisen kuntoutuksen sosiaalityön toteuttaminen vaatii onnistuakseen asiakaslähtöisen ja vuorovaikutuksellisen työtavan. Sosiaalityössä vuorovaikutus nähdään yhtenä työvälineenä, ja asiakkaan todellinen kohtaaminen tapahtuu kasvokkain toteutuvassa tapaamisessa. (Hänninen & Poikela 2017, 151.) TYP:n asiakaskunta sisältää monen kaltaisia ja eri elämänvaiheessa olevia ihmisiä, mutta yhteistä asiakaskunnalle on tietynlainen moniongelmaisuus. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus koostuu hänen kyvystään jäsentää, tulkita ja ratkoa näitä ongelmia. (Juhila 2006, 54.) Myös Tuusan (2005) mukaan sosiaalityön sisällöllinen painotus on pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisessa ja esteenä olevien ongelmien ratkomisessa. (Tuusa 2005, 82).

”Asiakkaita on laidasta laitaan. Osa olisi valmiita työmarkkinoille, ja osa on sitten sellaisia, jotka eivät todennäköisesti koskaan ole valmiita avoimille työmarkkinoille.

Mulla ei ole tällä hetkellä asiakkaana sellaisia, jotka olisivat siirtymässä eläkkeelle. Esteenä työmarkkinoille siirtymisessä on se, ettei sitä oikeaa työpaikkaa ole löytynyt. Oikeasti ne ovat sellaisia, että tekevät jo osa-aikatyötä ja ne ovat uloskirjausta vaille valmiita. Työelämään sijoittumattomilla on päihde- ja mielenterveysongelmia, ja niin pitkä aika siitä, kun on työssä viimeksi ollut. On niin pitkä polku työelämään, ettei varmasti enää onnistu ja toisaalta asenne on se, ettei välttämättä haluakaan.” H1

Haastateltavat näkivät yhteistyön ja prosessien osalta tulevaisuuden uhkina palveluiden kapea-alaisuuden, asiakasmäärien kasvun ja sitä myötä prosessien etenemisen arvioinnin ja seurannan vaikeutuvan. Ajanpuute huolestutti, ja sosiaalityöntekijät olivat huolestuneita siitä, onko TYP-asiakkuudesta asiakkaille hyötyä tulevaisuudessa. Monialaisen yhteistyön ja asiakkaan saaman hyödyn osalta haastateltavat kokivat epävarmuutta TYP-toiminnan mahdollisesta loppumisesta sekä työllisyysenhoidon mahdollisista tulevista muutoksista vaikeasti työllistyvien kohdalla.

”Prosessin sujuvuus riippuu yhteistyökumppaneista. Prosessien sujuvuuden seuranta on itsellä. Koska on paljon asiakkaita, välillä tuntee huonoa omatuntoa siitä, että kaikkea ei ehdi. Asiakas saattaa tippua ulos prosessista ja asioiden hoito joudutaan uudelleen käynnistämään. Esimerkiksi, asiakas on käynyt palvelusetelillä yksityislääkärillä, mutta asiakkaan informointi on jäänyt kesken. Asiakas ei tiedä, missä hänen asioissaan mennään. Olisikohan hyvä, jos terveydenhoitaja koordinoisi terveysasioita tässä kohdalla prosessia?” H2

”Haasteena prosessin etenemisessä on työnhaun tukemisen vaihe. Se on oleellinen kun kuntouttavasta työtoiminnasta lähdetään eteenpäin, tarvitaan mittavaa apua, vaikka esim. työkokeilu- tai palkkatukityön hakemiseksi. Uravalmennukseen varattu 6 tuntia ei riitä monellekaan. Tarvitaan enemmän aikaa. Muutosta tapahtuu, ihmisiä työllistyy, vaihtuvuutta on, mutta suurimmalla osalla on polut kuitenkin pitkiä. H4

Seudullinen yhteistyö ja yhteistyökumppaneiden tunteminen nousivat esiin haastatteluissa, ja seudullista yhteistyötä pidettiin tärkeänä. Ennen kuntakokeilua toimineet alueelliset tapaamiset sekä TYP:n sosiaalityöntekijöiden omat tapaamiset koettiin tärkeinä ja niiden toivottiin jatkuvan. Haastateltavat mainitsivat, että tapaamisissa sai hyvin informaatiota siitä, mikä on TYP:n nykytilanne ja tulevaisuuden tavoitteet. Sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa kokemusten vaihtaminen ja peilaaminen auttoivat

jäsentämään omaa toimintaa. Kuntakokeilun myötä seudullinen yhteistyö on vielä jäsentymätöntä. Pietiläinen ja Seppälä (2003) totesivat tutkimuksessaan, että aktivointityössä haasteina ovat palvelukonseptien, työnjaon, työprosessien, asiakasvalinnan ja ohjausmallien kehittäminen. Yhteistyön toimivuudessa on todettavissa ongelmia, joiden katsotaan johtuvan siitä, että yhteistyökumppanit eivät tunne toistensa palveluita eivätkä muiden ammattilaisten erilaisia työn sisältöjä. Puutteena nähdään myös yhteisten strategioiden ja toimintatapojen riittämättömyys. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 91.)

”Yhteistyö, muutoksen aikana eivät oikein kuntakohtaisesti yhteiset tapaamiset toteudu. Pidän seutukuntien kokoontumisia tärkeinä ja informatiivisina. Näin ei enää ole. TYP-asiat nousivat niissä hyvin esiin. Kehyskunnilla oli myös omat kokoontumiset. TYP-näkökulma on jäänyt.” H4

Yhteistyön mahdollisuuksina tulevaisuudessa ja uusina toimintatapoina haastateltavat näkivät esimerkiksi jalkautuvan sosiaalityön kehittämisen. Kuntakokeiluun liittyvissä tutkimuksissa (mm. Arnkil ym., Lindberg 2016) peräänkuulutettiin uusien toimintamallien luomista ja niiden saattamista toimiviksi käytännöiksi. Tämänkaltainen uusi toimintatapa voisi olla uusi hyvä käytäntö, joka hyödyttää asiakasta ja parantaa toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä.

”Yhteistyö työvalmennuskeskuksen kanssa sujuu hyvin. Kuntaliitosten myötä työskentelykenttä on laajalle alueelle levinnyt. Nyt luodaan mallia jossa jalkaudutaan niille alueille missä asiakkaita on mutta ei palveluita. Työttömien ryhmät jaetaan asuinalueen mukaan. Asuinalueelle mennään, otetaan läppärit mukaan. Etsitään kuntouttavaan työtoimintaan asiakkaan asuinalueelta soveltuvia paikkoja yrityksistä. Suunnitelmat tehdään paikan päällä. Sovitaan kuka toimii työnjohtajana.” H2

Haastateltavien käsitysten mukaan yhtenä vahvuutena, mutta myös samanaikaisesti heikkoutena nähtiin asiakas- ja palveluprosessien eteneminen ja yhteiset tietojärjestelmät. Toimivat tietojärjestelmät mahdollistavat tiedon tehokkaamman siirtymisen ja sen käytön vähentäen päällekkäistä työtä asiantuntijoiden välillä. Asiakkaan suostumuksella tiedot voidaan myös osittain välittää toiselle toimijalle, joten asiakkaan ei tarvitse selittää asioitaan yhä uudelleen asioidessaan eri palvelutarjoajien luona. Esiin tuli myös tietojärjestelmän heikkouksia kuten järjestelmien yhteensovittamattomuus.

