

VAMMAISTEN TYÖNHAKIJOIDEN  
ASIAKASPALVELUN  
PARANTAMINEN TE-TOIMISTOSSA  
Kohti tietotaitoa ja yhdenvertaisia palveluita

Sanna Talus

Opinnäytetyö  
Terveys- ja hyvinvointi ala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

2017

Terveys-ja hyvinvointiala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Sanna Talus	Vuosi	2017
<b>Ohjaaja(t)</b>	Rauni Rätty ja Rauno Pietiläinen		
<b>Toimeksiantaja</b>	Kehitysvammaliitto		
<b>Työn nimi</b>	Vammaisten työnhakijoiden asiakaspalvelun parantaminen TE-toimistossa Kohti tietotaitoa ja yhdenvertaisia palveluita		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	37+3		

---

Opinnäytetyöni aiheena on selvittää vammaisten työnhakijoiden kokemusta työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) palveluista. Päättäväkseni on tuoda julki sitä, mitä TE-toimisto voisi tehdä paremmin lisätäkseen vammaisten työnhakijoiden osallisuutta ja inklusiota organisaation palvelun toteutumisessa ja sitä kautta työelämässä.

Kyselylomake on opinnäytetyöni lähtökohta. Sain 79 vastausta kohderyhmältäni. Keskitysin vastausten analysoinnissa aiheeni kannalta merkityksellisiin teemoihin eli vammaisten asiakkuuteen TE-toimistossa ja vastauksiin, jotka käsittelivät kohderyhmäni palvelusta saamaa apua työnhakemiseen. Analysoin vastausten sisältöä ulkopuolisena tarkkailijana ja käsittelin aihetta tutkimuskirjallisuuden valossa. Hyödynsin opinnäytetyössäni laadullisen tutkimuksen metodeja.

Sosiaalinen vammaistutkimus on vielä nuori tieteenala, mutta se on tärkeä vastaus lääketieteen ja erityispedagogiikan näkemyksiin vammaisuudesta. Opinnäytetyöni hankkeistajana toimii Kehitysvammaliitto.

Opinnäytetyön tulos on, että virkailijoilla ei ole tarpeeksi tietotaitoa kohdata vammaisia työnhakijoita. Virkailijoiden ja vammaisten asenteet voivat vaikuttaa yleisempään kuvaan asiakkuuden sujuvuudesta. Vammaisten työnhakijoiden näkemysten mukaan vammaisjärjestöillä on oma roolinsa TE-toimiston virkailijoiden tietotaidon lisäämisessä. Työllistymiseen liittyvä byrokratia nähtiin myös keskeisenä syynä siihen, miksi pääsy työelämään ei ole helppoa. Erilaisista toimivista projekteista ja työtaivoista meillä ja muissa kehittyneissä maissa olisi erittäin tärkeää saada tietoa ja hyödyntää sitä mahdollisuuksien mukaan julkisissa palveluissa vammaisten työnhakijoiden työelämään pääsyn mahdollistamiseksi.

Avainsanat: Vammaisuus, TE-palvelut, laadullinen tutkimus, työnhaku

School of Health and Welfare  
Degree Programme of Social Services  
Bachelor of Social Services

---

---

<b>Author</b>	Sanna Talus	Year	2017
<b>Supervisor</b>	Rauni Rätty, Rauno Pietiläinen		
<b>Commissioned by</b>	Finnish Association on Intellectual and Developmental Disabilities		
<b>Subject of thesis</b>	Improving customer service of jobseekers with disabilities Towards know-how and equal Services		
<b>Number of pages</b>	37+3		

---

The subject of thesis is to explore how disabled job seekers view the employment and business services (TE Services) and how they experience interacting with TE-Services experts. The goal of my thesis is to offer ways, how customers with disabilities, improve their customer experience and increase employment.

My thesis is based on a questionnaire. The focus group of the questionnaire is disabled jobseekers. I received 79 answers from disabled job seekers. When analysing the answers, my main point was to focus on how people with disabilities experience using TE-services and what kind of assistance they have received when seeking a job. I analyzed the answers as an outside observer and reflected my material against available research literature. I utilized qualitative research method.

Social research on disability is still a new field of study but it gives us a view how medicine or special pedagogy view people with disabilities. The provider of this thesis is the Finnish Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

The result of my thesis is that employment agency officials do not have enough know-how regarding how to interact with disabled job seekers. Can also the attitudes of officials and jobseekers can affect how both parties view the case and how well the job seeking process progresses. The opinion of jobseekers with disabilities is different. Third sector organizations have a role in improving the know-how of TE-Services. Bureaucracy is also seen to be one of the problems to access to working life. It is vital that we receive information of succeeded projects and work methods in Finland and other developed countries. That information improves employment people with disabilities.

Keywords: disability, TE-services, qualitative research, job seeking

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS .....	8
2.1.	Käsitteistö.....	8
2.2.	Opinnäytetyön tarkoitus.....	11
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA EETTISYYS .....	13
3.1	Aineistonkeruu ja teoreettinen viitekehys.....	13
3.2	Hankkeet ja tutkimuskirjallisuus .....	16
3.3	Työn eettisyys ja luotettavuus.....	20
4	TULOKSET .....	22
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
6	LÄHTEET .....	33
7	TAULUKOT.....	36
8	KUVIOT .....	37
9	LIITTEET .....	38

## 1 JOHDANTO

Suomessa arviolta 15000-30000 vammaista henkilöä on työelämän ulkopuolella. Tämä johtuu pääasiallisesti siitä, että vammaisten mahdollisuudet peruskoulun jälkeiseen koulutukseen ovat Suomessa heikot. (Mahlamäki 2013.) Vammaisten peruskoulun jälkeisen koulutuksen yleistymisen onkin 10-20 vuotta normaalia kehitystä jäljessä, eikä hyvinvoinnin ja monien koulutusvaihtoehtojen sukupolvea heidän keskuudessaan vielä ole. (Antikainen, Rinne, Koski 2010, 299.) Suomessa monet vammaiset ovatkin eläkkeellä, työelämän ulkopuolella tai osallistuvat vammaispalvelun kautta työtoimintaan, joka ei vastaa monenkaan heistä kykyä ja halua osallistua työelämään. (Marjanen 2000, 15.) Vaikka yhä useammat nuoret vammaiset ovat nykyisin hyvin kouluttautuneita, niin monet heistä kokevat työnhaun haasteellisena. (Hopponen, Laiho, Latvala & Rämö 2010, yhteenveto 4.)

Suomessa noin 1000 korkeakoulun käynnyttä vammaista on työmarkkinoiden ulkopuolella. Vammaisten työllistymiseen ja marginalisoitumiseen liittyvät ongelmat eivät ole tunnistettavissa pelkästään Suomesta, vaan ongelma on yhteinen koko Euroopan mittakaavassa. (Teittinen<sup>1</sup> 2014, 85- 97.) Aihe on tällä hetkellä silti erityisen ajankohtainen, koska Suomi on ratifioinut YK:n vammaisten oikeuksien julistuksen vuoden 2015 alussa. (Suomen Eduskunta 2015.) Sen yksi vaikeimmista ratkaistavista kysymyksistä on ollut se, miten valvotaan vammaisten oikeuksien toteutumista työllistymiseen liittyvissä palveluissa. (Heino-Holopainen 2014, 6.) Vammaisille tarkoitettua työllistymistä edistävät palvelut ovat Suomessa riittämättömiä ja ne voivat osasta kunnista puuttua kokonaan. Vammaiset henkilöt ovatkin Suomessa työmarkkinoiden hyödyntämätön voimavara, sillä arvioilta kolmasosa vammaisista on hyvässä tai erinomaisessa kunnossa työmarkkinoita ajatellen. Lisäksi alle puolet

---

<sup>1</sup> Antti Teittinen on Kehitysvammaliiton tutkimuspäällikkö. Hän on tutkinut mm. vammaisten nuorten työntekijäkansalaisuutta ja vammaisten sosiaalisesti yhdenvertaisen osallistumisen ongelmia työelämässä ja koulutuksessa.

vammaisista olisi kykeneviä ja halukkaita tekemään työtä, jos vain heille sopiva työpaikka löytyisi. (Teittinen 2014, 92- 93.) Kuljetuspalvelut, esteetön työympäristö, tietokone ja muu tekninen apuväline mahdollistaisi monen vammaisen työnteon. Tuki- ja liikuntaelinvammat, neurologiset sairaudet ja vammat sekä mielenterveyshäiriöt ovat kolme tärkeintä syytä, jotka vaikeuttavat vammaisten työelämä osallisuutta. Työhön haluavat vammaiset ovat optimistisia oman työllistymisensä suhteen, heistä 2/5 piti omia työllistymismahdollisuuksiaan hyvinä. (Hopponen, Laiho, Latvala & Rämö 2010, yhteenveto 2-3.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa luotetaan siihen, että yhteiskunnan tarjoama sosiaaliturva kompensoi vammaisuudesta aiheutuvaa haittaa yksilölle. Moni vaikeavammaisen nuori saakin peruskoulun tai ammatillisen koulutuksen jälkeen eläkepaperit käteensä, jonka jälkeen työ- tai koulutusura valitettavan usein katkeaa. Moni vammaisen kuitenkin opiskelee tutkintoon joko kuntoutusrahalta tai eläkkeellä ollessaan. Usein kuitenkin kynnyks lähteä eläkkeeltä palkkatöihin on liian suuri, koska pelätään omien voimavarojen loppumista työelämässä. Tämä siitä huolimatta, että vuoden 1991 kansaneläke uudistuksesta lähtien vammaisilla on ollut mahdollisuus, jättää eläke lepäämään enintään 2 vuodeksi. (Lampinen 2007, 122-124.) Yhteiskunnan näkökulmasta katsottuna vammaisten työllistymisellä saavutetaan merkittäviä julkistaloudellisia hyötyjä. Inhimillinen hyöty näkyy työllistyneen parempana elämänlaatuna ja tulotason nousuna. Työllistyminen vähentää lisäksi yhteiskunnasta syrjäytymistä ja siihen liittyviä ongelmia. Vähentäen näin ollen myös yhteiskunnan tarjomien sosiaali- ja terveystaloudellisten käyttötarvetta. Eristysoireiden avulla työelämään pääsee osaavaa ja motivoitunutta henkilökuntaa, jonka avulla ylläpidetään koko kansakunnan osaamista ja kilpailukykyä. Työllistyminen edistää myös perusoikeuksien ja tasa-arvon toteutumista. (Karhu 2007, 6-15.)

