

Jenna Uitto

KUNTOUTUKSEN ASiantuntijuus JA SEN KEHITTÄMINEN HÄMEEN TE- TOIMISTOSSA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaalialan koulutusohjelma

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä	Jenna Uitto
Työn nimi	Kuntoutuksen asiantuntijuus ja sen kehittäminen Hämeen TE-toimistossa
Toimeksiantaja	Hämeen TE-toimisto
Vuosi	2022
Sivut	51 sivua, liitteitä 1 sivu
Työn ohjaaja	Ann-Mari Sippu

TIIVISTELMÄ

Osana Marinin hallitusohjelmaa kuntien roolia työllisyyspalveluiden järjestäjänä vahvistetaan ja ensimmäinen askel tätä kohti on ollut kuntakokeilujen aloittaminen 1.3.2021. Hämeen TE-toimiston organisaatiomuutos käynnistyi kuntakokeilun kanssa samanaikaisesti.

Kuntakokeilun ja Hämeen TE-toimiston organisaatiomuutoksen myötä on ilmennyt tarve täsmentää ja kehittää kuntoutuksen asiantuntijoiden toimenkuvia sekä selvittää heidän nykyosaamistaan: mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan, jotta TE-toimisto pystyy vastaamaan työllisyyden hoidossa kuntoutuksen kentällä nykytilanteen tarpeisiin? Tässä opinnäytetyössä kuntoutusta käsitellään erityisesti työikäisten kuntoutumisen, lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen sekä ammatillisen kuntoutuksen näkökulmasta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijoiden ajatuksia siitä, mitä kuntoutuksen asiantuntijuus on TE-toimistossa, sekä mitä osaamista nyt ja tulevaisuudessa kuntoutuksen asiantuntijalta vaaditaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa realistista tietoa kuntoutuksen asiantuntijoiden työtehtävistä sekä vaadittavasta osaamisesta heidän näkökulmastaan. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Tutkimukseen kutsuttiin 20 Hämeen TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijaa Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueelta.

Tutkimusten tulosten perusteella voidaan todeta kuntoutuksen asiantuntijudessa korostuvan asiakaspalvelutaidot, kuntoutuksen prosessin ja palveluiden tuntemus kokonaisuutena, verkostotyöskentelytaidot, ymmärrys verkostotyöskentelystä, työmarkkinoiden tuntemus sekä ymmärrys työllistymisen prosessin muutoksesta.

Kuntoutuksen prosessi on kokonaisuudessaan haastava ja kohderyhmän asiakkaiden työllistyminen vaatii huomattavaa työpanosta. Kuntoutumisen prosessi on hyvin monivaiheinen ja monialainen, joka tuottaakseen tulosta vaatii selkeyttä ja yhtenäistämistä eri toimijoiden välillä. Tulosten perusteella asiantuntijan työ koetaan merkitykselliseksi osaksi prosessia, mutta ajoittain työlle asetetut tavoitteet eivät kohtaa olemassa olevan asiakaskunnan kanssa eikä toivottuja tuloksia voida saavuttaa olemassa olevilla palveluilla.

Asiasanat: kuntoutus, ammatillinen kuntoutus, osaaminen, osaamisen kehittäminen, asiantuntijuus

Degree title	Bachelor of Social Services
Author	Jenna Uitto
Thesis title	Rehabilitation expertise and its development at Häme TE Office
Commissioned by	Häme TE Office
Time	2022
Pages	51 pages, 1 appendix page
Supervisor	Ann-Mari Sippu

ABSTRACT

As part of Sanna Marin's Government Programme, the role of municipalities as organisers of employment services will be strengthened, and the first step towards this was to start municipal experiments on March 2021. The organisational change of Häme TE Office started at the same time as the municipal experiment. As a result of the municipal experiment and the organisational change of Häme TE Office, there was a need to specify and develop the job descriptions of rehabilitation experts and to clarify their current competences: what competence will be needed in the future for TE Office to be able to respond to the needs of the current situation in the field of rehabilitation in employment management? In this thesis, rehabilitation is discussed especially from the perspective of the rehabilitation of working age people, statutory vocational rehabilitation, and vocational rehabilitation.

The purpose of the study was to find out the thoughts of the rehabilitation experts of TE Office on what rehabilitation expertise was at TE Office, as well as the competences required of a rehabilitation specialist currently and in the future. The aim of the thesis was to produce realistic information about the work tasks of rehabilitation specialists and the required competences from their points of view. The thesis was implemented as a qualitative interview study. 20 rehabilitation experts from Häme TE Office in the Päijät-Häme and Kanta-Häme regions were invited to participate in the study.

Based on the results of the studies, it can be noted that the expertise in rehabilitation emphasizes customer service skills, knowledge of the rehabilitation process and services, networking skills, understanding of working in networks, knowledge of the labour market, and understanding of the change in the employment process. The rehabilitation process is challenging, and the employment of the target group's clients requires considerable effort. The rehabilitation is a very multi-stage and multidisciplinary process that, to produce results, would require clarity and harmonisation between different actors. Based on the results, the work of a specialist was perceived as a meaningful part of the process, but from time to time the goals set for the work did not coincide with the existing customer base, and the desired results wouldn't be achieved with existing services.

Keywords: rehabilitation, vocational rehabilitation, competence, competence development, expertise

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	HÄMEEN TE-TOIMISTO	8
2.1	Asiakkuus TE-palveluissa.....	8
2.2	TE-palveluiden prosessikuvaus uudessa asiakaspalvelumallissa	9
2.3	Kuntoutuksen asiantuntijan toimenkuva Hämeen TE-toimistossa	11
2.4	Kestävä kehitys TE-toimistossa.....	12
3	KUNTOUTUS	13
3.1	Työikäisten kuntoutus	14
3.2	Lakisääteinen ammatillinen kuntoutus	14
3.3	Ammatillinen kuntoutus TE-toimistossa	15
3.4	Ammatillisen kuntoutuksen haasteita.....	17
4	OSAAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	18
4.1	Asiantuntijan osaaminen.....	19
4.2	Osaaminen työyhteisössä.....	20
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSONGELMAT SEKÄ TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	22
5.2	Teemahaastattelu	23
5.3	Aineiston analyysi.....	24
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
6.1	Taustatiedot.....	25
6.2	Kuntoutus TE-toimistossa.....	26
6.2.1	Kuntoutuksen keskeisimmät työtehtävät.....	27
6.2.2	Kuntoutumisen vaiheen asiakas	28
6.2.3	Palveluohjauksen ja prosessien kehittäminen	29
6.3	Osaaminen ja osaamisen kehittäminen	30
6.3.1	Vaadittava osaaminen	31