”Kyllähän se ihan ok toimii. Toki tässä on nyt se haaste, että minäkin jaan saman ihmisen tiedot kolmeen järjestelmään, mikä on ihan pikkuisen rasittavaa. Ensiksi sää teet Effica päätöksen, sitten kirjaat TYPPI:in, ja vielä Uraan samat asiat. Niin onhan se, olisi kivampi jos olisi vaan vähän vähemmän kirjattavaa.” H1

Tällä hetkellä usean ohjelmiston samanaikainen käyttö ja tiedon siirrettävyys muille yhteistyökumppaneille on niitä seikkoja, joita tulee tulevaisuudessa kehittää. Arnkil ym. (2015) totesivat tutkimuksessaan, että aktivointityössä, työllisyydenhoidossa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tulee toimijoiden väliset tietojärjestelmät saattaa yhteensopiviksi. Sähköisten tietojen yhteiskäytöllä mahdollistetaan systemaattinen asiakasseuranta, mikä on tällä hetkellä hankalaa. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2015, 2–12.)

”Yhteiset tietojärjestelmät toimiessaan olisivat tietenkin kauhean jouhevia työvälineitä. Välillä luodaan esteitä (esimerkiksi tietosuoja), että se tieto ei kulje järjestelmätasolla, ihan oman kaupunginkaan sisällä. On järjestelmiä mihin muilta yhteistyökumppaneilta on pääsy järjestelmään estetty. Eri järjestelmiin tehdyt kirjaukset ei näy.” H4

”Tulevaisuudessa yhteisistä järjestelmistä voi olla hyötyä. Toiselle toimijalle välitettävä palvelusuunnitelma ja työ- ja toimintakykyarviot voisi lähettää työskentelyn pohjaksi esimerkiksi työttömien terveystarkastukseen pohjaksi.” H5

Kuntakokeilulla on ollut vaikutuksensa sosiaalityöntekijöiden ammatillisiin käytäntöihin. Vahvimmin haastateltavat nostivat esiin työparimallin puuttumisen kuntakokeilun aloituksen jälkeen. Aiemmassa TYP-työskentelymallissa sosiaalityöntekijät näkivät vahvuutena TE-toimiston virkailijan kanssa yhteisesti laadittavat aktivointisuunnitelmat ja muun tehdyn yhteistyön. Yhteistyö koettiin tällöin sujuvaksi ja erityisesti pidettiin siitä, että yhteisen tapaamisen aikana asiakkaan tilanteeseen saatiin useampi näkökulma. Tämän työskentelymallin poistuminen koettiin uhkatekijänä tulevaisuuden TYP-työlle ja parityöskentelymallia toivottiin takaisin. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokivat, että pitkään työskentely asiakkaan kanssa ja se, että asiakas tietää, kuka on hänen ”oma työntekijänsä” helpottaisi osaltaan luottamuksen rakentamista asiakkaaseen. Samankaltaiseen tutkimustulokseen päätyi Tuusa (2005) omassa tutkimuksessaan. Hän toteaa, että työparityöskentelyyn sisältyi samanaikaisesti

monenlaisia vahvuuksia ja myös heikkouksia ja jännitteitä. Tutkimustuloksissa tuli esiin, että kasvokkain tapahtuva asiakasyhteistyö lisäsi molemminpuolista luottamusta ja suunnitelmat saivat enemmän syvyyttä eri ammattiosaamisten yhdistämisestä. (Tuusa 2005,83.)

”Kuntakokeilun kautta uutena asiana on se, ettei ei ole enää työparimallia. Yksi henkilö vie koko prosessin läpi ihan työmarkkinoille asti. Työskentelen koko ajan asiakkaan kanssa niin kauan kuin on asiakkaana. Työnkuvan muotoutuminen on kesken. Kaksi tehtävänkuvaa on ikään kuin lyöty yksiin. TE-toimisto on muuttunut kuntatyöntekijäksi. Tehdään samaa työtä eli ohjataan kuntouttavaan jne. Asiakas on meillä kokonaisuudessaan. Lausunnot tehdään uraan muistilistana ja näin ollen TE-toimisto tarkoittaa Tampereella olevaa virkailijaa. Sieltä tulevat lausunnot.” H3

Typ:n asiakkuus kestää pitkään, jopa vuosia. Aikaisemmin oli työparin kanssa yhteinen vastuu kuntoutusvaiheen asiakkaista. Nyt vastuu on sosiaalityöntekijällä. Kuntakokeilun myötä, kannetaan asiakkaasta vastuu ihan työllistymiseen tai opiskelun alkuun saakka. Koen resurssipulaa. Pitäisi luoda oma verkosto yrityspuolelle, oikeisiin työ- ja työkokeilupaikkoihin paikkojen saamiseksi. Koen resurssipulaa ainakin ajan suhteen. Sitä aikaa ei ole riittävästi siihen. Kuntoutusvaiheessa olevien asiakkaiden asioiden hoito, jatkopolutus ja tukeminen vie paljon sitä työaikaa. Ei aikaa seuraavaan vaiheeseen aikaa ole riittävästi.” H4

Asiakkaan asemaan ja palveluiden saantiin nähtiin kuntakokeilulla myös olevan vaikutuksia. Haastateltavien näkemysten mukaan työtä voidaan tehdä osittain vielä vanhan mallin mukaisesti. Tulevaisuudessa muutosten katsottiin liittyvän asiakkaiden palveluihin ohjaukseen sekä asiakkaiden segmentoinnin vaikutuksiin. Paavola (2016) totesi tutkimuksessaan, että asiakkaiden ohjautumisessa palveluihin on tapahtunut selkeä muutos. Kunnan rooli on kuntakokeilun myötä kasvanut. Tutkimusten tulosten mukaan työelämän osallisuutta tukevia palveluita myönnetään lähinnä pitkäaikaistyöttömille esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan ohjauksena. Lisäksi asiakasvalintaa ohjaa priorisointi, joka tapahtuu asiakassegmentoinnin avulla. (Paavola 2016, 122–125.)

”Asiakkaan asema, kuntakokeilun myötä jaettu uudelleen asiakkaita ja haltuunotto on vielä kesken. Ei voi sanoa että, saa kaikkea mitä tarvitsee. Päihde- ja mielenterveyspuolella on jonoja. Solmukohtia on.” H3

Kuntakokeilun tavoitteeksi on asetettu rakennetyöttömyyden alentaminen ja pitkäaikaistyöttömien työelämäosallisuuden parantaminen. Tavoitteena on luoda uusia ja kehittää vanhoja työllistäviä palveluita. Lindbergin (2016) mukaan kuntakokeilussa tulee kuntien kanssa edelleen kehittää yhtenäistä työ- ja toimintakykymittaria. Haasteena hän näkee sen, että miten jatkossa tehdään palveluista ja toimintamalleista pysyviä käytäntöjä ja miten palvelukokonaisuudet saadaan leviämään koko maahan. (Lindberg 2016, 3, 15–19.) Arnkil ym. (2015) mainitsevat kuntakokeilun tavoitteiksi uuden tiedon tuottamisen, osaamisen ja tuloksellisuuden parantamisen ja työllisyydenhoidon asioiden edistämisen. Kuntakokeilulla todettiin olevan työttömyyden kasvua hillitsevä vaikutus, yhteistyön koettiin parantuneen ja TYP:n rooli selkiytyneen. Tavoitteena oli myös yhteisten tietojärjestelmien hyödynnettävyyden parantaminen yhteistyön kehittämisessä. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2015, 2–12.)