Työkyvyttömyyseläkkeellä olevat vammaiset henkilöt eivät pääsääntöisesti ole oikeutettuja työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin (TE-toimiston). (Ollikainen 2009, 57.) Työkyvyttömyyseläkkeellä olevan täytyy käydä läpi ammatillisen kuntoutuksen prosessi, ennen kuin hän voi päästä TE-toimiston asiakkaaksi. Tähän saakka hänet tilastoidaan työelämän ulkopuolella olevaksi, joka saattaa turhauttaa monia vammaisia. Yhteiskunnan olisikin tärkeää luoda puitteet, joissa

vammaisten työllistäminen olisi arkipäiväistä ja mahdollisimman helppoa.  
(Hopponen, Laiho, Latvala ja Rämö 2010, 36-37.)

## 2 TYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Oma kiinnostukseni tutkia aihetta lähti liikkeelle siitä, että asioin työ- ja elinkeinotoimiston kanssa aktiivisesti ollessani työttömänä työnhakijana itse pari vuotta sitten. Tämän kokemuksen valossa minua alkoi kiinnostaa, minkälaisia kokemuksia muilla vammaisilla on kyseisestä palvelusta, jonka seurauksena oma kiinnostukseni tutkia aihetta lisääntyi, joten päätin tehdä aiheesta kyselylomakkeen, jonka avulla selvittäisin asiaa. Olin tällöin vielä Oulun yliopistolla tutkintoa täydentävänä opiskelijana, jonne suoritin sosiologian aineopintoja. Sosiologian aineopintoihin tekemäni työn näkökulma aineistoon oli erilainen, joten päätin jo siinä vaiheessa hyödyntää aineistoani myös sosionomin opinnäytteessäni, jos se olisi vain mahdollista. Kyselyn ajankohtana oli kevät 2015. Aineistosta ja sen käsittelystä kerron tarkemmin tutkimusosio luvussa.

### 2.1. Käsitteistö

Sosiaalinen vammaistutkimus on vähemmistötutkimusta, joka keskittyy tutkimaan niitä rakenteita ja käytänteitä, joilla vammaisuutta tuotetaan ja ylläpidetään yhteiskunnallisesti. (Vehmas<sup>2</sup> 2005, 83-84.) Vammaisuus määritellään lääketieteellisesti erilaisten oireiden, ongelmien ja vaikeuksien summaksi, jotka poikkeavat siitä, mitä kutsumme normaaliksi elämäksi. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2017.) Vammaisuuden määrittelyyn liittyy myös kulttuurisidonnaisuus, joka merkitsee vammaisuuden määrittelyä tietyssä kulttuurissa arvostettujen piirteiden kautta. (Hilma vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus 2013.) Työssäni käsitän vammaisuuden fyysisenä ja kognitiivisena haittana, mutta myös toisaalta sosiaalisesti ja kulttuurisesti tuotettuna erilaisuutena, joka rakentaa yhteiskunnassa vallitsevaa käsitystä vammaisista ihmisistä yhteiskunnan marginaalissa.

---

<sup>2</sup> Simo Vehmas on Helsingin yliopiston sosiaalisen vammaistutkimuksen professori ja toimii puheenjohtajana Pohjoisen alueen vammaistutkijoiden verkostossa. Hän keskittyy tutkimuksessaan vammaisuuden filosofiaan, etiikkaan ja politiikkaan. (Helsingin yliopisto 2006.)



Vammaisella työnhakijalla tarkoitan tässä vammaista henkilöä, joka hakee joko itsenäisesti tai avustettuna aktiivisesti paikkaansa työelämässä. Osatyökykyinen tarkoittaa yleensä sitä, että henkilö ei täysin suoriudu työnsä vaatimuksista tai tarvitsee enemmän aikaa tehtävistä suoriutumiseen. Osatyökykyisyydestä puhuttaessa on tiedettävä kaikki työn asettamat vaatimukset työntekijälle. (Pakarinen 2016, 5.) TE-hallinnon ohjeiston mukaan vajaakuntoisella tarkoitetaan henkilöä, jonka mahdollisuudet löytää työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti heikentyneet asiallisesti todetun sairauden, vian ja vamman takia. (Vedenkannas ym. 2011,13.) Vajaakuntoinen, osatyökykyinen ja vammaisen työnhakija käsitteinä liittyvät merkittäväällä tavalla yhteen. Työssäni halusin kuitenkin korostaa juuri vammaisuutta työnhakuun liittyvänä haasteena, joten siksi valitsin käyttööni kyseisen termin. Lisäksi halusin korostaa terminologisella valinnallani sitä, että vammaisuuteen ei aina liity osatyökykyisyyttä eikä vajaakuntoisuutta suhteessa tehtävään työhön.

Palveluperiaatteena pidetään asiakkaiden toimeksiannon mahdollisimman tarkkaa kuuntelemista. Ammattilaisen tehtävänä on antaa tietonsa ja taitonsa, jotta asiakkaan tilanne voidaan ratkaista yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Rauhala 1994, 23.) Asiakaspalvelussa on aina kysymys asiakkaan auttamisesta tai hänen tarpeidensa täyttämisestä. Asiakas tarvitsee jotain sellaista, mitä ammattilaisen on mahdollista hänelle tarjota. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, jonka onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät, jopa asiakas itse. Asiakaspalvelijan pitää tilanteessa edustaa ammattilaista, jonka tehtävänä on viedä tapahtuma maaliin asiakkaan kannalta positiivisella tavalla. (Eräsalo 2011, 7-12.) Asiakaspalvelun ymmärrän tässä asiakkaan ja virkailijan välisenä vuoropuheluna, jonka pyrkimyksenä on asiakkaan tilanteen kuunteleminen, selvittelemine ja ratkaisujen löytäminen yhdessä.

Työ on jokaisen ihmisen perusoikeus. Jokaisella ihmisellä on oikeus tienata oma elantonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan velvollisuus on toimillaan edistää työllisyyttä ja pyrkiä turvaamaan jokaiselle työtä haluavalle oikeus työhön. (Perustuslaki 731/1999 2:18 §.) Lainsäädännöllisesti työ- ja elinkeinotoimisto on julkinen palvelu, jonka tehtävänä on tukea työnhakija asiakkaan työllistymistä ja työhön pääsyä. Se tarjoaa asiakkaalle palveluita

itsepalveluna tai henkilökohtaisena palveluna. Itsepalvelu tarkoittaa henkilön omakohtaista toimintaa ja tiedottavia palveluita. Jos itsepalvelu ei ole tarkoituksenmukaista tai tarpeeksi tehokasta asiakkaan näkökulmasta. TE-toimiston tehtävänä on suunnitella ja järjestää yhdessä asiakkaan kanssa tehostettuja yksilöllisiä-tai ryhmäpalveluja palveluprosessina. TE-toimiston tehtävänä on huolehtia, että asiakkaalle annetaan tietoa kuntoutusmahdollisuuksista ja asiakasta ohjataan hänen tarvitsemiinsa työllistymistä edistäviin palveluihin, joita ei ole mahdollista järjestää TE-toimiston kautta. TE-toimistossa asiakkaalle laaditaan työllistymissuunnitelma, jota päivitetään puolen vuoden välein. Suunnitelmassa sovitaan työnhausta, sen tavoitteista ja työnhakua tukevista palveluista. (Arajärvi 2011, 259-262.) TE-toimiston velvollisuutena on aktiivisesti tarjota työtä ja koulutusta sekä järjestää työllistymissuunnitelmaan liittyviä palveluita ja toimenpiteitä. Asiakkaan velvollisuus on ottaa vastaa tarjottu työ, hakea aktiivisesti työtä, osallistua sovittuihin toimenpiteisiin ja raportoida tekemistään työllistymistä edistävästä toimenpiteistä. TE-toimiston virkailija käyttää asiakastilanteissa lain määrittämää viranomaisvaltaa. (Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta 916/2012 2:8-9 §.)

Vammaiset työnhakijat voivat saada TE-toimistosta erilaisia palveluita tarpeensa mukaan. Yleisimmin käytetty ja tunnetuin on palkkatuki, jota vammaisen henkilön työnantaja voi saada tietyin prosentiosuuksin korotettuna määräjän kerrallaan ja sen tarkoituksena on kompensoida vammasta aiheutuvaa haittaa työn suorittamisessa. Tämän lisäksi edellistä vähemmän tunnettu on työolosuhteiden järjestelytuki, jota vammaisen henkilön työnantaja voi saada muutostöihin työpaikalla tai toisen henkilön palkkakustannuksia varten, jos se on vammaisen henkilön perehdyttämisen kannalta perusteltua. Oikeus ja tarve näille tukimuodoille määritellään aina yksilö- ja tapauskohtaisesti. Työolosuhteiden järjestelytuen saamiselle on lisäksi sellainen kriteeri, että muutostöitä työpaikalla ei saa tehdä ennen kuin päätös tuesta on tullut. Jos muutostyöt on tehty ennen päätöksen saamista, tuki voidaan työnantajalta evätä. (TE-palvelut 2016.) Henkilökohtaisen avustajan palkka ja mahdolliset työntekemiseen tarvittavat apuvälineet pitää hakea normaalein menettelyin kotikunnalta. Matkat työpaikan ja kodin välillä maksaa kunta omavastuuosuuden jälkeen, jos henkilöllä on oikeus käyttää vaikeavammaisten kuljetuspalvelua. (THL vammaispalvelujen käsikirja

2017.) Viimeiset asiat jäävät opinnäytetyössäni toteamisen asteelle, koska ne eivät liity TE- toimiston palveluihin, mutta ovat tärkeitä asioita tiedostaa, kun puhutaan vammaisten työllistymisestä yhteiskunnallisena prosessina.

## 2.2. Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on etsiä ratkaisuja ongelmiin, joita vammaiset kohtaavat asioidessaan TE-toimistossa. Ensimmäinen tehtäväni on kuitenkin tutkimusaineistoni avulla osoittaa nämä ongelmat TE-toimiston palvelussa. Tavoitteena on saada aikaan laadullinen opinnäytetyö omasta mielestäni yhteiskunnallisesti merkityksellisestä ja mielenkiintoisesta aiheesta.