6.3.2	Työssä tukeva koulutus ja työkokemus.....	31
6.4	Kuntoutus ja työnvälitys	32
6.5	Muut esille nousseet asiat.....	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	34
7.2	Tulosten pohdinta	36
7.3	Tulosten hyödyntäminen.....	45
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

Liite 1. Haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Vuosina 2010–2016 kuntoutusmarkkinat ovat kasvaneet kokonaisuudessaan keskimäärin 2,4 %. Kolmessa kuntoutuksen pääsegmentissä (toimintakyvyn edistäminen, sosiaalinen osallisuus sekä työkyvyn edistäminen) kasvu on ollut keskimääräistä suurempaa, jopa voimakasta. Sosiaalisen osallisuuden kasvu on ollut 4 %, toimintakyvyn edistämisen kasvu 4,6 % ja työkyvyn edistämisen kasvu 5,9 %. Kolmen pääsegmentin kasvu rahallisesti määriteltynä tarkoittaa kuntoutusmarkkinoiden kasvua 279 miljoonalla eurolla. (Nordic healthcare Group 2019, 11.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Hämeen TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijoiden tehtävään vaadittavaa osaamista sekä mitä kuntoutuksen asiantuntijatyö on käytännössä. Työn tavoitteena on tuottaa tietoa asiantuntijan tehtävänkuvasta sekä siihen vaadittavasta osaamisesta nyt ja tulevaisuudessa. Työn toimeksiantajana toimii Hämeen TE-toimisto ja työssä haastatellaan kuntoutuksen asiantuntijoita Hämeen TE-toimistoissa Päijät-Hämeessä ja Kanta-Hämeessä. Opinnäytetyössä käsitellään myös pintapuolisesti työllisyyden kuntakokeilua Hämeen alueella, jotta kokonaisuus olisi lukijalle selkeämpi ja antaisi tilanteesta kokonaisvaltaisemman kuvan.

Osana Marinin hallitusohjelmaa (2019) kuntien roolia työllisyyspalveluiden järjestäjänä halutaan vahvistaa. Ensimmäinen askel kuntien roolin vahvistamisessa oli työllisyyden kuntakokeilujen aloittaminen 1.3.2021. Kokeilun tarkoituksena on siirtää vastuu TE-palveluiden järjestämisestä kunnille ja tavoitteena on saada vahvempaa vaikuttavuutta työllisyyden edistämisessä. Kuntakokeilussa sovitetaan yhteen valtion ja kuntien resurssit sekä osaaminen ja palvelut. Samaan aikaan hallitus valmistelee TE-palvelut 2024-uudistusta, jossa TE-palvelut siirtyvät pysyvästi kuntien hoidettavaksi. Uudistuksen aikataulu on suuntaa antava. Kuntakokeilujen asiakkaat jatkavat kuntien asiakkaina, kunnes palvelut pysyvästi siirretään. Kaikkineen työllisyyden kuntakokeiluun osallistuu valtakunnallisesti 25 kokeilualueetta ja 118 kuntaa. (Työ- ja elineinoministeriö s.a.) Kuntakokeilussa kuntakokeilualueiden kuntoutusta vaativat asiakkaat ovat siirtyneet kuntakokeiluun ja kuntakokeiluun

kuulumattomien kuntien kuntoutusta vaativat asiakkaan ovat jääneet TE-toimiston asiakkuuteen. Lahden seudun kuntakokeiluun kuuluvat Lahden lisäksi Asikkala, Hollola, Kärkölä ja Orimattila. Hämeenlinnan seudun kuntakokeiluun Hämeenlinnan lisäksi siirtyivät Janakkala ja Hattula. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.)

Hämeen TE-toimistossa käynnistettiin organisaatiomuutos kuntakokeilun kanssa samanaikaisesti, jonka tavoitteena on tehostaa TE-toimistossa tehtävää työtä sekä muuttaa työskentelytapa tiimilliseksi. Kaikkineen tiimejä muodostettiin kuusi ja ne toimivat moniammatillisina toimialakohtaisina työnvälitystiimeinä. Tiimeihin siirtymisen myötä vanha palvelulinjainen asiakasjako on pystytty purkamaan ja organisaation sisäisiä työtehtäviä on pyritty yhdenmuokaistamaan, esimerkiksi työnvälityksen tehtävät on liitetty osaksi lähes jokaista työtehtävää. Tiimimallisen toimintatavan vuoksi asiakkailla ei ole omia vastuuvirkailijoita, tiimi suorittaa yhteisiä tehtäviä ja on vastuussa tiimin asiakkaista. (Taimi 2020.) Julkishallinnollisena toimijana Hämeen TE-toimiston muutos on käynnistynyt poliittisten ja yhteiskunnallisten muutosten johdosta. Yhteiskunnallisia muutoksia tässä tilanteessa ovat esimerkiksi aluepolitiikan painotukset, julkishallinnon rooli sekä yhteiskunnalliseen muutokseen sopeutuminen. (Valtionkonttori; Kaikupalvelut 2007, 9.) Organisaatio on jatkuvasti muuttuva sekä itseään korjaava ja muutostarve ilmeneekin usein ulkoisten olosuhteiden muuttuessa. Organisaation on siis kyettävä seuraamaan toimintaympäristöään riittävästi ja tarvittaessa pystyttävä muuttumaan sekä uudistamaan toimintaansa. (Korkea-aho 2015, 31.)

Kuntakokeilujen ja Hämeen TE-toimiston organisaatiomuutoksen sekä muuttuvan työelämäntarpeiden myötä on ilmennyt tarve täsmentää ja kehittää kuntoutuksen asiantuntijoiden toimenkuvaa sekä selvittää heidän nykyosaamistaan TE-toimistossa. Keskeiseksi kysymykseksi nousee myös, mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan, jotta TE-toimisto pystyy vastaamaan työllisyyden hoidossa nykytilanteen tarpeisiin. Päädyin tutkimaan asiaa TE-toimiston asiantuntijoiden näkökulmasta, sillä tällä hetkellä kuntoutusta tekevilla asiantuntijoilla on hyvä näkemys työkentästä, sen sisällöstä sekä vaadittavasta osaamisesta, eikä aiempia tutkimuksia tästä näkökulmasta ole tehty. Muuttuvassa kuntoutuksen työkentässä oman osaamisen tiedostaminen ja vahvistaminen

sekä työn sisällön selkeä jäsentäminen on tässä hetkessä tärkeää niin työntekijöille itselleen kuin yhteiskunnallisestikin.