Haastateltavat eivät nostaneet esiin rakennetyöttömyyteen liittyviä seikkoja. Uskoisin tämän johtuvan siitä, että sosiaalityöntekijöiden työskennellessä vaikeasti työllistyvien asiakkaiden parissa eivät uudet työllistämistoimenpiteet juurikaan pureudu tähän työttömien kovaan ytimeen. Toimenpiteet kohdistuvat työmarkkinoille suuntautumisen sijaan enemmän sosiaalisen tukemisen ja osallisuuden parantamisen kenttään. Kuntakokeilun ei koettu tuoneen uusia palveluita vaikeasti työllistyville. Tosin ohjauksen kuntouttavaan työtoimintaan koettiin lisääntyneen. Haastateltavat toivoivat uudenlaisia palveluita tälle ryhmälle. Haastateltavat pohtivat myös sitä, että saataisiinko palveluita järkeistettyä, mikäli esimerkiksi eläkkeelle pääsyä helpotettaisiin tai ottaisiimme käyttöön perustulon. Lisäksi mainittiin välityömarkkinoiden kehittäminen palveluiden lisäämisen keinona. Tällä hetkellä nämä asiakkaat kiertävät palvelukehässä ja kuntouttavasta työtoiminnasta on muodostunut pääasiallinen työllistävissä toimenpiteessä olemisen muoto.

”Toivoisin palkkatukea muillekin, oikeita työllistymismahdollisuuksia ja palkkatuki-paikkoja eli muutakin kuin sijaisuuksia kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Yhdistyksiin pitäisi päästä palkkatuella. Meidän pitäisi luoda verkostoja yritysmaailmaan, etsiä mahdollisia palkkatukipaikkoja avoimilta markkinoilta. Nyt on lähetty tekemään työvalmentajien kautta yritys yhteistyötä ja etsimään paikkoja. Tarvitsemme välimallin avoimen työmarkkinoiden ja kuntouttavan väliin.” H4

Haastateltavat kokivat koulutuksensa ja ammattitaitonsa soveltuvan hyvin työskentelyyn vaikeasti työllistyvien kanssa. Kuntakokeilun myötä tulleiden uusien työtehtävien kautta nähtiin perehdytyksen uusiin tehtäviin sekä koulutuksen olevan tarpeellista.

”Muutoksen myötä, tuntuu, että minulla on aika iso osaamisvaje nimenomaan näissä Te-hallinnon tehtävissä ja kaikkeen mikä siihen liittyy. Esimerkiksi Ura järjestelmänä... ja siihen on vielä perehdytys sillain kesken, että perustoimintoja osaan käyttää ja osaan hakea sieltä tietoa asiakkaasta eri sivuilta, ja osaan tiettyjä asioita tehdä. Mutta vielä on sellaisia asioita, mitkä vaativat ihan perehdytystä, ei voi olla tietoa etukäteen. Sosiaalityöntekijänä TYP:ssä ja kuntoutusvaiheen työskentelyssä, koen, että minulla on ihan hyvää osaamista. Mutta toki on sellaista päivittämistä. Maailma muuttuu ja oma työskentely muuttuu. Tulee uusia malleja.” H4

Kuntakokeilun myötä muutoksia sosiaalityöntekijän roolissa syntyi työmenetelmien kehittämisen muodossa. Muutoksina olivat palveluohjausmaisen otteen lisääminen työllisyydenhoidossa sekä asiakkaan työ- ja toimintakykyarviointimenetelmään liittyvä koulutus sekä menetelmän käyttöönotto asiakkaan palveluiden arvioinnissa. Haastateltavat kokivat pääsääntöisesti tehneensä töitä palveluohjausmaisesti jo ennen kuntakokeilua, mutta työ on jäsentymätöntä. Kuntakokeilun myötä asiakkaan kokonaisvaltaisen asioidenhoidon nähtiin jonkin verran kärsineen. Syinä mainittiin asiakasmäärien kasvu sekä työparityöskentelyn poistuminen. Lisäksi työvoimahallinnosta siirtyneet tehtävät vaativat sosiaalityöntekijältä aikaa perehtyä uusiin käytäntöihin.

”Vahvuusmalli: Kiva ajatus jossa keskitytään asiakkaan vahvuuksiin. Lähdetään ne edellä. Yhdenmukaiset palvelumallit, nyt on sirpaleista. Päällekkäinen työ vähenisi. Asiakkaan hyötyminen palveluohjausmallista se mitä oli ennen vanhaan ja uusi vahvuusmalli, koen että mallista olisi hyötyä. Vertaan, että asiakkailla on käytössä monialainen suunnitelma. Vei aluksi aikaa, mutta päivittäminen on sitten helpompaa. Tekee asiakkaalle tilanteen näkyväksi. Olisi hyvä kun kaikilla olisi näkyvillä tämä tehty taustatyö, mutta asiakkaan luvalla.” H3

Palveluohjausmallin käyttöönotto nähtiin myös uhkana. Yhtenäisen mallin käyttöönotolla pelättiin olevan vaikutusta prosessien etenemiseen niitä hidastavasti ja sitä, muodostuuko TYP:n palvelu toisen kaltaiseksi. Palvelusuunnitelmamallia ei mielletty asiakkaan asioita edistäväksi ja työn jäsenystä

kehittäväksi menetelmäksi. Haastateltavat mainitsivat heikkoutena myös sen, että uudet mallit otetaan käyttöön erilaisten kokeiluiden ja hankkeiden aikana eikä näistä aina pystytä luomaan pysyviä hyviä käytäntöjä.

”Ajetaanko palvelumalli johonkin muuhun? Miten käy henkilökohtaisen vapauden päättää työstä? En miellä palveluohjaus/vahvuusmallia kaikkien yhteistyökumppaneiden työvälineeksi tarpeellisena. Pelkään sen hidastavan prosessin etenemistä. Yhteiset tietojärjestelmät takaavat, että kaikki tieto tulisi jo niihin kirjattuna. Toisaalta monialainen yhteistyö on olematonta ja selkiytymätöntä. Tapa tehdä työtä on itsellä palveluohjausmainen jo tällä hetkellä. H2

”Palveluohjaus työllisyydenhoidossa ei ole ihan uusi ajatus, vaan sitä on kokeiltu aiemmin useissa hankkeissa menetelmänä työllisyyden hoidon kokonaisuuden kerääjänä asiakasta hyödyttävästi. Hankkeet ovat siitä kurjia, että niillä on taipumus loppua. Toki hankkeista tulee joskus toimivia käytäntöjä, mutta yksittäisiin kuntiin työmenetelmien mallinnus ei hyödytä mielestäni työllisyydenhoidon kokonaisuutta. Tarvittaisiin yhteinen malli valtakunnallisesti. Sama koskee työ- ja toimintakyvyn arviointia. Muutoin kokeilemme malleja aina uudestaan ja uudestaan.” H5

Kuntakokeilun TYP-työskentelyssä nähtiin mahdollisuus uudistumiseen. Haastateltavat olivat avoimia muutokselle. Uhkana kuitenkin koettiin mahdolliset lakimuutokset TYP-lain osalta sekä mihin suuntaan TYP-työtä kehitetään tulevaisuudessa.

”Tulevaisuus. En näe kovin ruusuisena. Laki tuli juuri ja hionta jäi kesken. Mikä on lisäarvo asiakkaalle että on typin asiakas. Mitä tapahtuu? Onko suunniteltu typille jatkoa? Monialaisen työskentelyn on pakko jatkua jos halutaan näitä asiakkaita työhön poluttaa. Tarvitaan monialaista yhteistyötä.”

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä omasta roolistaan TYP-palveluissa, asiakas- ja palveluprosessien sujuvuutta ja moniammatillisen yhteistyön toimivuutta tässä ympäristössä. Myös alueellisen kuntakokeilun merkitys TYP-työlle oli kiinnostukseni kohteena. Tutkimuksen tarkoituksena oli vastata kysymyksiin, miten sosiaalityöntekijöiden rooli nähdään työllisyshoidossa, mitkä asiat edistivät ja mitkä heikensivät TYP:n asiakas- ja palveluprosessien etenemistä, miten sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyön eri yhteistyökumppaneiden kanssa ja näkivätkö sosiaalityöntekijät edelleen asiakkaan hyötyvän TYP:n sosiaalityöntekijän tarjoamista palveluista? Lisäksi tarkastelin TYP:n nykytilannetta ja tulevaisuuden mahdollisuuksia.