Työni hankkeistajalla Kehitysvammaliitto ry:llä on meneillään tutkimuksia ja hankkeita kehitysvammaisten työllistymiseen parantamiseen liittyen. Kehitysvammaliiton tutkija Katariina Hakalalla on julkaisuvaiheessa tutkimus kehitysvammaisten asemasta palvelujärjestelmässä ja erityisesti työllistymiseen liittyvissä palveluissa. Oma opinnäytetyöni keskustelee hänen tutkimuksensa kanssa ja tulee hyvän aikaan ajatellen heidän intressejään. Oma tarkastelu näkökulmani on kuitenkin erilainen ja tutkimukseni kohderyhmänä ovat eri tavoin vammaiset henkilöt. Suomessa on myös tällä hetkellä monia erilaisia hankkeita tähän teemaan liittyen, koska onhan vammaisten ja osatyökykyisten työllistäminen yksi hallitusohjelman tavoitteista tällä hetkellä. (Vates-säätiö 2017.) Hankkeista kerron myöhemmin lisää.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää sitä, miten vammaisten näkökulmasta katsottuna te- toimisto on onnistunut palveluissaan ja mitkä asiat vaativat vielä jatkokehittämistä. Kehitettävistä asioista pyrin nostamaan esiin pääkohtia, joiden perusteella muodostan tutkimukseni pääkysymyksen. Pääkysymykseni ajatuksena on selvittää,

1. minkälainen kokemus vammaisilla työnhakijoilla on TE-toimiston palveluista ja onko heidän saamistaan palveluista ollut vammaisten työnhakijoiden omasta näkökulmasta katsottuna hyötyä työllistymisessä?

2. Mitä kehitettävää asiakaspalvelussa vammaisten henkilöiden näkökulmasta on ja mihin suuntaan heidän mielestään asiakaspalvelua pitäisi kehittää?

Aineistollani uskon itse vakaasti löytäväni näihin kysymyksiin vastauksia ja viime vuoden elokuussa ollut TYP harjoittelu antaa minulle ajatuksia myös henkilökunnan näkökulmasta, joka rikastuttaa omia näkemyksiäni tästä kysymyksessä. Tutkimukseni rajautuu kuitenkin koskemaan vain keräämääni aineistoa, jotta aiheeni ei kasva ylivoimaisesti liian suureksi.

### 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA EETTISYYS

Tämän pääluvun tarkoituksena on avata opinnäytetyöni lukijalle aineistonkeruuseen ja analysointiin liittyviä asioita sekä tutkimuskirjallisuudesta esiin nousevia asioita aiheeseeni liittyen. Käsittelen tässä pääluvussa myös aineistonkeruun eettisyyttä ja luotettavuutta. Aineiston avaamisen tarkemmin olen kuitenkin päättänyt säästää lukuun 4, joka käsittelee opinnäytetyöni tuloksia.

#### 3.1 Aineistonkeruu ja teoreettinen viitekehys

Aineistonkeruun suoritin tekemällä kyselylomakkeen Google Driven avulla. Google Drive on Googlen oma ohjelmistokokonaisuus ja pilvipalvelu, jonka avulla voi internetiin tehdä mm. kyselylomakkeita, joiden vastaukset siirtyvät suoraan taulukkolaskentaohjelmaan, mistä niitä voi hyödyntää esimerkiksi tutkimuksen tekemisessä. Kyselylomake on tiettyyn strukturoituun kehykseen perustuva tapa kerätä aineistoa. Se on varsin tavanomainen tutkimuksen tekemisen tapa, joka soveltuu sekä kvalitatiiviseen että kvantitatiiviseen tutkimukseen. Kyselylomakkeella opinnäytetyön tekijä esittää aiheeseensa liittyviä kysymyksiä, joiden avulla hän pyrkii saamaan tietoa omaan aiheeseensa liittyen. (Alasuutari 2011, 31-32.)

Kyselylomakkeella oli sekä suljettuja kysymyksiä että avokysymyksiä. Suljetuilla kysymyksillä eli monivalintakysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin opinnäytetyön tekijä on määritellyt tietyt strukturoidut vastaukset. Avokysymykset puolestaan ovat kysymyksiä, joihin voi vastaaja kirjoittaa itse ja kertoa kokemuksistaan. Otsikoin kyselyni nimellä vammaisen henkilö TE-toimiston asiakkaana, joka mielestäni kertoi kaiken olennaisen siitä, mitä aion työssäni tutkia. Kyselylomakkeen yhteydessä oli myös tietoa minusta ja siitä, mihin tarkoitukseen tietoa olen keräämässä. Jaoin kyselyn Facebookiin omalla, Oulun Seittinuorten, Oulun seudun cp- yhdistys ry:n ja Suomen Vammaistutkimusseura ry:n sivustolla keväällä 2015. Tämän jälkeen asiasta kokemusta omaavat ihmiset vastasivat kyselyyn ja jakoivat linkkiä eteenpäin omissa verkostoissaan. Ilman ihmisten avuliaisuutta ja kiinnostusta tutkimustani kohtaan, en olisi saanut näin laajaa tutkimusaineistoa kasaan.

Alla olevaan taulukkoon kerännyt vastaajien ilmoittamat taustatiedot. Liittyen heidän elämäntilanteeseensa, ikäänsä ja asiakkuuteensa TE-toimistossa. Taustatiedot olen esittänyt henkilömäärinä. Taulukko auttaa lukijaa hahmottamaan, minkälaisesta aineistosta opinnäytetyössäni on kysymys.

Taulukko 1. Kyselylomakkeen perusteella vastanneilta kerätyt taustatiedot henkilömäärinä.

<b>Elämäntilanne</b>	eläke	opiskelija	työtön	työssä	yrittäjä
	24	2	33	19	1
<b>Ikä</b>	18-30	31-40	41-50	51-65	
	25	21	24	9	
<b>Asiakkuus</b>	Kyllä	Ei			
	71	8			

Kyselyyni vastasi yhteensä 79 työikäistä vammaista henkilöä, työikäisellä tässä yhteydessä tarkoitetaan 18-65 vuotiaita henkilöitä, jotka ikänsä puolesta voisivat olla potentiaalinen osa työelämää. Tarkasteltaessa tutkittavien sosiaalista asemaa tutkimushetkellä, sen voi lukea ylhäällä olevasta taulukosta 1. Taulukon perusteella voi huomata, että eläkkeellä ja työttömänä olevien henkilöiden yhteenlaskettu määrä on vastanneiden keskuudessa huomattavan suuri. Vastaajista 24 oli eläkkeellä ja 33 oli työttömänä. Sen sijaan töissä oli vain 18 henkilöä ja tämän lisäksi yksi työskenteli yrittäjänä. Työelämän ulkopuolella olevia opiskelijoita kyselyyn vastasi kolme. Yksi opiskelijaksi itsensä merkinnyt kertoi avovastauksessaan tekevänsä osa-aikatyötä, joten olen listannut hänet taulukossa työssäkäyviin. Näin ollen kyselyyn vastanneista kokonaan työelämän ulkopuolella oleviksi lasketaan eläkeläiset ja opiskelijat, joiden yhteenlaskettu prosenttiosuus on 33%. Aineistoni jakautui melko tasaisesti eri ikäryhmiin. Vain yli 50 vuotiaita vastaajia oli aineistossani huomattavasti vähemmän kuin muihin ikäryhmiin kuuluvia. Asiakkuuden suhteen 71 henkilöllä oli kokemuksia TE-toimiston asiakuudesta, kun taas kahdeksan henkilöä ei ollut lainkaan ollut asiakuudessa.

Avokysymysten ollessa tutkimuksessani pääroolissa on mielestäni selvää, että tutkimukseni on pääperusteiltaan kvalitatiivinen. Tutkimusmetodinani käytän

sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysissä on kyse ikään kuin maailma suhteesta, jossa opinnäytetyön tekijä tarkastelee maailmaa ikään kuin itsensä ulkopuolelta. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatio arvon lisääminen niin, että hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti konkreettisempaa näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Sarajärvi & Tuomi 2011, 103-112.) Empiirisellä aineistolla tässä yhteydessä tarkoitan sitä kokemusta, mikä vastaajilla on opinnäytetöissäni tarkastelemastani ilmiöstä. Konkreettisen näkemyksen selvittämiseksi työn tekijän on löydettävä vastaajien kokemuksista yhteinen punainen lanka, jonka perusteella hän voi esittää tuloksia.

Aivan ensiksi erittelin avovastaukset, jotka kysymysten perusteella koskivat te-toimiston asiakkuutta erilliseen tiedostoon. Tämän jälkeen aloin kirjoittamaan työtä, tässä vaiheessa kuitenkin huomasin, että kaikki vastaukset eivät millään tavalla liittyneet tutkimuskysymykseeni. Tämän kaltaisia vastauksia oli mielestäni ihan turha alkaa analysoida tarkemmin. Tämän jälkeen irroitin vastauksista työni kannalta olennaisen osuuden. Tämä koski vastauksia, joissa kirjoitettiin tutkimuskysymyksen näkökulmasta eli asiakkuudesta TE-toimiston kanssa ja näkemyksiä toiminnan kehittamisestä. Jaoin aineiston tässä vaiheessa positiivisiin kokemuksiin ja negatiivisiin kokemuksiin asiakkuudesta sekä kehittämistä vaativiin asioihin, joista muotoutui ensimmäisen työversioni päälukujako. Itsestäni tuntui tässä vaiheessa työn tekemistä, että se on ainoa järkevä tapa jakaa aineisto. Myönnän tässä, että tapoja olisi ollut muitakin, mutta tässä vaiheessa tällainen jako tuntui järkevältä ja jäsensi mielestäni järkevästi työn etenemistä. Olen vielä muuttamassa päälukujakoa niin, että meinaan yhdistää edellisen version kaksi pitkää lukua yhdeksi ja kirjoittaa siihen yksistään tuloksia. Tulosluvun jälkeen kirjoitan työni johtopäätökset.