2 HÄMEEN TE-TOIMISTO

Hämeen TE-toimisto on yksi suomen viidestätoista TE-toimistosta. Hämeen TE-toimisto toimii Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueilla. TE-toimistot ovat paikallishallintoa ja toimivat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten alaisuudessa (ELY). ELY ohjaa TE-toimiston palveluiden kehittämistä ja valvoo asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Kehittämisen ja hallintopalvelut ELY:lle ja TE-toimistoille tuottaa Kehittämisen ja hallintokeskus (KEHA). Kokonaisuutta johtaa, ohjaa ja seuraa työ- ja elinkeinoministeriö. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.)

TE-palveluiden tarkoituksena on edistää työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuus sekä tarjoamalla työtä hakeville asiakkaille mahdollisuus saada työtä. TE-toimiston perustehtävä on myös edistää uuden yritystoiminnan syntymistä sekä kehittämään yritysten toimintaedellytyksiä ja pyrkiä parantamaan työelämän laatua erilaisten asiakkaille ja yrityksille myönnettävien palveluiden kautta. Palveluiden tarjoaminen perustuu aina asiakkaan ja työmarkkinoiden tarpeisiin sekä pyrkii toimimaan ennakoivasti muutoksiin nähden. (TE-palvelut 2022.)

2.1 Asiakkuus TE-palveluissa

Työnhaku katsotaan käynnistyneen sinä päivänä, kun asiakas pyytää työnhaun käynnistämistä joko sähköisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisesti asioimalla TE-toimistossa. Työnhaun voi käynnistää, vaikka henkilö olisikaan työtön tai ei olisi oikeutettu työttömyysetuuteen. Tarve työnhaun käynnistämiseksi voi syntyä esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalle on maksettu Kelan sairauspäivärahaa maksimi 300 päivää, jatkoetuuden käsittely on viivästynyt tai se on evätty. (TE-palvelut 2022.) Työnhaun käynnistyttyä asiakkaan tiedot ovat heti TE-palveluiden käytettävissä esimerkiksi avoimiin työpaikkoihin tehtäviin ehdokasesittelyihin.

Uuden asiakaspalvelumallin mukaisesti asiakkaalle järjestetään alkuhaastattelu alkupalveluissa heti työnhaun alkaessa ja katsotaan asioinnin tarve seuraavalle kolmelle kuukaudelle. Lähtökohtaisesti alkupalvelut kontaktoivat asiakasta kahden viikon välein työnhaun tehostamiseksi, mikäli perusteltavaa syytä asioinnin vähentämiselle ei ole. Asiakkaan asiointitapa ja yhteydenpidon määrä määräytyvät siis palvelutarpeen perusteella ja se voi vaihdella asiakkaasta riippuen. Mikäli asiakas ei ole työllistynyt ensimmäisen kolmen kuukauden aikana, siirtyy asiakkuus toimialakohtaisiin tiimeihin, joissa asiakas kontaktoidaan sovitulla tavalla kolmen kuukauden välein. Täydentäviä työnhakukeskusteluja on mahdollista järjestää asiakkaan tarpeen mukaan myös toimialatiimeissä. Mikäli asiakkaan palveluntarve on selkeästi muissa palveluissa kuin TE-toimiston työllistymistä edistävissä palveluissa, voidaan asiakkuus siirtää heti alkuhaastattelun jälkeen tai tarvittaessa kuntoutuksen asiantuntijalle asiakkaan toimialaa vastaavaan tiimiin. (TE-palvelut 2022.) Tiimissä kuntoutuksen asiantuntija selvittää asiakkaan palveluntarpeen ja laatii tilanteen mukaisen työllistymissuunnitelman tai ehtojen täyttyessä pyytää asiakkaalle aktivointisuunnitelman.

TE-toimisto ei tarjoa varsinaista ammatillista kuntoutusta, mutta erinäisiä palveluita työ- ja toimintakyvyn selvittämiseksi, työkyvylle soveltuvan työn etsimiseksi sekä työllistymisen tueksi (TE-palvelut 2022). Tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi työ- ja koulutuskokeilut, työhönvalmennus, palkkatuki sekä työnantajalle työolosuhteidenjärjestelyn tuki (Käypähoito 2022). TE-toimisto tekee tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden, Kelan, eläkelaitosten sekä muiden kuntoutuksen toimijoiden kanssa. Yhteistyö perustuu lakiin sekä asiakkaan suostumukseen yhteistyöstä (TE-palvelut 2022). Palveluiden tarjoamiseksi tai verkostoyhteistyön käynnistämiseksi asiakkaan tulee toimittaa TE-toimistolle ajantasainen selvitys terveydentilastaan sekä sen vaikutuksista työ- ja toimintakykyyn (TE-toimisto ja ammatillinen kuntoutus 2020).

2.2 TE-palveluiden prosessikuvaus uudessa asiakaspalvelumallissa

TE-palveluiden asiapalvelumalli uudistui 2.5.2022 alkaen, joka on otettu käyttöön porrastetusti. 2.5.2022 jälkeen asiakkaaksi ilmoittautunut on heti uuden asiakaspalvelumallin piirissä, kun taas jo asiakkuudessa olleet henkilöt siirtyvät uuden palvelumallin mukaiseen asiakkuuteen kolmen kuukauden kuluttua

ensimmäisestä määräaikaishaastattelusta. Uusi toimintamalli on osa hallituksen toimenpidekokonaisuutta, jolla halutaan tukea työllisyyden kasvua. Uusi toimintamalli keskittyy tukemaan asiakkaita entistä yksilöllisemmin ja henkilöasiakkaan palveluita, kuten esimerkiksi verkkopalveluita, on kehitetty vastaamaan tehokkaammin työnhakijoiden tarpeeseen. (TE-palvelut 2022.)

Uusi toimintamalli keskittyy tehostamaan työnhakua ja työllistymistä. Asiakkuuden alkaessa asiakas kutsutaan henkilökohtaiseen tapaamiseen TE-toimistoon tai kuntakokeiluun ja tapaamisia järjestetään työnhaun ensimmäisen kolmen kuukauden aikana tiiviisti ja yksilöllisesti asiakkaan tilanne huomioiden. Tapaamiset voidaan järjestää kasvokkain, etäyhteydellä tai puhelimitse, asiantuntija arvioi asiakkaan asiointitavan tarpeen. Tapaamisten tavoitteena on tarjota riittävä tuki heti työnhaun alettua ja pyrkiä näin lyhentämään työttömyysaikaa. (TE-palvelut 2022.)