Aloitin tutkielmani teoreettisen osuuden tarkastelemalla sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ammatitaidostaan, tehtävistään nykyisessä TYP-työssä ja toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista, jotka ovat syntyneet siirryttäessä syksyllä 2017 työllisyshoidon kuntakokeiluun. Toisessa luvussa käsittelin kuntouttavan sosiaalityön kokonaisuutta ja sitä, mikä on tärkeää työskennellessä vaikeasti työllistyvien parissa. Kolmas luku käsitteli monialaista yhteistyötä ja sitä, miten sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaan aseman palveluissa. Lisäksi tarkastelin, miten prosessien koetaan etenevän nykytilanteessa ja millaisia ovat uudet työmenetelmät TYP-työssä. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset kuntakokeilusta olivat myös kiinnostukseni kohteena.

Sosiaalityöntekijät arvioivat roolinsa olevan työotteeltaan laaja-alaista ja kokonaisvaltaista. Sosiaalityön ja kuntouttavan sosiaalityön ammatillinen perusta nojaa asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin, ja arvioinnissa huomioidaan asiakkaan elinympäristö ja lähiverkosto voimavarana. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten arviot asiakkaan tilanteesta ovat kapea-alaisempia. Monesti toimijat keskittyvät vain oman toimialueensa ongelmien ratkaisemiseen ja asiakkaan kokonaistilanteen huomiointi jää ohueksi.

Haastateltavat kokivat, että muilta yhteistyökumppaneilta tulevat odotukset ovat toisinaan kohtuuttomia sosiaalityöntekijöille, ja että heille jää se viimesijainen vastuunkantajan rooli asiakkaista. Sosiaalityöntekijän luokse ohjautuvat juuri sellaiset asiakkaat, joiden asioita ei ole saatu hoidettua missään muissa yksiköissä, ja sosiaalityöntekijän odotetaan yksin saavan muutoksen aikaan. Osittain tämän

vuoksi sosiaalityöntekijät toivoivat yhteistyön kehittämistä sekä toimintakykyarvioinnin laajentamista ja sen mallintamista esimerkiksi työttömien terveydenhuollon pariin. Sosiaalityöntekijät pitivät yhtenä keskeisimpänä roolinaan asiakkaan ”asianajotehtäviä”. Asiakaslähtöisyyden tulee olla palvelutuotannon lähtökohdana. Käytännössä asiakkaat kuitenkin kohtaavat paljon kohtuuttomia tilanteita, joissa asiakaslähtöisyys unohdetaan ja palveluntuottajaorganisaatiot määrittelevät toimintojaan omista lähtökohdistaan käsin. Näihin tilanteisiin törmää usein varsinkin moniongelmaisten ja vaikeasti työllistyvien asiakkaiden kohdalla. Havaintojeni perusteella suosittelen, että kokonaisvaltaisen ja kaikkia osapuolia palvelevan toiminnan kehittämisen työkaluksi otettaisiin laajemmin käyttöön palveluohjauksen vahvuusmalli. Tarvitaan myös uusia keinoja ja mahdollisuuksia asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Toimenpiteinä voivat olla esimerkiksi yksinkertaiset työtoimet, jotka ovat kuitenkin tuottavia työnantajalle, esimerkiksi osa-aikatyön kehittäminen, työpaikkojen yleinen lisääminen sekä TYP:n sosiaalityöntekijöiden toimenkuvan vahvistaminen moniammatillisen yhteistyön kentällä. Yhteiskunnan tulee kuitenkin tulevaisuudessa kyetä ratkaisemaan muilla tavoin niiden vaikeasti työllistyvien henkilöiden elämäntilanne, jotka eivät todennäköisesti koskaan tule työllistymään. Elämänlaatua tulee hyvinvointiyhteiskunnassa tarkastella muunkin kuin työorientaation kautta.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityö painottui asiakkaan kokonaistilanteen haltuunottoon sekä tavoitteeseen ratkaista ongelmia yhteistyössä asiakkaan kanssa saaden tukea myös yhteistyökumppaneilta. Asiakkaan toivottiin saavan tulevaisuudessa tarvitsemansa palvelut yhdeltä luukulta ja lähipalveluna. Samankaltaiseen tulokseen on tullut esimerkiksi Lindberg (2016, 19) työllisyyden kuntakokeilun tutkimuksessaan. Tämä koettiin erityisen tärkeänä vaikeasti työllistettävien työllisyyspalveluiden kohdalla. Lähipalveluiden säilymisestä sekä yksilöllisestä tuesta sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaan hyötyvän erityisesti. Palveluiden kehittämisen asiakasryhmänä mainittiin erikseen alle 30-vuotiaat, joilla työttömyys oli kestänyt vähintään 12 kuukautta tai työmarkkinatuen kesto 500 päivää on täyttynyt. Heidän palveluidensa saantiin toivottiin nopeutta, koska tällä hetkellä prosessien kesto tuntui olevan liian pitkä. Työtoiminnan kehittäminen ja edelleen ohjaus vaatisi uudenlaisia malleja kehittämistyön tueksi. Tärkeänä koettiin myös mahdollisuus tarjota TYP-palveluita lähipalveluna.

Tutkimustulosten mukaan parityöskentely TE-virkailijan kanssa nähtiin suurimpina vahvuuksina ennen kuntakokeilua olleessa työskentelytavassa. Sosiaalityöntekijät toivoivat tämän työskentelytavan jatkuvan kuntakokeilun jälkeen. Sekä sosiaalityön että työvoimahallinnon oman alan asiantuntijuutta arvostettiin. Kelan kanssa toimiminen nähtiin myös onnistuneena. Tulevaisuuden uhkatekijänä kuitenkin koettiin se, että ammatinvalintapsykologien hyödyntäminen uraohjauksessa lopetettiin. Kelan

kanssa tehtävä yhteistyö vaikutti olevan jäsentymätöntä tutkimukseni tekoaikana. Tulevaisuudessa sosiaalityöntekijät odottavat Kelalta edelleen aktiivista roolia yhteistyössä. Vaikeasti työllistyvien elämäntilanteen monimutkaisuus vaatii asiantuntijuutta esimerkiksi toimeentulo-, sairauspäiväraha- ja eläkeasioissa.

TYP:n sosiaalityöntekijät kantoivat huolta sosiaalityöntekijöiden tulevaisuuden roolista ja koko TYP-toiminnan säilyvyydestä jatkossa. Lisäksi kysymyksiä herätti, arvostetaanko sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta työllisyshoidossa vai korvataanko heidät muilla asiantuntijapalveluilla, eli kuka kantaa kokonaisvastuun asiakkaan tilanteesta tulevaisuudessa.

Klockmon ja Marnetoftin (2016) yksilökohtainen vahvuusmallia koskeva tutkimus sisälsi mielestäni samoja positiivisia asiakkaita hyödyttäviä seikkoja, esimerkiksi palvelun luottamuksellisuus ja kokonaisvaltaisuus, kuin oma tutkimukseni. Mallia kohtaan esitetty kritiikki sisälsi myös yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi koordinoinnin ongelmat moniammatillisen tiimin kokoon saamiseksi sekä vastuunjakoon ja strategioihin liittyvät seikat nousivat esiin. Muut paitsi kuntakokeilua koskevat tutkimukset valitsin monialaisen työllisyyspalveluiden ja kuntouttavan sosiaalityön kokonaisuuteen liittyvistä osa-alueista. Toivon saaneeni näistä eri osa-alueista rakentaen kuitenkin aikaiseksi ymmärrettävän kokonaisuuden monialaisesta työllisyyspalvelusta sosiaalityöntekijöiden näkemänä.