Yksi perustavanlaatuisista tutkimusetiikkaan liittyvistä asioista on, että tutkittavia ei pysty identifioimaan opinnäytetyön perusteella. Vaikka tutkittavat haluaisivatkit tulla julkisuuteen, on opinnäytetyön tekijän pidettävä huolta siitä, että näin ei ainakaan opinnäytetyön julkaisemisen yhteydessä tapahdu. (Alasuutari 2005,

20.) Tämän tutkimuseettisen asian olen pyrkinyt ratkaisemaan niin, että en käsittele työssäni tietoja, jotka liittyvät vastanneiden terveydentilaan ja sairauksiin. Koska mielestäni ne ovat liian identtisiä tietoja, eivätkä työni näkökulmasta olennaisia. Myös tutkittavieni asuinpaikkakuntien nimet pyrin työssäni häivyttämään niin, että en käytä niitä ollenkaan tai käytän jonkin muun paikkakunnan nimeä. Tutkimuksen kannalta henkilön asuinpaikkakunta ei ole olennainen tieto, tärkeämpää on hahmottaa se, että vastaajat ovat keskenään eri paikkakunnilta. Asiakkuuden näkökulmasta tärkeitä tietoja onkin sitten haastavampaa häivyttää, mutta en usko kenenkään pystyvän sen perusteella identifioitumaan tutkimuksesta, koska tutkittavien antamat taustatiedot olivat vähäiset. Lisäksi en käsittele taustatietoja vastausten kanssa yhdessä, vaan taustatiedot tulevat tutkimukseni näkymään vain taulukon muodossa.

### 3.2 Hankkeet ja tutkimuskirjallisuus

Suomessa tehdään tällä hetkellä eli toukokuussa 2017 yhteensä yli 30 hankkeessa töitä vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien pääsemiseksi työelämään. Meneillään olevista hankkeista 13 on suunnattu erityisesti opinnäytetyöni kohderyhmälle. Hankkeet on listattu liitteessä 1. Hankkeita rahoittaa pääasiassa sosiaali- ja terveysministeriö Veikkauksen tuotolla. Hankkeet keskittyvät pääasiassa isompiin kaupunkeihin. Hankkeista kuusi keskittyy kehitysvammaisten työllistämisen parantamiseen, kuusi on diagnoosirajattomia<sup>3</sup> hankkeita ja yksi on suunnattu autismikirjoon kuuluville. (Osatyökykyisten verkkopalvelu 2017.)

Kaikkien kolmentoista tällä hetkellä käynnissä olevan hankkeen avaaminen ei olisi opinnäytetyössäni järkevää, siksi kerron vain kahdesta hankkeesta tarkemmin. Ensimmäinen tässä esittelemäni hanke ei ole listalla, mutta sen aihe liittyy niin keskeisesti työni sisältöön, että sitä ei voi jättää mainitsematta. Kyseessä on Pirkanmaan ELY- keskuksen vuosien 2015-2016 aikana

---

<sup>3</sup> Diagnoosirajattomuus tarkoittaa sitä, että hankkeeseen voivat osallistua kaikki halukkaat vammaiset työnhakijat niin halutessaan.



koordinoima hanke, jossa on pyritty löytämään osatyökykyisten avuksi vaihtoehtoisia palvelumalleja kokeiltavaksi osana TE-palveluja. (Osatyökykyisten verkkopalvelu 2017.) Tämän lisäksi Nuorten ystävien Työetsivä-hanke on Oulun alueella toimiva vammaisiin ja osatyökykyisiin keskittyvä hanke, jonka tavoitteena on lisätä vammaisten ja osatyökykyisten työelämäosallisuutta. Hankkeen tavoitteena on tukea jokaista asiakasta yksilöllisesti pienin askelin kohti työelämää. Työetsivä-hankkeen asiakkaiden on oltava TE-toimiston asiakkaita. (Nuorten ystävät Työetsivä.)

Työllisyysluvut Ruotsissa ovat monien vuosien ajan olleet korkeat, mikä on onnistuneen aktivointipolitiikan ansiota. Ruotsissa toimii valtiontukema Samhall yritys, joka työllistää osatyökykyisiä henkilöitä yrityksiin. Kun asiakas lähtee mukaan Samhall järjestelmään, niin hänen työkykynsä, vahvuutensa ja osaamisensa arvioidaan, jonka perusteella hänen tehtävänsä valitaan. Tämän jälkeen henkilö työskentelee Samhallissa. Työskentelyn tavoitteena on parantaa hänen työelämätaitojaan, jotta hän voisi siirtyä työskentelemään muissa yrityksissä. Samhall on onnistunut vähentämään työttömyyteen ja työkyvyttömyyteen liittyvä stigmaa sekä lisäämään sosiaalisen osallisuuden tunnetta Ruotsissa. (Holmqvist 2009, 3-4.)

On tärkeää tiedostaa se tosiasia, että vammaisen henkilön ammatinvalinta ja työhön sijoittuminen on pitkä prosessi. Oma-aloitteisuus ja aktiivisuus ovat kuitenkin ratkaisevassa asemassa työnhaun suhteen. (Ahonen 2010, 32, 58.) Ammatinvalintaa voidaan tukea työpajajaksoilla, jotka kestävät keskimäärin noin puoli vuotta. Työpajajaksolla nuori voi tutustua itseään kiinnostavaan alaan tai työtehtäviin, jonka avulla hän voi saada varmuuden alan soveltuvuudesta itselleen. Työpajajakso on TE-toimiston toimenpide nuorten ammatinvalinnan tukemiseen. (Oulun kaupunki/ työpajatoiminta.)

Byrokratia nähdään yhtenä vammaisten työllistymiseen negatiivisesti vaikuttavana ilmiönä. Monesti henkilön työllistyminen jää byrokratian takia myös toteutumatta. Apuvälineiden tai tukitoimien saaminen työllistymisen mahdollistamiseksi ei ole aina helppoa ja nopeaa. Apuvälineitä ja tukitoimia pitää usein hakea monelta eri taholta, jolloin päätösten saaminen voi kestää. Ongelmaksi voi muodostua myös se, että apuvälineitä ja tukitoimia saadakseen

henkilöllä pitäisi olla työsopimus, toisaalta taas työsopimuksen solmisen ehtona voi olla apuvälineiden ja tukitoimien saaminen. Erilaisten vammaistukien ja eläkkeiden yhteensovittaminen palkkatulon kanssa vaatii myös tarkkuutta. (Hopponen, Laiho, Latvala & Rämö 2010, 36-37.)

Polku-projektin tuloksena todettiin, että aivan lyhyellä varoitusajalla, ei vammaista henkilöä ollut mahdollista työllistää ainakaan, jos työnantaja halusi saada muutostöihin ja palkkaamiseen liittyvät tuet. (Sevón 2011, 35- 36.) Vaikka yrityksen kanssa yritettäisiin keskustella työnkuvasta, niin aina kaikkea vammaisen työllistymisen kannalta mahdollista ei voida jättää työtehtävistä pois. Työllistyminen ei siis aina välttämättä ole mahdollista, vaikka työnantaja ja työyhteisö olisivat asialle myötämielisiä. (Sevon 2011, 23.)

Työkykyä arvioitaessa olisi tärkeää muistaa, että vammaisen työkyky olisi arvioitava siihen ammattiin ja alaan liittyen, johon hänellä on koulutus tai tarkoitus kouluttautua. (Ahonen 2010, 16.) Vammaiset itse eivät näe omaa vammaisuuttaan rajoittavana tekijänä työllistymisessä, vaan suurempana ongelmana nähdään kilpaileminen avoimilla työmarkkinoilla terveiden kanssa samoista työpaikoista. (Hopponen, Laiho, Latvala, Rämö 2010, 40.) Monet vammaiset eivät tämän takia usko omiin työnsaanti mahdollisuuksiinsa, mikä vähentää heidän halukkuuttaan hakea työtä. Hyvätkään toimenpiteet eivät sinällään luo vammaisille työpaikkoja, jos asenteita ei olla valmiita muuttamaan. Vammaisilla työnhakijoilla voi kuitenkin itselläänkin olla hyvin negatiivisia asenteita TE-toimiston virkailijoita kohtaan. Työn hakeminen TE-toimiston kautta onkin usein koettu erittäin turhauttavaksi ja hyödyttömäksi, minkä seurauksena moni työllistyykin käytännössä aivan jotain muuta kautta. Yhteiskunnan pitäisi pystyä luomaan puitteet, joissa vammaisten työllistäminen olisi arkipäiväistä ja mahdollisimman helppoa. (Hopponen, Laiho, Latvala ja Rämö 2010, 36-37.)

Valitettavan harva yritys on kiinnostunut eettisestä työllistämisestä. Yleensä yritykset haluavat työllistää henkilön, jonka avulla he voivat saada maksimaalista hyötyä omalle osaamiselleen. Tämän takia pitkäaikaistyöttömyys koskettaa usein henkilöitä, joilla on jokin somaattinen tai psyykinen työkykyyn vaikuttava sairaus tai vamma. Uhkana on, että työvoimapolitiikka jakautuu kahdella erilliseksi

linjaksi, joista yksi tukee heikossa työmarkkinatilanteessa olevia ja epävarmoissa työsuhteissa olevia ja toinen taas vakaisissa työsuhteissa ja hyvässä työmarkkinatilanteessa olevia. (Koistinen 2014, 117, 233.)

Yrityksen perustamiseen liittyvää starttirahaa on mahdollista saada henkilön, joka on työn työnhakija tai siirtyy esimerkiksi opiskelusta, palkkatyöstä tai kotityöstä kokopäiväiseksi yrittäjäksi. Starttirahan tarkoituksena on turvata henkilön toimeentulo siltä ajalta, minkä yritystoiminnan vakiinnuttaminen ja käynnistäminen arviolta kestää. (Osatyökykyiset verkkopalvelu 2017.) Työolosuhteiden järjestelytukea on mahdollista hakea Suomessa vain, jos henkilö on työsuhteessa eli vammaisen yrittäjä ei voi sitä itselleen hakea. Jos kuitenkin vammaisen yrittäjä palkkaa itselleen vammaisen työntekijän, hän voi saada työntekijästä työolosuhteiden järjestelytukea, mutta itsestään ei. Työolosuhteiden järjestelytuki on muutoinkin vähän tunnettu ja käytetty tukimuoto. Se on kuitenkin Suomessa ainoa julkinen tukimuoto, jota on mahdollista saada työpaikan muutostöiden mahdollistamiseksi sopivaksi vammaiselle työntekijälle. (Virtanen 2009, 52-53.) Suomen asiantuntijaverkoston tutkimusraportissa puolestaan todetaan, että TE-toimiston myöntämä työolosuhteiden järjestelytuki ja työllistämistuki ovat auttaneet monia vammaisia työnhakijoita työllistymään ja jatkamaan työntekoaan vammasta huolimatta. (Suomen asiantuntijaverkosto 2002, 11.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu eli TYP palvelussa lähdetään asiakkaan omista toiveista ja lähtökohdista rakentamaan yksilöllistä polkua, jonka tavoitteena on pääsy takaisin työmarkkinoille. TYPin asiakkaaksi on mahdollista nykyisin päästä vain, jos henkilöllä on akuutti sosiaali- tai terveyspalvelun tarve sellaisen sairauden tai vamman osalta, johon hänellä ei ole voimassaolevaa hoitosuunnitelmaa. Yksistään pitkittynyt työttömyys ei riitä asiakkuuden perusteeksi. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014 1:2 §.)