Uuden palvelumallin myötä asiakkaan mahdollisuuksia hakea työtä arvioidaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan kanssa laadittuun työllistymissuunnitelmaan kirjataan kuukausittainen yksilöllinen työnhakuvelvoite. Työnhakuvelvoite asetetaan asiakkaan tilanteesta riippuen 0–4 työmahdollisuutta kuukaudessa. Arvioitaessa asiakkaan realistisia mahdollisuuksia työllistyä, huomioon otettavat seikat ovat esimerkiksi tarjolla olevien työmahdollisuuksien määrä, asiakkaan osaaminen suhteessa avoimiin työpaikkoihin, terveydentila sekä kulkeminen työpaikalle. Olennainen muutos vanhaan toimintamalliin on se, että TE-toimiston tekemät työtarjoukset tulevat vähenemään radikaalisti ja asiakas voi valita hakemansa työpaikat itse. (TE-palvelut 2022.)

Yksilöllisemmän ja tiiviimmän palvelun ansiosta työnhakijoiden tiedot pysyvät entistä paremmin ajan tasalla, joka helpottaa työpaikkojen täyttämistä soveltuvilla työnhakijoilla. Uudistuneet verkkopalvelut mahdollistavat työnantajia etsimään rekisteröityneistä työnhakijoista itselleen soveltuvia työntekijöitä ja olla suoraan yhteydessä hakijaan. Voidaan siis todeta, että parhaimmillaan toimintamallin uudistus tiivistää yhteystyötä ja asiakkaiden ja työnantajien kanssa. (TE-palvelut 2022.)

2.3 Kuntoutuksen asiantuntijan toimenkuva Hämeen TE-toimistossa

Kuntoutuksen asiantuntijan tehtävänkuva on sataprosenttinen, mutta sisältää työpanoksen jakauman. Työpanos on jaettu niin, että 40 % kuntoutuksen työtehtävistä koostuu työvälityksen asiantuntijan tehtävistä ja 60 % kuntoutuksen asiantuntijan tehtävistä. Kuntoutuksen asiantuntijan tehtävään TE-toimistossa ei ole asetettu kelpoisuusvaatimusta koulutuksen osalta, mutta tehtäviin ha- keutuvalta henkilöltä toivotaan vähintään AMK-tasoista tai vastaavaa tehtä- vään soveltuvaa koulutusta. (Taimi 2022.)

Työväälityksen asiantuntijan tehtävät sisältävät moniammatillisen tiimin työt kantaaottavalla työotteella. Asiantuntijan on selvitettävä asiakkaan palvelun- tarve, osaamisen taso sekä osaamisen kehittämisen tarpeet suhteutettuna avoimiin työmarkkinoihin, laatia yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteellinen ja toteuttamiskelpoinen suunnitelma työllistymisen edistämiseksi ja kirjattava tie- dot asiakkaan työllistymissuunnitelmaan. Työväälityksen asiantuntijan on tun- nistettava asiakkaan ammatillisen ja monilaisen palvelun tarve sekä tarvitta- essa osata ohjata asiakkaita tarpeiden mukaisiin palveluihin. Henkilöasiak- kaille on myös tehtävä aktiivisesti työtarjouksia. Asiantuntija vastaa asiakkaan palveluprosessista kokonaisvaltaisesti, myös työttömyysturvan peruskäsitte- lyssä hoidettavista asioista. Omiin työtehtäviin liittyvissä verkostoissa on ol- tava aktiivinen ja työväälityksen asiakkuusprosesseja pitäisi pystyä kehittä- mään Hämeen TE-toimiston vaikuttavuuden lisäämiseksi. (Taimi 2022.)

Työnantaja-asiakkaiden kohdalla työväälityksen asiantuntijan tulee huolehtia, että yritykset saavat riittävästi tukea rekrytointiinsa ja avoimet työpaikat tulisi pystyä täyttämään ketterästi ja laadukkaasti. Työnantajien palvelut- ja työvoi- matarpeet tulisi hallita sekä työnantajakäyntejä tulisi tehdä riittävästi. (Taimi 2022.)

Kuntoutuksen asiantuntijana henkilö toimii monilaisen toimialatiiminsä kuntou- tussyhdyshenkilönä ja toimii osana Hämeen TE-toimiston kuntoutusverkostoa. Asiantuntija vastaa kuntoutusasioiden hallinnasta ja tiedon jakamisesta tii- missä sekä toimii yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Kuntou- tuksen asiantuntija laatii verkostossa aktivointisuunnitelmat ja pystyy tunnistaa- maan asiakkaan osatyökykyisyyden vaikutuksen suhteessa työmarkkinoihin.

Tarvittaessa kuntoutuksen asiantuntija laatii työkykyarviointilähetteet ja työskentelee moniammatillisessa työelämäpalveluissa (TYP). Myös päätös työolosuhteidenjärjestelyn tuesta kuuluu kuntoutuksen asiantuntijan työtehtäviin sekä verkostotyö kuntien kanssa työmarkkinatukilistojen kanssa. (Taimi 2022.)

2.4 Kestävä kehitys TE-toimistossa

Työ- ja elinkeinoministeriö (jatkossa TEM) pyrkii luomaan kestävän kasvun mahdollisuuksia Suomeen taloudellisesti, ekologisesti sekä sosiaalisesti. Osaavan työvoiman saatavuus, hyvät työolot sekä yritysten menestys ja kasvu mahdollistetaan sääntelyllä, rahoituksella sekä palveluilla. Edellä mainituin toimin TEM tähtää pitkällä aikavälillä työllisyysasteen nostamiseen 75 %:iin. TEM:n kestävän kehityksen linjaus huomioi myös, miten esimerkiksi strategiset tavoitteet toteuttavat YK:n kestävän kehityksen tavoitteita. TEM:n painopisteitä kestävässä kehityksessä työllisyydenhoidon näkökulmasta ovat ihmisarvoisen työn ja reilujen työmarkkinoiden edistäminen, kestävä kasvu, alueiden kehittäminen sekä ihmisten osallisuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.) Opinnäytetyössäni huomioin kestävän kehityksen pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien asiakkaiden näkökulmasta.