Yksilökohtaisen palveluohjauksen vahvuusmalli nähtiin hyvänä työskentelytapana, jossa liikkeelle lähdetään asiakkaan vahvuudet edellä. Vaikeasti työllistyvillä koettiin olevan epäluuloisuutta ja aiempia huonoja kokemuksia viranomaisia kohtaan. Lisäksi pitkä työttömyys on vaikuttanut monilla itsetuntoa heikentävästi. (Kerätär 2016b, 9–10.) Asiakkaan vahvuuksista lähtevä palvelutarpeen arviointi koettiin paremmaksi lähtökohdaksi kuin ongelmakeskeinen perinteisempi malli palvelusuunnitelman pohjaksi. Vahvuusmallissa selvitetään myös heikkoudet, mutta tarkastelunäkökulma on kehittymisen. Esimerkiksi heikkouksien selvittämisessä voi löytyä itsensä kehittämisen tarpeita, vaikka opiskelun avulla. Yhtenäisen mallin käyttöönotolla koettiin olevan vaikutuksia asiakkaan motivoinnissa tilanteensa suhteen, yhdistävän moniammatillisen yhteistyökumppaneiden työskentelyä ja lopuksi myös säästävän aikaa, mikäli sosiaalityöntekijän tekemä pohjatyö siirtyy muille yhteistyökumppaneille asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan ei myöskään tarvitse selittää tilannettaan monille asiantuntijoille vaan työskentelemään päästään tarveperustaisesti instanssista riippuen. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen myös helpottuu ja asiakkaan ”instanssikohtainen” puhe mahdollisesti vähenee.

Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin merkitys ja arvioinnin linkitys terveydenhuoltoon koettiin tärkeänä mutta haasteellisena. Kehittämisehdotuksena voisi pitää yhden kunnan toteuttamaa mallia sosiaalityöntekijöiden saamasta arviointikoulutuksesta. Haasteena nähtiin se, miten pystytään välttämään päällekkäinen työskentely. Lisähaasteena on myös se, miten saadaan terveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö toimimaan niin, että työ- ja toimintakyvyn sosiaalinen arvio menee myös terveystarkastusten tekijän ja lääkärin tietoon. Tulevaisuuden mahdollisuutena nähtiin henkilökohtaisen verkostotyöskentelyn lisääminen sekä yhteisesti toimivat tietojärjestelmät. Hyvä esimerkki työkykyarvioinnin tärkeydestä löytyy esimerkiksi Tampereen kaupungin työllisyydenhoidon työkykypalvelusta, joka perustettiin sen jälkeen, kun työllisyydenhoidon kuntakokeilu alkoi 1.8.2017. Työkykypalvelussa tarjotaan tamperelaisille pitkäaikaistyöttömille ja seutukunnille ostopalveluna asiakkaan työkyvyn kartoitusta erityisesti terveydenhuollon, psyykkisen työkyvyn ja kuntoutuksen näkökulmasta. Palvelun aikana toiminnallista ajantasaista työkykyä voidaan kartoittaa hyödyntäen työkokeilua ja mahdollisesti kuntouttavaa työtoimintaa. Palvelussa tehdään tarvittaessa myös psykologisia tutkimuksia. Työkykypalvelun monialaisessa tiimissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, terveydenhoitajia, psykologi ja lääkäri. (Tampereen kaupunki, työkyky 2017, 1–8.) Tämä on samansuuntainen tapa työskennellä pitkäaikaistyöttömien kanssa kuntouttavalla otteella kuin mitä hahmottelin itse tässä tutkimuksessa. Osassa seutukuntia koulutetaan omia työkykyarvioitsijoita, joita ovat TYP:n sosiaalityöntekijä ja työhön valmentajat. Asiakkaiden vaikeudet siirtymisessä toiseen kuntaan palveluiden piiriin on kuitenkin huomioitava tämän asiakasryhmän kanssa työskennellessä. Lähipalveluina tuotettu toiminta toimii sosiaalityöntekijöiden mukaan paremmin. Palvelun pitäisi myös olla sen kaltainen, että sen avulla voidaan ohjata myös niitä asiakkaita, joiden työllistyminen on toistaiseksi epätodennäköistä. Myös eläkeselvittelyjen tulisi kuulua palveluun. Siksi pidän monialaisen yhteispalvelun suunnitelmien vahvuusmallin käyttöä yhdistettynä työ- ja toimintakykyarvioon tarpeellisena. Sosiaalityöntekijän ammattitaito kokonaisprosessin koordinoijana on vartenotettava vaihtoehto palveluohjauksessa. Valtakunnallisen yhteisen palvelusuunnitelman laadinta ja sen yhdistäminen ammattitaitoiseen työ- ja toimintakykyarviointiin on tulevaisuuden mahdollisuus. (Ks. Arnkil 2015, Lindberg 2016.)

Tulevaisuuden kehittämistoimenpiteinä voisi toimia sosiaalityöntekijöiden vastuulla oleva työ- ja toimintakykyarviointi ja laajan, vahvuuksiin perustuvan palveluohjausmallin toteutus. Sosiaalityöntekijä olisi vastuussa juuri heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista. Uudenlaiset yhä enemmän jalkautuvat toimintamallit voisivat toimia tulevaisuudessa ratkaisuna asiakkaan ”poluttamisen” ongelmiin. Osassa kuntia toimii tällä hetkellä työllisyydenhoidossa palveluohjaajia erityisesti kuntouttavan

työtoiminnan yksiköissä. Mielestäni tämä on hyvä malli sinällään, mutta sosiaalityöntekijöiden panna tarvietaan lähemmäksi asiakkaan elinympäristöä. Tämän mallin toteuttaminen vaatii lisää sosiaalityöntekijöitä TYP:n palveluihin, mutta sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa tulee hyödyntää laajemmin. Tällä hetkellä työ sisältää paljon viranomaispäätösten tekemistä ja muuta paperityötä, mikä vähentää asiakkaan kohtaamisiin varattua aikaa. Aikaa pitäisi olla myös monialaisen yhteistyön kehittämiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.

Edellinen valtakunnallisesti toteutettu työllisyyden kuntakokeilu päättyi vuoden 2015 lopussa. Työ- ja elinkeinoministeriö keräsi toimintakauden ajalta tietoja yhteistyön, henkilöstön, palvelujen ja toimintamallien kehittämiseksi. Loppuraportissa todetaan, että kuntakokeilun aikana syntyi hyviä käytäntöjä, joista osa jatkoi toimintaansa kunnissa. Silti työllisyydenhoidon kenttä on mielestäni edelleen hajanainen. Kunnissa ja työllisyydenhoidon toteutuksessa on olemassa suuria eroja. Siksi pitäisin tärkeänä, että työmuodot ja mallit laajennettaisiin valtakunnallisesti samankaltaisiksi. Näin tulosten vaikuttavuutta olisi myös parempi vertailla. Alueellisuus ja asukasluku sekä työttömyyden suuruus vaikuttavat palvelutarjontaan, mutta toimintatavat voidaan sopeuttaa kuntaan sopiviksi, vaikka laajempi toimintamalli on sovittu yhtenäiseksi.

Kuntien vastuu työllisyyden edistämisestä on kasvussa. Esimerkkinä vastuun siirrosta voidaan pitää työllisyydenhoidon kuntakokeiluja. Työ- ja elinkeinoministeriö valmisteli yhdessä valittujen kokeilualueiden kanssa työllisyyskokeilua, ja laki 23 kuntaa viidellä eri alueella sekä kolmea maakuntaa koskevasta työllisyyskokeilusta hyväksyttiin heinäkuussa 2017. Lähtökohta kokeilulle on kokeilun jälkeisen toiminnan siirtyminen suoraan maakunnille. Työllisyyskokeilu kestää vuoden 2018 loppuun, ja Erja Lindbergin (2017) mukaan kokeilua olisi hyvä jatkaa vuoteen 2020, jolloin maakuntauudistuksen on määrä astua voimaan. Lisäksi kokeiluajan pidentämisellä on vaikutusta kuntiin siirtyvien TE-toimiston henkilöstön aseman parantamiseen.