### 3.3 Työn eettisyys ja luotettavuus

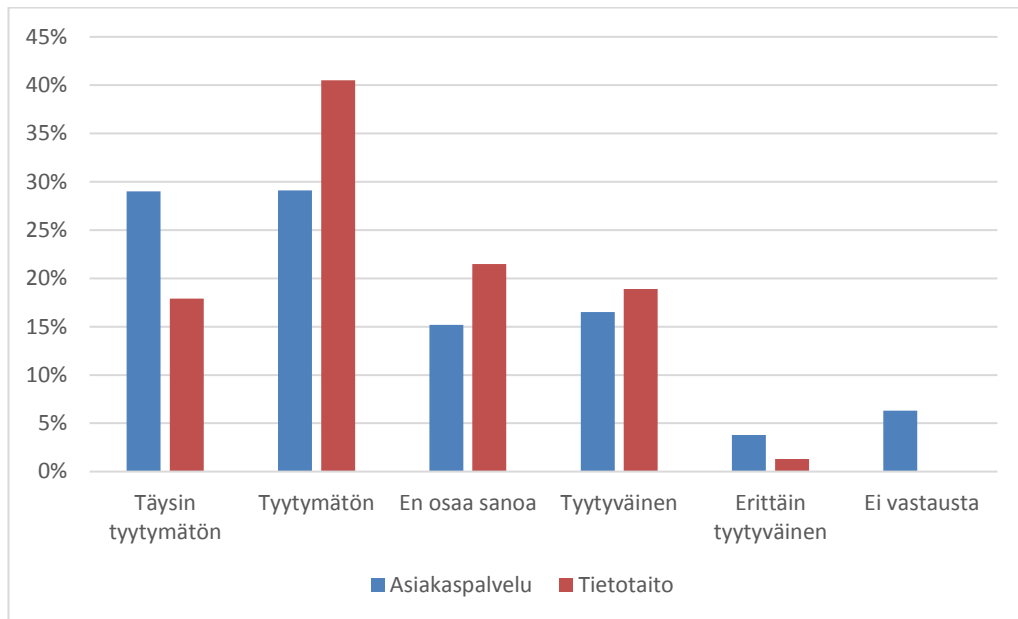
Yksi perustavanlaatuisista tutkimuseetiikkaan liittyvistä asioista on, että tutkittavia ei pysty identifioimaan opinnäytetyön perusteella. Vaikka tutkittavat haluaisivatkin tulla julkisuuteen, on opinnäytetyön tekijän pidettävä huolta siitä, että näin ei ainakaan opinnäytetyön julkaisemisen yhteydessä tapahdu. (Alasuutari 2005, 20.) Tämän tutkimuseettisen asian olen pyrkinyt ratkaisemaan niin, että en käsittele työssäni tietoja, jotka liittyvät vastanneiden terveydentilaan ja sairauksiin. Koska mielestäni ne ovat liian identifioivia tietoja, eivätkä työni näkökulmasta olennaisia. Myös tutkittavieni asuinpaikkakuntien nimet pyrin työssäni häivyttämään niin, että en käytä niitä ollenkaan tai käytän jonkin muun paikkakunnan nimeä. Tutkimuksen kannalta henkilön asuinpaikkakunta ei ole olennainen tieto, tärkeämpää on hahmottaa se, että vastaajat ovat keskenään eri paikkakunnilta. Asiakkuuden näkökulmasta tärkeitä tietoja onkin sitten haastavampaa häivyttää, mutta en usko kenenkään pystyvän sen perusteella identifioitumaan tutkimuksesta, koska tutkittavien antamat taustatiedot olivat vähäiset. Lisäksi en käsittele taustatietoja vastausten kanssa yhdessä, vaan taustatiedot tulevat tutkimukseni näkymään vain taulukon muodossa.

Työni luotettavuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon se, että otantani on tutkimuskysymykseni laajuuteen nähden melko pieni. Mutta toisaalta tätä isomman aineiston hyödyntäminen opinnäytetyössäni ei mielestäni ole mielekästä eikä tarkoituksenmukaista. Luotettavuudesta on sanottava myös sen verran, että aineistonkeruu kyselyllä on sinänsä arveluttavaa, että kaikki kyselyyn vastanneista eivät välttämättä täytä kaikkia työn kannalta merkittäviä kriteereitä, mutta mielestäni on tärkeä luottaa siihen, että vastaajat ovat kaikki oikeasti vammaisia työnhakijoita ja ainakin suurella osalla heistä on autenttisia kokemuksia opinnäytetyön kohteena olevan organisaation asiakkuudesta. Työn luotettavuuden näkökulmasta pitää myös ottaa huomioon se, että näkemyksiä on kysytty vain vammaisilta työnhakijoilta. TE-toimiston virkailijoilla voi olla aivan erilainen näkemys ja kokemus asiasta. Tämä aiheuttaa haasteen siinä, missä määrin työni vastaa todellista kuvaa TE-toimiston tietotaidosta ja osaamisesta kohdata vammaisia työnhakijoita. Loppujen lopuksi työni pystyy vain hyvin rajallisesta näkökulmasta katsomaan aihetta, mutta toisaalta työni pääasiallinen tehtävä ei olekaan vastata todellista kuvaa vaan tuoda julki kohderyhmänsä eli

vammaisten työnhakijoiden näkökulmaa TE-toimiston palveluiden parantamisesta.

#### 4 TULOKSET

Opinnäytetyöni tulosten näkökulmasta monivalintakysymyksen antoivat minulle tärkeää ennakkotietoa. Taustoittavina monivalintakysymyksinä kysyin vammaisten työnhakijoiden tyytyväisyyttä TE-toimiston asiakaspalveluun ja tietotaitoon. Vastauksista olen luonut kuvion, joka on nähtävissä alla. Taulukossa olevat tiedot on esitetty prosentteina.



Kuvio 1. Vammaisten työnhakijoiden tyytyväisyys asiakaspalveluun ja tietotaitoon TE-toimistossa. (N=79)

Yhtenä taustoittavana monivalinta kysymyksenä kysyin tutkittaviltani heidän näkemystään siitä, mikä on TE-toimiston tietotaito kohdata vammaisia työnhakijoita. Kyselyyni vastanneista vähän alle 60% oli erittäin tyytymätön tai tyytymätön tietotaitoon. Vastanneista 20% oli te-toimiston tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen tietotaitoon. Vastanneista 22% ei osannut kertoa näkemystään asiasta ja reilu 6% ei ollut vastannut tähän kysymykseen ollenkaan. Vastaavasti vastanneista vähän yli 60% oli täysin tai hieman tyytymätön saamaansa palveluun TE-toimistossa, joka vastaa suunnilleen näkemystä henkilökunnan tietotaidosta. Vähän päälle 20% oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä ja 18% ei osannut sanoa.

Huomioitavaa aineistoni perusteella tietotaidon suhteen on myös se, että yleisesti henkilöt, jotka olivat saaneet te-toimiston kautta palkkatuen, pitivät TE-toimiston tietotaitoa huonona. Koska he eivät useinkaan olleet saaneet apua työnhakuunsa eivätkä virkailijat olleet aina ymmärtäneet heidän vammastaan johtuvia rajoituksia. Verrattaessa tietotaitoa ja vammaisten työnhakija-asiakkaiden tyytyväisyyttä TE-toimistosta saamaansa palveluun tulos on lähestulkoon sama. Vastanneista vähän yli 60% oli täysin tai hieman tyytymätön saamaansa palveluun TE-toimistossa, joka vastaa suunnilleen näkemystä henkilökunnan tietotaidosta. Vähän päälle 20% oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä ja 17,7% ei osannut sanoa. Tämän perusteella voidaan vetää se johtopäätös, että tyytyväisyys TE-toimiston palveluun näyttää suurinpiirtein olevan yhdenmukainen henkilökunnan osaamisen ja tietotaidon kanssa. Tästä ei kuitenkaan saa vetää liian suuria yhtäläisyys merkkejä ennen avovastauksien tulkitsemista, mutta kyllähän se varmasti merkittävä syy tyytymättömyyteen on.

Positiiviset kokemukset TE-toimiston asiakkuudesta olivat aineistossani harvinaisempia, kuten edellä olevasta taulukosta 2. voi lukea. Niitä oli aineistossa noin 1/5. Muutamit vastaajista kokivat saaneensa palvelua, koska heidän työnhakuaan oli tuettu työharjoitteluilla/-kokeiluilla ja työnhakukurssilla. Moni positiivisen kokemuksen saanut oli päässyt käyttämään työhönvalmentajan tai erityistyövoimaneuvojan palveluita, jotka pystyvät henkilökohtaisemmin perehtymään asiakkaan tilanteeseen. Työhönvalmentajat ja erityistyövoimaneuvojat auttoivat työnhakijoita löytämään joko palkkatukityöpaikkoja tai työkokeilupaikkoja. Tulostakin tästä työskentelystä oli saatu, sillä työhönvalmentajat olivat löytäneet asiakkailleen työkokeilupaikkoja. Yksi vastaajista oli saanut 500 päivän työttömyyden jälkeen työharjoittelupaikan. Ennen työharjoittelupaikan saamista hän oli saanut palkkatukipäätöksen, mutta muuten hänen työnhakuaan ei oltu tuettu. Työnhakijoista yksi koki, että TE-toimistosta oli oltu häneen kannustavasti ja aktiivisesti yhteydessä. Hän oli saanut käyntiajan helposti ja tapaamisen aikana oli käyty läpi vaihtoehtoja siltä varalta, että työtä ei löytyisi. Asioinnin helppous ja tuloksellisuus edellyttääkin molemmin puolisen yhteistyön onnistumista.