Vuosien 2015 ja 2019 välisenä aikana osatyökykyisten työnhakijoiden määrä on laskenut 30 %. TEM pyrkii nostamaan työllisyysasteen tulevaisuudessa 75 %:iin, joka edellyttää myös jatkossa osatyökykyisten työpanoksen täysimääräisen käytön, sekä edelleen hyvän kehityssuunnan jatkumista osatyökykyisten työllistymisessä. TEM sekä sosiaali- ja terveysministeriö ovat käynnistäneet prosessin tueksi työkykyohjelman, jolla tavoitellaan ratkaisuja osatyökykyisten työllistymiseen sekä työ- ja toimintakyvyn parantamiseen. Työkykyohjelmassa on muun muassa monialaisen palvelujärjestelmän kehittäminen tunnistamaan työkyvyn tuen tarve, oikea-aikaiset ja yksilölliset työllistymistä edistävät palvelut, osatyökykyisten työllistämisen edistäminen yrityksiin lisäämällä julkisissa hankinnoissa työllistämiskriteerin käyttöä sekä vuoden 2022 aikana aloittava Työkanava Oy, jonka tarkoituksena on työllistää osatyökykyisiä. TEM valmistelelee myös EU:n alue- ja rakennepolitiikan ohjelmaa ”Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027”, jonka toimenpiteet kohdistuvat työllistymisen edellytysten ja työelämän edellyttämän osaamisen parantamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022).

Työmarkkinoilta syrjäytymisen ehkäisy tulee korostumaan tulevaisuudessa kestäväen kehityksen kannalta merkittävästi. Myös osaamisen merkitys korostuu työelämässä ja työmarkkinoilla käynnissä olevan globaalin rakennemuutoksen myötä. Kansainvälinen työjärjestö *International Labour Organization* (ILO) tukee osaltaan osatyökykyisten työllistämisen kestäväen kehityksen toteutumista, sillä ihmisarvoisen työn agenda tukee Agenda 2030:tä toteutumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.)

3 KUNTOUTUS

Kuntoutusta käsitellään erityisesti työikäisten kuntoutumisen sekä ammatillisen kuntoutuksen näkökulmasta, sillä TE-toimiston asiakkaan ovat lähtökohteisesti työikäisiä ja TE-toimiston tuottamat kuntoutuksen palvelut ovat verrattavissa ammatillisen kuntoutuksen palveluihin. Lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen voidaan katsoa pitkälti määrittelevän ammatillisen kuntoutuksen prosessia TE-toimistossa. Kokonaisuuden hahmottamiseksi sekä selkeämman kuvan saamiseksi käsittelen lakisääteistä ammatillista kuntoutusta opinäytetyössä.

Kuntoutus on viimeisinä vuosikymmeninä hakenut paikkaansa ja sitä on määritelty monin tavoin: ajallisesti (ennaltaehkäisevä/korjaava), toiminnallisesti (toimenpidekeskeisyys/ prosessikeskeisyys), kuntoutujan ja työntekijän yhteistyösuhteen pohjalta sekä byrokraattisesti ja poliittisesti (Järvinen ym. 2011, 7). 2000-luvulla kuntoutuksessa on keskitytty erityisesti työurien pidentämiseen ja työssä pysymisen tukemiseen (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8).

Kuntoutuksen keskeisenä tavoitteena on edistää ja luoda mahdollisuuksia edistää toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä sekä osallisuutta. Kuntoutuksella pyritään edistämään yksilön työ- ja opiskelukykyä, työllistymistä sekä mahdollistaa työssä jatkamista ja selviytymistä. Kuntoutuminen ja sen suunnittelu lähtevät yksilön tarpeista ja on suunnitelmallinen prosessi, joka tapahtuu moniammatillisena yhteistyönä. (Sukula s.a.)

3.1 Työikäisten kuntoutus

Työikäisten kuntoutuksesta on tullut entistä tärkeämpi osa työllisyyden hoitoa, sillä työikäisten määrä on vähenemässä suurten ikäluokkien siirtyessä lähemmäs eläkeikää (Järvinen ym. 2011, 19). Hallitusohjelman (2010) mukaan eläkeikää pyritäänkin nostamaan tulevaisuudessa 2–3 vuodella. Murroksessa oleva työelämä asettaa kuitenkin omat haasteensa työurien pidentämisen keinoille: elinkeino- ja ammattirakenne muuttuu, työtehtävien vaatimukset muuttuvat, osaaminen moninaistuu, ammatteja häviää ja uusia syntyy tilalle, työurat muuttuvat yksilöllisemmiksi, katkonaisemmiksi sekä vaihtelevammiksi (Järvinen ym. 2011, 20). Suikkanen ja Lindh (2010) ovatkin tarkastelleet muuttuvia työmarkkinoita erityisesti kuntoutuksen kehityksen näkökulmasta peilaen sitä statuksen työnhakijana. Henkilön status työnhakijana tulisi ottaa entistä tarkemmin huomioon kuntoutuksen käynnistämisessä sekä sen tavoitteita ja keinoja pohdittaessa. Havaintojen mukaan kuntoutuksen kehittäminen perustuu tällä hetkellä enemmän lainsäädäntöön sekä organisatorisiin tarpeisiin kuin yhteiskunnallisiin ja työmarkkinoiden sekä rakenteellisten muutosten syihin. (Suikkanen & Lindh 2010, 53–62.)

Viimeisinä vuosina kuntoutusta on erityisesti tarkasteltu suhteessa työhön ja työelämään, joka on lisännyt yhteistyön tarvetta työnantajien, työhallinnon, terveydenhuollon, sosiaalitoimen, Kelan sekä työeläkelaitosten välillä. Haasteena eri toimijoiden välisen yhteistyön saumattomassa toteutumisessa on eri ammattiryhmien ja toimijoiden ymmärtämättömyys toistensa palvelujärjestelmää sekä tavoitteita kohtaan. Erityisesti monimutkainen ja moniulotteinen palvelujärjestelmä näkyy ongelmana asiakkaan näkökulmasta. Mitä useampi toimija tarvitaan asiakkaan prosessiin, sitä heikommin yhteistyö työ- ja toimintakyvyn, työllistymisen sekä sosiaalisen selviytymisen kysymyksissä tuottaa toivottuja tuloksia. Kuntoutuksen keskeiseksi kehittämistarpeeksi onkin noussut eri toimijoiden välinen yhteistyö ja työnjako. (Järvinen ym. 2011, 7.)