TYP:n toiminta on tällä hetkellä hajanainen toimipisteiden palveluiden sekä tehtävän verkostoyhteistyön osalta. Yhteistyössä eri toimijat toteuttavat työtä monialaisen yhteistyön aatoksen vastaisesti. Ongelmana ovat toimiminen pitkälti itsekseen omien hallintoalojensa asiantuntemuksesta ja annetuista resursseista kiinni pitäen. Näin toimiessamme teemme usein päällekkäistä työtä ja vastuunotto asiakkaan kokonaistilanteesta voi jäädä puutteelliseksi (Kerätär 2016b, 41). Siksi näenkin, että kaikilla osapuolilla, jotka asiakkaan kanssa työskentelevät, pitäisi olla yhteisesti hyväksytty malli ja nä-

kemys, miten toimia palveluohjausprosessissa vaikeasti työllistettävien asiakkaiden kanssa. Tällä hetkellä jokainen osapuoli lähtee omista professionaalista lähtökohdistaan liikkeelle, mutta suhteessa asiakkaan tarpeisiin pitäisi löytyä yhteinen kokonaisnäkemys, mikä on asiakkaan ja myös yhteiskunnan kannalta järkevin. Suomessa on suunniteltu erilaisten projektien ja hankkeiden avulla palveluohjauksen periaatteiden mallintamista työllisyyden hoidon kuntouttaviin palveluihin. Kansainvälisesti on jo 1980-luvulla alettu miettiä palveluohjausta ratkaisuksi sosiaali- ja terveysalan koordinoituihin sekä palvelujärjestelmän resurssihaasteisiin. (Ala-Nikkola & Sipilä 2015,4; Marnetoft 2000, 35–36.) Oleellista on se, miten saamme mallinnettua jo opittuja hyviä palvelukäytäntöjä TYP:n verkostoihin.

Kuntakokeilun vaikutukset työllisyydenhoitoon ja TYP työhön nousivat esiin haastateltujen puheissa. Yhteenvedona sosiaalityöntekijöiden mainitsemista kehittämissuhteista sekä mahdollisuuksista mainittiin seuraavaa: yhteistyön osalta moniammatillisen palvelun mallin kehittäminen ja osittain tätä kautta tiedonvaihdon koettiin parantuvan. Kuntakokeiluun liittyneiden kuntien välisen, yhteisten tavoitteiden asetteluun, tulosten ja vaikuttavuuden seurannan toivottiin paranevan ja uuden asiakassegmentoinnin (esim. Tampereen kaupunki/Työllisyydenhoidon alueellinen kokeilu 2017–2018) nähtiin auttavan sovittamaan yhteen sosiaalityön ja työvoimahallinnon palvelulinjauksia. Sosiaalityö kaipaa kuitenkin tuekseen konkreettisia työvälineitä ja työvoimapoliittisia ratkaisuja.

Tutkimukseni haasteena mainittakoon valitsemani aihepiirin ja näkökulmien laajuus. Sosiaalityöntekijöiden työ sekä monialainen työllisyyspalvelu itsessään ovat niin laajoja kokonaisuuksia, että rajatun ja järkevän kokonaisuuden aikaansaaminen oli vaikeaa. Kuntakokeilun alkaminen tutkimuksen loppuvaiheessa mutkisti entisestään asioita. Jatkotutkimuksessa rajaisin tutkittavan näkökulman yhteen osioon yrittämättä tarkastella koko kokonaisuutta. Tutkimustulokseni olivat samansuuntaisia kuin Arnkilin ym. (2015) sekä Lindbergin (2016) työllisyydenhoidon kuntakokeilua koskevat tutkimukset ja loppuraportit. Tutkimuksissa nostettiin paljolti esiin samoja kokonaisuuksia, joita olin itse valinnut omaan tutkimukseeni. Hyvin suurelta osin tutkimustulokseni yhtenevät myös Kerättären (2016, 2017) ajatuksiin työ- ja toimintakykyarviosta. Myös palveluohjausta koskevat tutkimukset olivat yhteneviä saamiini tutkimustuloksiin (esim. Ala-Nikkola & Sipilä 2015, Pietiläinen & Seppälä 2003).

Oma käsitykseni työllisyyden kuntakokeilun alkamisesta ja sen mukanaan tuomista muutoksista monialaisessa työllisyyspalvelussa oli aluksi enemmän uhkatekijöitä sisältävä. Tutkimusprosessin tuloksena oma ajatteluni avartui ja pystyn nyt näkemään muutoksen myös mahdollisuutena. Voin todeta, että sosiaalityöntekijät olivat pohtineet omaa työtään ja sen lähtökohtia sekä sitä, mitä muutoksesta aiheutuu asiakkaalle. Työttömyyttä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaiden voidaan katsoa koostuvan paljon tukea ja ohjausta tarvitsevista ihmisistä. Sosiaalityöntekijöillä oli huoli heidän pärjäämisestään itseohjautumisen ja tietoteknisten palveluiden lisääntyessä työllisyydenhoidossa. Sosiaalityön ydinasia on eettisten arvojen mukaisesti heikompiosaiten auttaminen ja työtä on totuttu tekemään laaja-alaisesti heidän kanssaan. Työllisyydenhoidon muutosten toivotaan lähtevän liikkeelle asiakaslähtöisesti säästötavoitteista huolimatta. Päätöksentekijöiden toivotaan huomaavan sosiaalityön tärkeys tässä kontekstissa ja antavan mahdollisuuden mielekkään ja vaikuttavan työn tekemisen jatkossakin. Vaikutukset näkyvät suurimmin asiakkaan elämässä, ja meidän tulee pitää huolta apua tarvitsevista.

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes-tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (2015) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. https://www.researchgate.net/profile/Jorma_Sipilae/publication/267969827. Viitattu 4.7.2017.

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Julkaisussa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab, 16–29.

Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli (1997) Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes-raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus.

Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Aho, Simo, Lahti, Tuukka, Lyytinen, Sanna-Mari & Spangar, Timo (2004) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun loppuraportti. Työvoimahallinnon julkaisuja 339. Helsinki: Työministeriö.

Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus.: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140183>. Viitattu 3.7.2017.

Arnkil, Robert, Spangar, Timo, Jokinen Esa, Tuusa, Matti & Pitkänen, Sari (2015) Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 47/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-023-7>. Viitattu 24.7.2017.

Autti-Rämö, Iiona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.) (2016) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis on psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2), 771–101. <http://eprints.uwe.ac.uk/11735>.

Brun, Carl & Rapp, Richard C. (2001) Strengths-Based Case Management: Individual's Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278–288.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskonen, Tommi (2016) Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Diasarja. <http://toimistot.tepalvelut.fi/documents/244949/18980275/Ty%C3%B6llistymist%C3%A4%20edist%C3%A4v%C3%A4%20monialainen+yhteispalvelu/1353235c-926b-4a6d-89cc-512d61116c84>. Viitattu 5.7.2017.

Euroopan yhteisöjen komissio (2008) Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. Uudet taidot uusia työpaikkoja varten. Työmarkkinoiden ja ammattitaitotarpeiden ennakoiminen ja yhteensovittaminen. Bryssel: KOM 868, 3–4. <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2008/FI/1-2008-868-FI-F1-1.Pdf>. Viitattu 26.9.2017.