Monen tutkittavan näkemys TE-toimiston palveluista oli negatiivinen. Heidät on jätetty yksin selviytymään, vaikka henkilöt olisivat tarvinneet avoimilla työmarkkinoilla kilpailemiseen apua ja tukea. Suurin osa työnhaussa onnistuneista oli hankkinut työpaikkansa itse, tässä prosessissa omien verkostojen ja suhteiden merkitys korostui. Vasta työllistymisvaiheessa oli tarpeen käyttää te-toimiston palveluita. Monessa vastauksessa korostuikin te-toimistosta haetun palkkatuen merkitys työllistymisessä. Omasta oikeudesta palkkatukeen moni oli kuitenkin huolehtinut itsenäisesti tai työnantajan kanssa yhdessä. Palkkatuen ehtojen kiristyessä te-toimistoon soitettaessa, oli palkkatuen saamisen mahdollisuuksista annettu ristiriitaista tietoa, joka tuntui huolettavan vastaajaa. Eläke kutsuisi, jos tukea ei tulisi, kirjoitti samainen vastaaja. Monen vammaisen henkilön työsuhde onkin usein palkkatukeen perustuva.

Työntekijöiden asenteissa ja tietotaidossa oli kuitenkin eroja, jotka kuulettivat vaikuttavan osin merkittävästikin yhteistyön sujumiseen ja lopputulokseen. Jotkut olivat hyvinkin halukkaita auttamaan, mutta moni kyselyyn vastannut kertoi, että työntekijöiden tietotaito vammaisuuden suhteen oli heikkoa ja puutteellista. Yksi vastaajista kertoi jopa suoranaisestä pelosta, jonka hän aisti työntekijästä asioidessaan tämän kanssa. Joissakin tapauksissa TE-toimisto oli nostanut kätensä pystyyn, joko tietyn asiakkaan kohdalla tai kaikkien paikkakunnan vammaisten työnhakijoiden kohdalla. Esimerkiksi vastaajan kaltaisista cp-vammaisista te-hallinnon ohjeistuksissa sanotaan, että he eivät koskaan työllisty. Pitäisi olla parempaa tietoisuutta siitä, että vammaisenkin nuori voi olla tuottoisa työntekijä.

*"Nyt näyttää siltä, että vammaiset (ehkä muutkin pitkäaikaistyöttömät) yritetään ohjata pois työvoimatoimistosta, työvoiman palvelukeskukseen ja sitä kautta kuntouttavaan työtoimintaan. Minuakin houkuteltiin ja houkutellaan edelleenkin tähän, mutta ammattikorkeakoulun käyneenä, ammatti-ihmisenä en alistu tällaiseen. Täytyy vaan todeta, että työvoimaviranomaiset eivät tunne vammaisryhmiä lainkaan!" (Vastaaja 1)*

*"... työvoimatoimistosta poistettiin kokonaan henkilökohtaiset palvelut toimintarajoitteisilta 2 vuotta sitten. Eikä minua ole tuettu millään lailla."(Vastaaja 20)*

Monet vastaajat kokivat ja heille oli myös sanottu, että heidän ei kuulu ilmoittautua TE-toimiston asiakkaiksi, koska he ovat työkyvyttömyyseläkkeen saajia. TE-



toimiston ei pitäisi sulkea oviaan asiakkailta, jotka ovat työkyvyttömyyseläkkeellä. Eläkkeellä olemiseen voi olla monia syitä, kuten toimeentulon turvaaminen. Erityisesti nuorille vammaisille pitäisi olla mahdollista käyttää kaikkia TE-toimiston palveluja riippumatta siitä, minkälainen eläkepääätös nuorelle on tehty. Vammainen henkilö voi olla tästä huolimatta halukas tekemään töitä. Tutkimusaineistoni jakautui suunnilleen tasan kahtia sen suhteen, miten asiakkaat olivat saaneet tukea työnhakuunsa työvoimatoimistosta. Kun asiakas ei ollut saanut tukea työnhakuun, syynä tutkimusaineistoni mukaan on ollut asiakkaan huono kunto, virkailijan tiedonpuute tai asenne vammaista työnhakijaa kohtaan. Tutkimusaineistostani nousi esiin tapaus, jossa henkilö oli TE-toimiston kautta joutunut hänelle fyysisesti aivan liian rankkaan työhön ja sen seurauksen heti ensimmäisenä päivänä pitkälle sairauslomalle.

Asiakkaan kanssa oli esimerkiksi mietitty työpaikkoja, joissa olisi mahdollista selviytyä pyörätuolista huolimatta. Esteettömyys tulee esiin myös arvioitaessa työvoimatoimistoa paikkana. Opasteet tuntuvat yhden vastaajan mielestä olevan vaikeita hahmottaa. Edes työntekijät eivät vastaajan mukaan muista, missä eri huoneet sijaitsevat. Vastaaja arvostelee myös sitä, että työvoimatoimistot ovat pikku paikkakunnilta hävinneet. Asiakkaan pitää ajaa pahimmillaan monta sataa kilometriä, että hän saa oman asiansa hoidettua. Ongelmia työnhaussa ja asioinnissa tuotti myös kuulovamma, sillä työnantajien yleinen keino ilmoittaa haastattelusta tai työpaikan saamisesta on soittaminen. On pyydetty, että työnantaja voisi lähestyä työnhakijaa tekstiviestein tai käymällä toimistolla, josta henkilön oman työntekijän tavoittaa parhaiten. TE-toimistosta ei ole saatavilla viittomakieltä osaavaa työntekijää. Tulkkia on käytetty, mutta se ei paljon auta, jos työntekijä ei ymmärrä kuuroudesta mitään. Pyörätuolin ja kuulovamman huomioiminen työnhaussa liittyvät esteettömyyden huomioimiseen palveluissa, jotka kuuluvat kaikille työnhakijoille.

Viidelle henkilölle oli suositeltu työvoimatoimistosta Nuorten Ystävien Työetsivä-hanketta, jonka kautta yksi heistä oli tähän mennessä päässyt työhaastatteluun asti, mutta sopivaa työpaikkaa ei ollut löytynyt. Hänen omien sanojensa mukaan:

*"Työttömyys jatkuu, eikä valoa tunnelin päässä ole näkyvissä." (Vastaaja X.)*

Aineistossani yksi vastaajista kertoi, että työkyvyttömyyseläkkeen saajana hänellä ei ollut mahdollisuutta saada starttirahaa, kun hän vuonna 1991 perusti oman yrityksensä.

Yksi vastaajista kertoi, kuinka hänelle oli tarjottu TE-toimiston kautta töitä vain ilmaiseksi, eikä häntä oltu tuettu käytännössä mitenkään. TE-toimiston määrärahojen vähentyessä ja toiminnan supistuessa vammaiset työnhakijat saavat luultavasti tulevaisuudessa yhä vähemmän palvelua. TE-toimistolla on aiemmin ollut tukipaikat-sivusto, josta on voinut katsoa itseä kiinnostavia palkkatukipaikkoja ja hakea niitä vapaasti oman kiinnostuksen mukaan. Palkkatuki määrärahojen vähentyminen on merkinnyt sitä, että sivusto on nykyisin vain TE-toimiston virkailijoiden nähtävillä. Asiakas voi siis saada tietoonsa kulloinkin haettavana olevat paikat, vain virkailijan avustuksella. Tämän kyseinen vastaaja on sen kokenut vaikeuttavan ja hidastavan omaa työhakuaan. Samainen vastaaja kertoo myös, miten hänellä on mennyt oppisopimuspaikan löytämiseen merkonomin tutkintoa varten 2 vuotta, koska etsiminen on pitänyt tehdä itsenäisesti. Asiakas olisi toivonut tähän apua TE-toimistosta. Yhdellä vastaajista oli myös suunnilleen samanlainen kuulematta jäämisen kokemus, kun hän oli ollut työkokeilussa ammatinvalinnan suunnittelun tukemiseksi kolmen viikkoa kaupungin työpajalla. Asiakas kuitenkin koki, että hän olisi tarvinnut enemmän aikaa ja tukea työkokeiluun, jotta olisi saanut mahdollisuuden tutustua kaikkiin työpajalla tehtäviin töihin paremmin.

TE-toimiston palvelua pitäisi tehdä jotenkin johdonmukaiseksi, että henkilökunnan vaihtuessa tiheään, ei sattuisi niin paljon kömmähdyksiä, joista työnhakija joutuu vastaamaan. Tiedonkulkua työyhteisön sisällä pitäisi parantaa, että kaikki tietäisivät minkälaista työtä työnhakija on hakemassa, eivätkä tarjoaisi hänelle sopimattomia työtehtäviä ja hukkaisi resursseja asian selvittämiseen. Byrokratiaa pitäisi vähentää, jotta ainakaan yhteiskunta ei itsessään vaikeutettaisi vammaisten työllistymistä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Hyvän asiakaspalvelun mahdollistamiseksi tärkeään rooliin nousee vammaisjärjestöjen avulla saatava tietotaito, jota pitäisi ryhtyä erilaisten tietoisuuksien avulla antamaan virkailijoille. Virkailijoille voisi järjestää koulutuspäiviä, jonka teemana voisi yleisesti olla erilaisuus työhaussa, jonka avulla he voisivat miettiä omaa asennoitumistaan ja ennakkoluulojaan. Koulutuspäivillä voisi olla esillä muitakin teemoja kuin vammaisuus. Teemat pitäisi rajata niin, että eri aiheita käsiteltäisiin eri päivinä. Tiedonantajana voisivat toimia erilaisten vammaisryhmien edustajat ja vammaisjärjestöjen työntekijät. Kokemusasiantuntijoiden puheenvuorot olisivat myös tärkeitä ja he voisivat nostaa enemmän esiin asioita siitä näkökulmasta, miten he haluaisivat heitä autettavan työnhakijoina. Jos koulutuspäiviä ei ole mahdollista järjestää, niin tämänkaltaisen vuoropuhelu olisi tärkeää käydä virkailijoiden ja vammaisasiantuntijoiden välillä. Tavalla tai toisella pitäisi tietoa saada ja ottaa vastaan siitä, mitä vammaisuus tarkoittaa työhaussa. Tiedon pitäisi olla konkreettista ja faktoihin perustuvaa.