3.2 Lakisääteinen ammatillinen kuntoutus

Asiakkaan tilanteesta riippuen ammatillista kuntoutusta voi tuottaa joko Kela tai työeläkelaitos. Mikäli asiakkaalle on tapahtunut esimerkiksi työtapaturma, liikenneonnettomuus tai henkilö on sairastunut ammattitautiin, on ammatillisen kuntoutuksen toteuttaja tavallisesti vakuutusyhtiö. (Kela 2017.)

Työeläkelaitoksen ammatillinen kuntoutus on ensisijaisesti suunnattu työelämässä oleville tai vakiintuneesti työelämässä olleille. Työeläkelaitoksen kuntoutuksen tavoitteena on tukea asiakasta selviämään työssä tai edesauttaa edellytyksiä jatkaa työssä terveydellisistä rajoitteista huolimatta. (Työeläke.fi 2022.) Kelan ammatillinen kuntoutus on puolestaan tarkoitettu työelämän ulkopuolella oleville, nuorille sekä osatyökykyisille. Kelan ammatilliseen kuntoutukseen on mahdollista hakeutua myös silloin, kun kriteerit työeläkelaitoksen järjestämälle ammatilliselle kuntoutukselle eivät täyty eli asiakkaan työkokemus palkkatyöstä on hyvin vähäistä. (Kela 2017.) Moniammatillinen tuki kulkee kuntoutujan mukana koko ammatillisen kuntoutuksen ajan tuottavasta tahosta riippumatta ja arvioi kuntoutuksen vaikuttavuutta huomioiden asiakkaan tavoitteet. (Järvinen ym. 2011, 20.)

Ennen ammatillisen kuntoutuksen aloitusta kuntoutujalle laaditaan kuntoutusselvitys. Kuntoutusselvitys laaditaan moniammatillisessa verkostossa yhdessä asiakkaan kanssa. Kuntoutusselvityksessä on tarkoitus tarkastella kuntoutujan tilannetta kokonaisvaltaisesti fyysisistä ja psyykkisistä sekä nykyisen toimintakyvyn näkökulmista. Kuntoutussuunnitelman lopputuloksena syntyy yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, joka voi keskittyä esimerkiksi koulutukseen, työhön paluuseen, työkokeiluun tai työhönvalmennukseen. (Verve s.a.)

3.3 Ammatillinen kuntoutus TE-toimistossa

TE-palvelut ei tuota erillisiä vain ammatillisen kuntoutuksen palveluja, vaan lähtökohtaisesti tukee työllistymistä erilaisin keinoin. TE-toimiston tarjoama tuki voidaan kuitenkin nähdä ammatillisen kuntoutuksen palveluna. Näitä tukimuotoja voivat olla esimerkiksi osatyökykyisen palkkatuki, työolosuhteiden järjestelyntuki, työkokeilu, uudelleen kouluttautuminen tai erilaiset työkyvyn selvittelyn palvelut. Tuettu työllistyminen koskee tavallisesti henkilöä, joka vammaan, sairauden tai jonkin muun syyn vuoksi tarvitsee erityistä tukea työllistymiseensä tai työssä pysymiseen. Työllistymisen haasteita arvioitaessa onkin tärkeää hahmottaa, aiheutuvatko haasteet terveydellisistä syistä vai esimerkiksi osaamisen vajeesta. Asiantuntija keskittyy arvionsa pohjalta tarkastelemaan asiakkaan ammatillisen tulevaisuuden, työminän sekä

ammatti-identiteetin rakentumista ja palvelut suunnitellaan tämän pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden henkilökohtaiset tavoitteet ja palveluntarve. (Työmarkkinatori 2020.)

Sairaus, vamma tai muut syyt eivät kuitenkaan sellaisenaan ole peruste tuettuun työllistymiseen. Työllistymisen sekä ympäristön haasteet arvioidaan kokonaisuutena sekä niiden vaikutusta asiakkaan työllistymiseen, työssä pysymiseen tai uudelleenkouluttautumiseen. Arvio on yksilöllinen ja sen laatii TE-toimistossa kuntoutuksen asiantuntija. (Työmarkkinatori 2020.) Ohjaus ja yhteistyö asiakkaan kanssa onkin suuressa roolissa osana asiakkaan kuntoutumisen prosessia. Ilman riittävää ohjausta ja asiakkaan rinnalla kulkemista on vaarana, että tehdyt toimet jäävät omiksi kokonaisuuksikseen eivätkä muodosta riittävää kokonaisuutta tai jatkumoa asiakkaan tilanteen edistämiseksi. (Järvinen ym. 2011, 279–280.)

Asiakkaalla voi olla lääketieteellisestä näkökulmasta työalენemaa tai uhka työttömyyden pitkittymiselle, mutta TE-toimiston asiantuntijan näkökulmasta asiakas ei välttämättä ole osatyökykyinen. Asiakkaan osaamiselle voi olla kysyntää työmarkkinoilla työalენemasta riippumatta, jolloin hän ei ole työnhakijana heikommassa asemassa muihin työnhakijoihin verrattuna. (Järvinen ym. 2011, 276–277.) TE-toimiston palveluissa korostuu erityisesti tasa-arvo, normaalius, yksilöllisyys, verkostoyhteistyö, prosessinomaisuus sekä työsyryjinnän välttäminen. Normaaliuusperiaatteella tarkoitetaan, että kaikille asiakkaille pyritään ensisijaisesti tarjoamaan työvoimapalveluita: työnvälitystä, ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluita, koulutusta, valmennuksia, kokeiluja sekä työvoimakoulutusta. On kuitenkin huomioitava, että jokaisen asiakkaan tilanne tarkastellaan yksilöllisesti ja TE-toimiston ammatillisen kuntoutuksen palvelut eivät ole subjektiivinen oikeus, vaikka taustalla olisikin työkykyä tai työllistymisen mahdollisuuksia alentavia tekijöitä. Asiakkaan rajoitteita työnhakuun tarkastellaan suhteutettuna avoimiin työmarkkinoihin sekä asiakkaan osaamiseen. Rajoitteista huolimatta voi asiakas olla tuettavissa tavallisilla työnvälityksen palveluilla eikä tarvetta ammatilliselle kuntoutukselle ole. (Järvinen ym. 2011, 279–280.)