Finger, Monica E, Escorpizo, Reuben, Glässel, Andrea, Gmünder, Hans Peter, Lückenkemper Miriam, Chan, Chetwyn, Fritz, Julie, Studer, Urban, Ekholm, Jan, Kostanjsek Nenad, Stucki, Gerold & Cieza, Alarcos (2012) ICF Core Set for vocational rehabilitation: results of an international consensus conference. *Disabil Rehabil*, 34(5), 429–438. Viitattu 28.11.2017.

Hakala, Jouni (2017) Tulevan maisterin graduopas. Gaudeamus Oy.

Heikkilä, Matti & Keskitalo, Elsa (2002) Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalishallinnon yhteistyö. Poliitiikan muutos ja paikalliset käytännöt. *Stakes – aiheita* 8/2002. Helsinki: Stakes.

Hiilamo, Heikki (2014) Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? *Yhteiskuntapolitiikka* 79(1), 82–86.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena (2009) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2016) Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2017) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Julkaisussa Törrönen, Marita & Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lunden, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 151.

Härkäpää, Kristiina (2005) Tuetun työllistymisen periaatteet ja tuloksellisuus. Julkaisussa Härkäpää, Kristiina & Peltola, Ulla (toim.) *Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus*. Majakka-Beacon-hankkeen loppuraportti. *Kuntoutussäätiön työselosteita* 29/2005.

Juvonen, Tuija (1996) Kuntoutuksen monitoimijuus. Julkaisussa Metteri, Anna (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. *Sosiaalityön vuosikirja*.1996. Helsinki: Oy Edita Ab, 161.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina*. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Julkaisussa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2004) *Kuntoutuksen perusteet*. Helsinki: WSOY, 23–24.

Kamensky, Mika (2000) *Strateginen johtaminen*. Helsinki: Kauppakaari, 171.

Kananen, Jorma (2008) *Kvali*. *Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvens Print, 14.

Karjalainen, Vappu (2008) Sosiaalialan asiantuntemus työhön kuntoutumisen prosessissa. Julkaisussa Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja (toim.). Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin raportteja 20/2008.<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKK.pdf>. Viitattu 25.9.2017

Karjalainen, Vappu (2005) Sosiaalityö kehityssuhteissaan – esimerkkinä työttömien yhteispalvelu. Julkaisussa Roivainen, Irene, Korpinen, Johanna, Ritala-Koskinen, Aino & Sundman, Teija (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000-luvun Suomessa. Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Kautto, Mikko (2004) Sosiaaliturvalta työhön: suomalaisen hyvinvointivaltion reformi. Yhteiskuntapolitiikka 69:1, 17–30.

Kela. Kuntien työmarkkinatuen rahoitus. Muokattu 16.11.2015.
<http://www.kela.fi/tyomarkkinatuen-kuntarahoitus1>. Viitattu 7.8.2017.

Kerminen, Päivi (2015a) Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). TYP-aluekierros 19.1.–19.2.2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
<https://www.kunta.tv/wp-content/uploads/2016/10/TEM-P%c3%a4ivi-Kerminen-22.1.-Helsinki.pdf>. Viitattu 7.8.2017.

Kerminen, Päivi (2015b) Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Vates-päivät 5.–6.2015. Monisteita. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 14.11.2016.

Kerätär, Raija (2016) Kun katsoo kauempaa näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1340.

Kerätär, Raija (2016 a) Sairauskeskeisestä palvelusta monialaiseen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointiin. Oorninki 19.10.2016. https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2016/10/keratar_2.pdf. Viitattu 11.10.2017.

Kerätär, Raija (2016b) Työttömän työ- ja toimintakyvyn arviointi. Rovaniemi: Oorninki.
<http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/tempo/wpcontent/uploads/sites/3/2016/05/Kuntoutuss%C3%A4%C3%A4ti%C3%B6-Lahti-25-5-2016-002.pdf>. Viitattu 25.7.2017.

Kerätär, Raija (2017) Työkyvyn arviointi ja edistäminen osana työllisyyden edistämistä. Diasarja. Kuopio: Oorninki 23.2.2017.
<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7649476/Raija+Ker%C3%A4t%C3%A4r.pdf/f4e14503-7d43-4e79-805e-e44596d20736>. Viitattu 11.10.2017.

Klockmo, Carolina (2013) The role of Personligt Ombud in supporting the recovery process for people with psychiatric disabilities. Thesis for the degree of Doctoral of Philosophy, Sundsvall 2013. Sweden: Mid Sweden University.

Klockmo, Carolina, Marnetoft, Sven-Uno (2016) Experiences of working from a freestanding position as a case manager when supporting clients in the Swedish welfare system. *International Journal of Rehabilitation Research*, 39(2), 123–129. Viitattu 18.7.2017.

Katisko Marja, Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi (2014). Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten. Raportit ja selvitykset 2014:2. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kuntaliitto (2010). Työllisyyden hoito Tanskan mallin mukaan. Työelämä- ja tasa-arvovaliokunnan ja kuntaliiton opintomatka.

<https://asiakas.kotisivukone.com/files/huiloo.kotisivukone.com/tanska.raportti.2010.pdf>.

Viitattu 1.12.2017.

Kuntoutusportti. Päivitetty 21.4.2016. <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottele/sosiaalinen-kuntoutus/>. Viitattu 7.7.2017.

Kukkonen, Tuula (2009) Vastuun uusjako. Vajaakuntoisten työkyky ja työllistyminen yritysten näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Joensuu: Joensuun yliopisto. Yhteiskunta- ja aluetieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 102.

Lindberg, Erja (2016 a) Kuntien muuttuva rooli työllisyydenhoidossa. Kuntaliitto.

<https://www.uef.fi/documents/10975/266879/Lindberg/3221fc50-ec0f-4517-a5cb-d9c462ce00d5>.

Viitattu 15.11.2016.

Lindberg, Erja (2016 b) Työllisyydenhoito murroksessa: katsaus uudistuksiin ja niiden vaikutuksiin. Valtakunnalliset työpajapäivät ja etsivän nuorisotyön päivät. Lappeenranta 27.4.2016. Kuntaliitto.

https://www.tpy.fi/site/assets/files/5037/erja_lindberg_tyollisyyden_hoito_murroksessa.pdf. Viitattu 16.7.2017.

Lindberg, Erja (2016) Työllisyyden kuntakokeilu: Miten työ ja tekijät saatiin kohtaamaan. 4/2016. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ry.

https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu_loppuraportti_3.pdf.

Viitattu 19.10.2017.

Lindberg, Erja (2017) Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. 11.1.2017. Kuntaliitto.

<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/elinvoima-ja-tyollisyys/tyollistymista-edistava-monialainen-yhteispalvelu-typ>. Viitattu 24.7.2017.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Yliopistopaino.

http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf. Viitattu 3.10.2017.

Marnetoft, Sven-Uno (2000) Vocational Rehabilitation of Unemployed Sick-listed People in a Swedish Rural area. Stockholm, Sweden: Karolinska University Press.

Mason, Jennifer (2002) *Qualitative Researching*. 2nd edition. London: Sage.

Mönkkönen, Kaarina (1996) Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Metteri, Anne (toim.). Helsinki: Edita, 59, 63–64.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41.
<http://www.ulapland.fi/includes/loader.aspx?id=60115716-5c44-4c83-bce2-e462b495e291>.

Paavola, Jutta (2016) Kunta työllistymistä ja työelämäosallisuutta tukemassa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Hyvinvointipalveluiden erikoisala.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=47026908-ed33-44d1-ac4c-1f58bc773c>

Pajunen, Marjaana (2016) Kelan TYP-toiminta. Työ- ja toimintakykyetuksien osaamiskeskus. Kela kuntoutusryhmä. Kelan pääatalo 21.1.2016.
<http://www.kela.fi/documents/10180/1403727/Palveluntuottajat+21012016+TYP.pdf/280a7e55-407d-40b6-a819-deb6b8ff33c0> Viitattu 24.7.2017.