Byrokraattisia esteitä olisi pystyttävä poistamaan. Muuttamalla palveluita joustavammaksi ja miettimällä asioissa asiakkaan etua. Tämä ei yksistään helpottaisi vammaisten työnhakijoiden asiointia, vaan myös muiden työnhakijoiden asiointia. Virkailijoiden pitäisi auttaa vammaisia peruspalveluiden avulla. Peruspalveluista olisi tehtävä niin kattavat, että ne auttaisivat monenlaisissa tilanteissa olevia yksilöllisesti. Peruspalveluiden luomisessa olisi hyödynnettävä monenlaista tietoutta ja monien eri tahojen esimerkiksi erilaisten työllistämishankkeiden ja vammaisjärjestöjen asiantuntijoita. Työllistämishankkeiden apu olisi merkittävää, kun mietitään erilaisia työllistymisen hyviä käytäntöjä, joita voitaisiin soveltaa työllistämässä yleisemminkin. Kansainvälisestä osaamisesta pitäisi ottaa oppia myös Suomen tilanteeseen ja pyrkiä muokkaamaan lainsäädäntöä niin, että kansainväliset hyvät käytännöt tulisivat Suomessakin osaksi työllistymisen arkipäivää. Työllistymisessä olisi hyväksyttävä se, että ihmiset ovat yksilöitä ja heillä on myös yksilölliset palvelun tarpeet. Tästä oli huolimatta universaalius palveluissa olisi säilytettävä niin, että kaikki tietynlaisessa elämäntilanteessa olevat saisivat samat palvelut.

Yksittäiset hankkeet eivät saisi tehdä kehittämistyötä yksin, vaan niiden olisi pyrittävä juurruttamaan työtapoja yleisemmin suomalaiseen yhteiskuntaan. Hankkeiden resurssit ovat kuitenkin yleensä pienet, joten käytännössä juurruttamiseen käytettävä aika on otettava hankkeen perustyöstä. Hankkeiden välisen keskustelun olisi tärkeää olla avointa, jotta samaa työtä ei tehtäisi monessa paikassa samaan aikaan toisistaan tietämättä, vaan tämän hyödyntämiseksi voitaisiin perustaa isompi hanke. Tulevaisuudessa rahoitusta pitäisi antaa isoille hankkeille, jotta ne saisivat tarpeeksi laajat mahdollisuudet vaikuttaa valtakunnallisesti. Järjestöjen olisi tärkeää hakea hankerahoituksia yhdessä ja muodostaa mahdollisimman suuri konsensus asiansa taakse, jotta työllistymisen palveluihin saataisiin uusia näkökulmia. Tässä pitäisi unohtaa vanhat ongelmat ja ristiriidat, jos niitä järjestöjen välillä on, olisi puhallettava yhteistyö. Pitäisi arvioida mahdollisimman monella eri työskentely tavalla mahdollistettua työllistymistä. Välttämättä kaikki eivät aina johda haluttuun lopputulokseen, mutta erilaisten vaihtoehtojen kokeileminen olisi tärkeää, jotta voitaisiin löytää sopivat palvelut. Taulukkoon 3. olen koontanut yhteenvedon tässä esittämistäni johtopäätöksistä, siitä kenellä niistä on vastuu asioiden eteenpäin viemisestä ja mitä käytännön neuvoja voidaan asiasta antaa.

Taulukko 3. Yhteenveto esitetyistä johtopäätöksistä.

<b>Parannettava asia:</b>	<b>Kenen vastuu:</b>	<b>Käytännön neuvot</b>
Byrokratia	Eduskunta, vammaisjärjestöt & TE- toimisto	Vaikuttamistyön tärkeys, asioiden vieminen päättävälle tasolle
Tietotaito	Vammaisjärjestöt & TE- toimisto yhdessä	Tietoiskut, infopaketit
Tietoisuus vammaisista työnhakijoina	Jokainen työnhakija omalta osaltaan on tekemässä tätä työtä, tämän lisäksi	Yhteistä tietämystä on jaettava kaikille toimijoille, että osataan toimia. Hankkeiden toimintaa olisi

	vammaisjärjestöt ja hankkeet.	tärkeää, juurruttaa osaksi perustyötä.  Kokemusasiantuntijoiden käyttö osana asiakaspalveluhenkilöstön tietotaitoa.
--	-------------------------------	---

Vammaisten työllistämisen tukeminen on varsin uutta meillä Suomessa, eikä siihen ole totuttuja käytänteitä. Tämän takia toimintakulttuuria olisi pystyttävä muuttamaan hyvinkin nopealla aikataululla, jos tullaan siihen tulokseen, että tietty keino ei ole hyvä tai riittävä. Toimintakulttuurin muuttaminen on kuitenkin haastava prosessi niin työntekijöille, kuin asiakkaillekin. Kun ollaan totuttu tiettyyn toimintatapaan sitä halutaan hyödyntää jatkossakin, vaikka se ei välttämättä tuottaisi haluttuja tuloksia. Ei haluta muuttua, koska muutos vaatii työtä ja poikkeaa turvalliseksi totutusta. Työkulttuurin muuttaminen on tämän takia hyvin haastava prosessi, johon sisältyy paljon tunteita ja näkemyksiä. Työkulttuurin muutos vaatii aikaa, mutta kun muutoksia pitäisi tehdä nopeasti varsinkin julkisissa palveluissa se tahtoo tukehtua byrokratian hampaisiin. Asiakasta ei saisi kuitenkaan tässä yhteydessä unohtaa. Hänelle pitäisi aina antaa selkeää ja luotettavaa tietoa muutoksista, jotta hän osaisi toimia oikein. Asiakas on aina heikommassa asemassa suhteessa virkailijaan ja palveluun.

Hankkeiden tarkoituksena on kehittää ja kokeilla erilaisia työskentelymalleja. Hankkeilla myös pyritään tuomaan yhteiskunnallisesti huomiotta jääneitä asioita keskusteluun ja mahdollistamaan hiljaisten ryhmien pääsy julkisuuteen. Vaikka hankkeet kestävätkin vain lyhyen aikaan, ei niiden merkitystä ja vaikutusta voi silti pitää vähäisenä hankkeisiin osallistuvilla. Vaikka kaikki hyöty ei aina ole hankkeen tarkoituksen kannalta olennaista, on silti tärkeää päästä testaamaan keinoja, jotka eivät toimia. Tulos se on sekin, että yritetty toiminta ei tuota tulosta, jolloin sitä tiedetään muuttaa tai ainakin välttää jatkossa tällaisia työskentelytapoja. Hankkeessa on helpompi muuttaa toimintatapoja, kuin julkisissa palveluissa, siksi kaikki uudet toimintatavat pitäisi erikseen testata niille luoduissa hankkeissa ja jättää toteuttamatta toimimattomat asiat.

On tärkeää muistaa se, että vammaisten työnhakijoiden kohdalla TE-toimiston asiakkuus ei välttämättä johda haluttuun tulokseen, vaikka kuinka yritettäisiin. Tämän takia on tärkeää myöntää sekin, että kaikkia ei aina pystytä auttamaan. Virkailijan ja asiakkaan on tärkeää osata myöskin luopua työskentelystä, jos tuntuu että asiakkaalla ei ole voimavaroja työllistyä. Asiakkaalle on kerrottava asiasta rehellisesti ja hänen kanssaan yhdessä pitää miettiä muita mahdollisia vaihtoehtoja saada elämään sisältöä. Tärkeintä on asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ja tukeminen kokonaisvaltaisesti, mitä tahansa hän päättääkin aloittaa.

Vaikka opinnäytetyöni on ollut yksinäistä puurtamista ja aiemmin tehtyyn kyselylomakkeen pohjautuvaa, olen siitä huolimatta oppinut siitä tärkeitä asioita oman ammatillisen osaamisen kannalta. Olen huomannut sen, että asiakkaan näkökulmasta tavoitteen saavuttamisella ei ole sinänsä merkitystä. Vaan tärkeämpänä pidetään sitä, miten asiakasta kuullaan ja miten hänen omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiinsa pyritään vastaamaan. Tärkeää on rakentaa virkailijan kanssa luottamuksellinen suhde, jossa asiakas uskaltaa kertoa niin epäonnistumisista kuin onnistumisista. Pyrkimys auttaa on asiakkaan näkökulmasta katsottuna parempi kuin se, että ei autettaisi ollenkaan. Asiakkaan näkökulmasta tuloksella ei välttämättä ole niin suurta merkitystä, vaikka silti saatetaan kovasti toivoa, että työpaikka löytyisi. Tärkeämpää on se, että sama virkailija pysyy hänen rinnallaan elämän haasteista huolimatta.

Tietotaito on aivan ensiarvoisen tärkeää, mitä asiakkaiden henkilökohtaisiin haasteisiin tulee. Sosionomina on kuitenkin tärkeintä kohdata asiakas lähtökohtaisesti ihmisenä, eikä papereita ja niistä näkyviä haasteita saisi liikaa tuijottaa yksittäisen asiakkaan kohdalla. Tämä voi muuttaa asiakastilannetta merkittäväällä tavalla. Sosionomina asiakaskohtamisessa olisi tärkeää pystyä unohtamaan omat ennakkoluulot ja asenteet. Pitäisi kuunnella asiakkaan omaa näkemystä tilanteestaan, koska se on työskentelyn kannalta olennaista. Asiakas pitäisi hyväksyä omana itsenään ja hänen itsetuntoaan olisi pyrittävä vahvistamaan. Ongelmista ei saisi tehdä aseita, joilla haastetaan asiakkaan omaa näkemystä itsestään. Asiakasta kohtaan pitäisi aina olla rehellinen ja kertoa kaikki mitä asiasta tietää, jos työntekijä ei tiedä, niin hänellä on velvollisuus ottaa asiasta selvää. Asiakkaalle on pyrittävä aina tarjoamaan hänen tarpeidensa

näkökulmasta riittävät palvelut. Työntekijällä on velvollisuus huolehtia palveluihin ohjaamisesta joko konkreettisesti tai sanallisesti.

Itse haluaisin sosionomina pyrkiä siihen, että osaisin aina katsoa asiakasta kokonaisvaltaisesti ja etsiä hänen vahvuuksiaan. Vahvuuksia olisi myös tärkeää korostaa asiakkaalle ja osoittaa hänelle, miten ne palvelevat hänen omia toiveitaan ja päämääriään. Heikkoudet olisi tärkeää nähdä kehittämistarpeina, joita jokaisessa ihmisessä on, sillä kukaan ei ole täydellinen. Oma pyrkimykseni olisi nähdä rajoitukset asiakkaan haasteina, mutta ei kuitenkaan niin, että arvioisin asiakasta ennakkoluuloisesti yksistään niiden kautta, vaan asiakkaan vahvuudet pitäisi huomioida ensiarvoisesti.