Asiakasta ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan verrattuna asiakkaaseen, joilla ei ole rajoitteita työnhakuunsa. Asiakkaan tuleekin ilmoittautuessaan työnhakijaksi esittää riittävät ja tarvittavat tiedot esimerkiksi terveydellisiin rajoitteisiinsa liittyen, jotta asiakkaan palveluntarve ja suunnitelma työllistymisen edistämiseksi olisi mahdollisimman osuva ja oikea-aikainen. Olennainen osa asiakkaan palveluntarvetta ja prosessia TE-toimistossa on myös arvioida verkostotyön tarve, jotta asiakkaan palvelut linkittyisivät riittävällä ja asianmukaisella tavalla myös muiden kuntoutusta tuottavien organisaatioiden palveluihin. Eriyisesti jos asiakas ilmoittautuu TE-toimiston asiakkuuteen jonkin muun kuntoutusta tuottavan tahon lähettämänä, on erityisen huolellisesti paneuduttava selvittämään asiakkaan palveluntarve sekä oma motivaatio kuntoutumisen prosessia kohtaan. Yhteistyötahoille on annettava riittävä ja realistinen tieto TE-toimiston palveluista sekä mahdollisuuksista tukea asiakasta. (Järvinen ym. 2011, 280.)

3.4 Ammatillisen kuntoutuksen haasteita

Ammatillisen kuntoutuksen kentällä on monia haasteita palveluverkoston näkökulmasta, joista hankalin on pirstaleinen kuntoutumisen järjestelmä. Järjestelmän korjaaminen edellyttäisi eri toimijoiden roolien kirkastamista, yhteistyön tehostamista sekä yhteisvastuullisuuden korostamista. Isona ongelmana onkin se, että jokainen kuntoutumisen kentällä työskentelevä taho tekee asiakkaan kuntoutumisen eteen työtä yksin, erillään muusta kuntoutuksen verkostosta. Yhteistyön tehostaminen ja mahdollisuuksien mukaan palveluiden samanaikaistaminen vaikuttaisi haluttuihin tuloksiin positiivisesti sekä nopeuttaisi prosessia ja näyttäytyisi asiakkaalle ehjänä kokonaisuutena. (Järvinen ym. 2011, 281.) Moniammatillisen verkostotyön kehittäminen ja tukeminen on tulevaisuudessa tärkeää ja jokaisen mukana olevan tahon organisaation hallinnon ja johdon tasolla tulisikin tunnistaa ja tunnustaa verkostotyön epäkohdat, jotta niitä voitaisiin lähteä korjaamaan (Autti-Rämö ym. 2016, 399).

Kuntoutuksen tarkoituksenmukainen kohdentaminen on ajoittain myös haastavaa. Kuka tarvitsee ammatillista kuntoutusta ja kuka hyötyy sen palveluista. Tällä hetkellä ammatillinen kuntoutus keskittyy vahvasti jo työelämässä oleviin tai työelämässä pitkään olleisiin henkilöihin, mutta tulevaisuudessa

ammattillinen kuntoutus kohdistuu enenevässä määrin myös työelämään paluuta tavoitteleviin asiakkaisiin. Tämän vuoksi ammatillisen kuntoutuksen kenttää tulisikin ajanmukaistaa ja palveluita olisi pystyttävä tarjoamaan entistä asiakaslähtöisemmin huomioiden myös työnantajien tarpeet. Koska ammatillisen kuntoutuksen painopisteenä myös jatkossa on työelämään siirtymisen mahdollistaminen ja helpottaminen, on kuntoutuspalveluiden oltava myös tätä mahdollisimman vahvasti tukevia. Tarvitsemme tavoitteiden saavuttamiseksi erilaisia palveluita, mutta myös tietoa siitä kuinka näillä palveluilla päästäisiin yhdessä mahdollisimman optimaaliseen tulokseen. Olennaista on myös tieto kenelle kuntoutuksen palvelut ovat tuloksellisia. (Järvinen ym. 2011, 281.)

Tulevaisuudessa kuntoutussuunnittelulta tullaan vaatimaan paljon ja kuntoutuja tarvitsee rinnalleen kuntoutuksen asiantuntijan lisäksi myös työkykyasiantuntijan sekä riittävän verkoston. Kuntoutumisen prosessit ovat oletusarvoltaan pitkiä, hyvinkin henkilökohtaisia sekä monimutkaisia prosesseja, joten asiakkaan edunmukaista olisi hoitaa prosessia mahdollisimman pienellä verkostolla samoja asiantuntijoita käyttäen. (Järvinen ym. 2011, 281.)

4 OSAAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Osaamista voidaan tarkastella monella tasolla: yksilön, tiimin tai organisaation. Yksilötasolla osaaminen on toimintaa, joka on tarkoituksenmukaista ja perustuu opitun tiedon soveltamiseen. (Bourdeau & Ramstad 2008, 169.) Yksilön osaaminen kehittyy kokemuksen kautta, mutta työn sisällön ja toimintamallien muuttuessa tarvitaan yksilötasolla erityistä osaamisen kehittämistä (Viitala 2019, 276). Loew'n (2016) mukaan yksilön valmiuksien lisäämisessä ja kehittämisessä on keskeistä kehittää osaamista työn tavoitteiden mukaisesti linjassa yksilön ydinosaamisen kanssa.

Osaaminen muodostuu olemassa olevista tiedoista, taidoista ja kokemuksesta sekä kyvystä oppia uutta, ja soveltaa näitä yhdessä käytännön työhön. Yksilön osaaminen näkyy kykynä suoriutua tehtävistä, ongelmanratkaisukykyinä sekä kyvystä kehittyä työssään. (Ojala 2008, 47.) Kupiaksen ym. (2014, 50) mukaan osaaminen on kokonaisuus, jota osataan käyttää niin, että hyöty olisi ammatillinen. Tietoa voidaan pitää osaamisen perustana, mutta työelämässä tiedon lisäksi tarvitsemme myös sitoutuneisuutta, motivaatiota ja taitoa. Tämä

vaatii yksilöltä kärsivällisyyttä, sillä suurin osa taidoista kehittyy työssä. (Kamensky 2015, 161.)