Pehkonen, Jaakko (1998) Työttömyys, työn taloustiede ja suomalaiset työmarkkinat. Kansantaloudellinen aikakauskirja 4/1998, 445–449.

Pietiläinen, Erja (2003) Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu 2001–2003. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2003:11. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimuskeskus.
<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/palveluohjauskokeilu.pdf>. Viitattu 2.10.2017.

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki (2003) Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto. Solver Palvelut Oy.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 16.11.2017.

Saari, Regina (2017) Työvoima- ja yrityspalveluiden/kunnallisen työllisyydenhoidon alueellinen kokeilu 2017–18 Tampereen kaupunkiseudulla ja Sastamala-Punkalaidun alueella. Tampereen kaupunki Diasarja.
http://www.tampereenseutu.fi/site/assets/files/15647/5_tyollisyydenhoidon_alueellinen_kokeilu.pdf Viitattu 29.7.2017.

Selander, John & Marnetoft, Sven-Uno (2005) Case management in vocational rehabilitation: A case study with promising results. *Work*, 24 (3), 297–304.

Sosiaaliportti. <http://www.sosiaaliportti.fi>. Viitattu 20.9.2017.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STM). Sosiaalityö. <http://stm.fi/sosiaalityo>. Viitattu 12.7.2017.

Sosnet yliopistoverkosto. Kuntouttava sosiaalityö. Verkkojulkaisu.

<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Erikoistumiskoulutus/Ammatillinen-lisensiaatinkoulutus/Erikoisalat/Kuntouttava-sosiaalityo>. Viitattu 12.7.2017.

SVT. Suomen virallinen tilasto. Työvoimatutkimus. Verkkojulkaisu 21.11.2017. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/til/tyti/>. Viitattu 25.11.2017.

Tampereen kaupunki (2017) Työkykypalvelu (TYKY) seutukunnille. Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu 1.8.2017–31.12.2018. Kaupunkiseudun työllisyyspalvelut. Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut 25.10.2017 diasarja, s. 1–8. Viitattu 31.10.2017.

Tampereen kaupunki /Työllisyyspalvelut. Päivitetty 29.6.2017. <http://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut.html>. Viitattu 4.7.2017.

Tampereen kaupunki. Työvoima- ja yrityspalveluiden / kunnallisen työllisyydenhoidon alueellinen kokeilu 2017–2018 Tampereen kaupunkiseudulla ja Sastamala-Punkalaidun alueella.

http://www.tampereenseutu.fi/site/assets/files/15647/5_tyollisyydenhoidon_alueellinen_kokeilu.pdf. Viitattu 2.8.2017.

TE-Palvelut.fi (2017) Kiinni työelämään.

https://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/tyonhakijan_yleisesite.pdf. Viitattu 29.9.2017.

TE-Palvelut. Työnhakijan työttömyysturva.

https://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/tyottomyysturva_esite.pdf. Viitattu 3.10.2017.

Terävä, Eeva, Virtanen, Petri, Uusikylä, Petri & Köppä, Lassi (2011) Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Työ- ja yrittäjyys. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 1.8.2017.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi

Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Lisensiaattityö. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

<http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-15229>.

TEM. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä 29/2017. Työelämä 2020 -hankkeen väliarviointi. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80.097/TEMjul_29_2017_verkkojulkaisu.pdf. Viitattu 15.11.2017.

TEM. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyyskatsaus. Päivitetty 21.11.2017. <http://www.temtyollisyyskatsaus.fi>. Viitattu 25.11.2017.

Vanhasen hallituksen hallitusohjelma 24.6.2003. Valtioneuvoston internetsivusto.

<http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/369117/hallitusohjelma-vanhanen.pdf/da627124-c0ee-4015-9642-197b11013c02>. Viitattu 26.11.2016.

Vanhasen II hallituksen hallitusohjelma 19.4.2007. Valtioneuvoston internetsivusto.
<http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/368562/hallitusohjelma-vanhanen-II/2a27514c-b9394bb6-9167-ce886c358dff>. Viitattu 26.11.2016.

VTV (2011) Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vuorela, Mika (2008) Työtä haluaville uusia mahdollisuuksia työhön. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Lait ja asetukset:

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi 183/2014

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002 ja 1216/2005

Laki kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä 604/ 1991 ja 497/2003

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2011/189

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014

Laki työvoima- ja yrityspalveluista 916/2012 ja 1456/2016

Sosiaalihuoltolaki 710/1982

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

Valtioneuvoston asetus työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1377/ 2014

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

TUTKIMUS: TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP) SOSIAALITYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA

Arvoisa vastaanottaja,

Teen pro gradu -tutkielmaa sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa. Tutkielmani tarkoituksena on kartoittaa haastateltavaksi valittujen TYP:n sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä koskien TYP:n palveluohjausta ja sen prosessien sekä yhteistyön sujuvuutta. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) tulevaisuuden. Pro gradu -tutkielmani on laadullinen haastattelututkimus, joka toteutetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluna temaattisen analyysin avulla. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina sovittuna ajankohtana. Haastateltavaksi valitsin Pirkanmaan alueella TYP:ssä toimivia sosiaalityöntekijöitä. Vastauksia pyrin löytämään seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten sosiaalityöntekijät näkevät oman roolinsa TYP-palvelussa?
- 2) Millaisia ovat TYP:n asiakasprosesseja eteenpäin vievät ja estävät tekijät?
- 3) Miten sosiaalityöntekijät kokevat yhteistyön TYP:n yhteistyökumppaneiden kanssa

Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 45–60 min. Tutkielmassa haastattelut käsitellään anonyymisti eikä myöskään kohdeorganisaatiota nimetä.

Mikäli olet halukas osallistumaan haastatteluun, otathan mahdollisimman pian yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse. Kerron myös mielelläni lisää tutkielmastani.

Kunnioittavasti,

MarjuTuominen-Tolonen

Puh.045-1053443

S-posti: Tuominen-Tolonen. Marju.T@student.uta.fi

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

Haastattelu pvm. ja kesto _____

Ikä

Sukupuoli

Koulutus

Työkokemus

Tämänhetkisen organisaation tiedot

Kuvaile lyhyesti työtäsi ja toimenkuvaasi

Teema 1. TYP:n asiakaskunta

Keitä ovat asiakkaasi ja miten kuvailisit heitä?

Millaisena koet asiakkaan aseman palveluprosessissa?

Mitä moniammatillinen asiakastyö TYP:ssä mielestäsi merkitsee asiakkaan kannalta?

Teema 2. TYP:n palveluprosessi

Miten ja millaisin kriteerein asiakkaat ohjautuvat TYP:n palveluihin?

Miten asiakkaalle tarjottavista palvelusta sovitaan?

Miten palveluprosessia arvioidaan ja seurataan?

Miten koet päätöksenteon sujuvan?

Näetkö palveluohjausmallin olevan toimiva työmenetelmä TYP:ssä?

Teema 3. Sosiaalityöntekijän rooli ja yhteistyö TYP palveluissa

Miten koet roolisi ja oman osaamisesi TYP:n sosiaalityöntekijänä?

Miten TYP-palveluohjausprosessi toteutuu organisaatiossasi?

Miten kuvaisit yhteistyön sujuvuuteen liittyviä edistäviä tai estäviä tekijöitä?

Miten yhteistyö sujui ennen kuntakokeilua ja miten nyt?

Teema 4. TYP:n palveluohjauksen mahdollisuudet

Koetko asiakkaan hyötyvän TYP:n palveluohjauksesta?

Millaiseksi koet omat vaikuttamismahdollisuutesi prosessissa, entä asiakkaan?

Millaisena näet TYP:n tulevaisuuden?