Omasta näkökulmastani tämä työ oli tietyllä tavalla haastavampi kuin muutama vuosi sitten tekemäni pro gradu- tutkielma. Tämä johtui siitä, että aihe tuntui välillä liiankin henkilökohtaiselta ja olisi tehnyt mieli pistää väliin omia huomioita. Työtä tehdessäni jouduin muistuttelemaan itseäni, että tämä on nyt minun opinnäytetyöni enkä voi lisäillä tähän mitä mieleen tulee. Oman hankaluutensa toi myös se, että itseni olisi tehnyt mieli alleviivata joitakin näkemyksiä, mutta siinä piti muistaa olla hyvin varovainen, että loisi lukijalle vääränlaista mielikuvaa. Tutkimuskirjallisuutta liittyen juuri tähän aiheeseen oli haastavaa löytää. Oman näkemykseni mukaan työni onnistui kohtuullisen hyvin ja olen siihen itse yllättävää kyllä ihan tyytyväinen. Aihe ei lähtenyt rönsyilemään ja sain fokuksen omasta mielestäni kohtalaisen hyvin pidettyä pääkysymyksessäni. Tietyissä kohdissa työtä kirjoittaessani minulle tuli selkeästi vaihe, että työ ei vain edennyt. Tällöin vain istuin sen kanssa ja pohdiskelin aihetta.

Kokemukseni mukaan olisi yleisestikin tärkeää kartoittaa vammaisten näkemyksiä ja ajatuksia palveluihin liittyen, koska monesti erilaisiin vammaisten palveluihin liittyviin kyselyihin ovat vastaamassa asiantuntijat, jotka työskentelevät vammaisten kanssa. Tämä ei kuitenkaan anna meille tietoa siitä, mitä vammaiset henkilöt itse ajattelevat palveluiden toteutumisesta. Asiantuntijoiden valta ei myöskään tue vammaisen henkilön omaa osallisuutta hänelle itselle tärkeissä asioissa. Asiantuntijoilla on teoreettinen tietämys asioista, mutta heillä ei ole useinkaan käytännön kokemustietoa siitä, miten vammaisen itse kokee oman arkensa ja siihen vaikuttavat asiat. Nykyisin kokemusasiantuntijuuden kuuleminen ja hyvän asiakassuhteen luominen ovat

entistä tärkeämpiä elementtejä missä tahansa sosiaali- ja terveysalan työssä ja sen tärkeys korostuu myös opinnoissa. Sosionomin työssä keskeinen tehtäväni on kuunnella asiakkaan toiveita, koska se toimii voimavarana, jonka päälle alan asiakkaan tulevaisuutta yhdessä hänen kanssaan rakentamaan. Sosionomin työssä pitäisi mielestäni olla hyvin voimakkaasti läsnä kokemusasiantuntijuuden periaate, jolla tarkoitan tässä asiakkaiden näkemysten kuulemista, heitä itseään koskevissa asioissa.



## 6 LÄHTEET

Ahonen, A. 2010: Ammatillisen suunnittelun työkirja cp-vammaisille: Työkaluja ammatillisen polun itsenäiseen suunnitteluun. (Toimittanut Ahonen, Aino.) Helsinki: Invalidiliitto Ry)

Alasuutari, P. 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. (4. painos) Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, P. 2005: Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Anttila A-H. Melin H. Räsänen P. (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Juva: PS-kustannus. 15-19

Antikainen A. Rinne R. Koski L. 2010: Kasvatussosiologia Helsinki: WSOYpro Oy.

Arajärvi, P. 2011: Johdatus sosiaali oikeuteen. Helsinki: Talentum

Eräsalo, U. 2011: Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.

Heino-Holopainen, S. 2014: YK:n vammaissopimus ratifioidaan syksyllä. Tukilinja 1/2014. Vammaisten koulutuksen ja työllistymisen tuki ry.

Helsingin yliopisto. 2006: (Viitattu 3.5.2017.)  
<http://blogs.helsinki.fi/spvehmas/>

Hilma vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus (Viitattu 29.4.2017)  
<http://www.tukikeskushilma.fi/materiaali/index2.php?sivu=1265>

Holmqvist, M. 2009: Disabling state of an actice society. UK: MPG Books Group.

Hopponen A. Laiho V. Latvala T. & Rämö A-K. 2010: Erityisryhmien työkyky – työttömät ja vammaiset. Helsinki: Pellervon taloustutkimus PTT

Karhu, K. 2007: Erityistyöllistämisen julkistaloudellinen kannattavuus. Helsinki: Vates-Säätiö.

Kehitysvamma-alan verkkopalvelu (Viitattu 29.4.2017)  
<http://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>

Koistinen, P. 2014: Työ, työvoima & politiikka. Vastapaino, Tampere.

Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta (916/2012) (Viitattu 2.5.2017.)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (/2014 (Viitattu 18.4.2017.) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Lampinen, R. 2007: Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysivaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mahlamäki P, 2013: Vammaisten ihmisoikeudet eivät toteudu. (Viitattu 2.5.2017.) [http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art\\_2013-09-23\\_005.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-09-23_005.html?s=0)  
Helsinki: Tilastokeskus.

Marjanen, M. 2000: Vammaisten henkilöiden työllistymisen edistäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö,

Ollikainen, A-M. 2009: Marginaalista maailmalle: työllistämispalvelut oppimisympäristönä. Vates-säätiö: Helsinki.

Oulun kaupunki nuorten työpajat (Viitattu 24.4.2017.)  
<https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/tyopajat>

Osatyökykyisten verkkopalvelu 2016 (Viitattu 28.4.2017.)  
<https://tietyoelamaan.fi/>

Perustuslaki 18§ (Viitattu 13.4.2017.)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P18>

Rauhala P-L. 1994: Hoito ja hoiva ammattina. Porvoo: WSOY graafiset laitokset.

Sarajärvi, A. & Tuomi J, 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (6. uudistettu laitos.) Tammi, Helsinki.

Sevón, P 2011: Mistä meille töitä: Työllistymisen Polku projektin kuvausta, havaintoja ja tuloksia. Helsinki: Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö.

Suomen MS-liitto, 2002: Suomen asiantuntijaverkoston raportti. Kohti kaikille avoimia työmarkkinoita – uusia keinoja vammaisten henkilöiden eksklusion torjuntaan. Suomen MS-liiton raporttisarja n:o 5. Loimaa: Loimaan kirjapaino.

Suomen eduskunta: YK:n Vammaisten oikeuksien julistuksen hyväksyminen (Viitattu 5.3.2015.)  
<http://web.eduskunta.fi/Resource.phx/pubman/templates/1.htx?id=7313>

Teittinen, A. 2014: Vammaisten koulutuksen ja työelämän biopolitiikan kritiikki s. 85- 99 Marginaalin voima! Toimittaneet Kristiina Brunila, Ulpuukka Isopahkala-Bouret. Helsinki: Kansanvalistusseura Aikuiskasvatusseura

TE-palvelut (Viitattu 24.4.2017.) <http://www.te-palvelut.fi/te/fi/>

THL vammaispalveluiden käsikirja (Viitattu 24.4.2017.)  
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Vates Hallitusohjelmassa huomioidaan osatyökykyiset (Viitattu 7.6.2016.)

<http://www.vates.fi/tyontekijalle/uutisia/hallitusohjelmassa-huomioidaan-osatyokykyiset.html>

Vehmas, S. 2005: Vammaisuus: Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Gaudeamus, Helsinki.

Virtanen, R-H. 2008: Vammaisten henkilöiden oikeus työhön – kohtuullisista toimenpiteistä ja vammaisyrittäjien sekä vammaisten työntekijöiden yhdenvertaisuudesta Vammaisten Ihmisoikeuskeskus VIKE Julkaisusarja nro 4

## 7 TAULUKOT

Taulukko 1. Kyselylomakkeen perusteella vastanneilta kerätyt taustatiedot

Taulukko 2. Yhteenveto johtopäätöksistä

## 8 KUVIOT

Kuvio 1. Tyytyväisyys TE-toimiston asiakaspalveluun ja tietotaitoon

## 9 LIITTEET

Liite 1. Luettelo toukokuussa 2017 käynnissä olevista vammaisille kohdennetuista työllistymishankkeista.

Kehitysvammaisen polku työelämään (KELPO)  
Osallisuutta osuuskunnista  
Palkkaa mut  
Polkuja työelämään - osakykyisen työnhakijan tuki  
Taidoista työpoluiksi- projeksi  
TALLI-hanke  
Tiedolla vaikuttaminen  
Työelämän tuoreet tuulet  
Työelämäosallisuusstrategia neuropsykiatrisesti sairaille  
Työetsivä hanke- ja rinnakkaishanke  
Vahti-hanke  
Yes We Can-hanke  
Yritystä!-projekti

## Liite 2. Vammaisen henkilö te-palveluiden asiakkaana kyselylomake

## Vammaisen henkilö te-palveluiden asiakkaana

\*Pakollinen

**Tämänhetkinen elämäntilanne \***

- eläkeläinen
- opiskelija
- työssä
- työtön
- yrittäjä

**Ikäsi?**

- 18-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-65 vuotta

**Oletko ollut työvoimatoimiston asiakkaana? \***

- Kyllä
- En

**Kuinka pitkään olet ollut työvoimatoimiston asiakkaana yhtäjaksoisesti?**

- alle 6kk
- yli 6kk, mutta alle 1v
- yli 1v
- yli 2v

**Oletko ollut tyytyväinen saamaasi palveluun työvoimatoimistossa?**

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- en osaa sanoa
- hieman tyytymätön
- täysin tyytymätön

**Miten työpaikan löytymistä on työvoimatoimiston kautta tuettu?**

**Minkälainen tietotaito työvoimatoimiston henkilökunnalla mielestäsi on vammaisen henkilön erityistarpeiden tunnistamiseen? \***

- erittäin hyvä

- hyvä
- en osaa sanoa
- huono
- erittäin huono

**Jos olet ollut mukana erilaisissa työllistämishakkeissa, onko hankkeista ollut sinulle hyötyä?**

Kerro tässä, minkälaista hyötyä hankkeesta on sinulle ollut. Voit myös kertoa sen, jos hankkeesta ei ole omalla kohdallasi ollut hyötyä. Voit lisäksi kertoa, miten hankkeesta voisi oman näkemyksesi mukaan tehdä hyödyllisemmän.

**Mitä muuta sanottavaa sinulla on tähän aiheeseen liittyen?**

Tässä voit kertoa esimerkiksi, miten työvoimatoimiston palveluita pitäisi mielestäsi kehittää ja miten työvoimatoimisto voisi ottaa entistä paremmin huomioon vammaiset työnhakijoina?

**10 Kiitos kyselyyn käyttämästäsi ajasta ja vastauksistasi.**