4.1 Asiantuntijan osaaminen

Kuntoutuksen alalla toimivilla henkilöillä on usein hyvin monenlaista koulutustaustaa sekä erityistä substanssiosaamista. Asiantuntijuus kuntoutuksen kentällä ei kuitenkaan muodostu pelkästään koulutuksesta ja työkokemuksesta, vaan ne toimivat asiantuntijuuteen vaikuttavina tekijöinä. Asiantuntijuus edellyttää myös kykyä hankkia, analysoida, tulkita sekä yhdistää tietoa kuntoutujasta sekä hänen toimintakyvystään, ymmärrystä muutosprosesseista, erilaisista kuntoutuksen toimintamuodoista sekä kuntoutusjärjestelmästä. Kuntoutuksen asiantuntijalla on oltava vuorovaikutus-, yhteistyö- ja ongelmanratkaisutaitoja sekä hänen on kyettävä hallitsemaan verkostoja sekä niissä työskentelyä. Voidaan todeta, että asiantuntijaksi ei valmistuta koulusta, vaan kyseessä on pitkä prosessi, joka edellyttää jatkuvaa itsensä kehittämistä sekä tiedonhankintaa. Kuntoutuksessa erityisesti kollektiivisen (yksilölliset, yhteisölliset ja verkostoituneet ulottuvuudet sulautuvat) asiantuntijuus on korostunut. Asiakslähtöisessä kuntoutuksessa toimijoiden rajat ovat häilyvät, jolloin moniammatillinen tiimi toimii kuntoutuksen perusyksikkönä. (Autti-Rämö ym. 2016, 382.)

Asiantuntijuuden lähtökohtana voidaan pitää osaamisen merkitystä suhteessa asiakkaan saamaan hyötyyn kuntoutuksesta. Oikeudenmukainen kohtelu, yhdenvertaisuus, luottamuksellisuus sekä kuntoutusalan lainsäädännön, asetusten ja määräysten tunteminen toimivat pohjana ammattieettiselle osaamiselle. Ammattieettiseen osaamiseen voidaan katsoa myös kuuluvan riittävä tiedonanto kuntoutuksen mahdollisuuksista sekä kyky tukea asiakkaan itsenäistä päätöksentekoa osana kuntoutumisen prosessia. Ammattieettisen osaamisen ylläpitäminen edellyttää asiantuntijaa ylläpitämään ammattitaitoaan, ottavan vastuuta omasta työkyvystään sekä toiminnasta osana moniammatillista verkostoa. (Autti-Rämö ym. 2016, 89.)

Sydänmaanlakka (2017, 229) toteaaakin, että tietojen ja taitojen lisäksi osaamiseen liittyy vahvasti myös yksilön kokemukset, joita voidaan peilata myös

ammattieettiseen osaamiseen. Kokemukset yksinään eivät siis riitä, vaan kokemukset tulisi myös pystyä sisäistämään. Yksilön kyky soveltaa ammattiinsa liittyvää tietoa, taitoa ja kokemuksia on olennainen osa osaamista. Raon (2016) mukaan asenne vaikuttaa yksilön osaamiseen ja oppimansa soveltamiseen työssä ja hyvän asenteen omaava kokematon työntekijä nouseekin usein huonon asenteen ja pitkän kokemuksen omaavan työntekijän edelle.

4.2 Osaaminen työyhteisössä

Osaaminen työyhteisössä ei ole yhteen yksilöön sidottua eikä osaaminen poistu, vaikka yksilö poistuisikin yhtälöstä. Osaaminen työyhteisössä on kokonaisvaltaisempaa ja laajempaa verraten yksilötasoon. Työyhteisössä yksilön osaaminen kehittyy tiimin osaamiseksi ja tätä kautta lopulta koko työyhteisön osaamiseksi. Ojala (2008, 53) toteaaakin, että työyhteisön osaaminen on yksitasolta omaksuttu toimintatapa ja koko organisaation toiminnan kannalta olennainen seikka. Työyhteisön osaaminen liittyy vahvasti työyhteisötaitoihin, joka käsittää yksilön vastuun organisaatiosta ja työn tuloksellisuudesta, omasta ammattitaidosta ja sen kehittamisestä sekä kollegoista työyhteisönä (Nivala 2012, 109).

Organisaation osaaminen koostuu sen nykyisten ja tulevien työntekijöiden olemassa olevasta osaamisesta. Osaamista voidaan tässä tilanteessa ajatella voimavarana, jonka organisointi on vahvasti yhteydessä strategiseen menestymiseen. (Bourdeau & Ramstad 2008, 169.) Osaamisen kehittäminen organisaatiossa on suunnitelmallista ja ennakoivaa, se ylläpitää tarvittavaa osaamista ja ennakoii tulevaisuuden osaamistarpeita. Osaamisen kehittämisellä reagoidaan yksilön kehittymiseen koko työsuhteen ajan. (Viitala 2019, 276.) Yksilö voi siis oppia työssä uusia taitoja sekä saada uutta tietoa työtehtäviensä kautta. Työyhteisön näkökulmasta jatkuvasti muuttuvassa työelämässä on tärkeää rakentaa yhteisiä työtä uudistavia käytäntöjä sekä yhteisen oppimisen alustoja. Oppiminen työssä tapahtuu yksilön tietojen ja taitojen kehittymisenä, osallistumisena organisaation käytäntöihin sekä luomalla yhdessä uusia käytäntöjä. (TTL s.a.)

Lähtökohtana organisaation osaamisen vahvistamiselle on nykytilanteen tunnistaminen sekä tulevaisuuden tarpeiden selvittäminen. Yksilön osaamisen taso ja tarpeita kehittyä tulisi peilata organisaation strategiaan sekä tunnistaa osaamisen vahvistamisen tarve suhteutettuna olemassa olevaan henkilöstöressurssiin. Tasapaino organisaation osaamisessa muodostuu erilaisten työroolien kautta ja esimiehen olisikin hyvä tunnistaa tasapainoinen henkilöstöressurssien muodostuminen, joka edelleen mahdollistaisi työn tuloksellisuuden ja työyhteisön kehittämisen kannalta tuottavien työroolien muodostumisen. (Tuoi & Sumkin 2012, 58–60.)

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSONGELMAT SEKÄ TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijoiden ajatuksia siitä, mitä kuntoutuksen asiantuntijuus on TE-toimistossa, sekä mitä osaamista nyt ja tulevaisuudessa kuntoutuksen asiantuntijalta vaaditaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa realistista tietoa kuntoutuksen asiantuntijoiden työtehtävistä heidän näkökulmistaan. Asiantuntijoiden vastausten pohjalta on luotu konkreettisia kehittämissuhteita kuntoutuksen asiantuntijoiden osaamisen kehittämiseen ja tulevaisuuden tehtäväkuviin, kärtä TE-toimiston olemassaolon ydin: työnvälitys.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat: 1. Mitä on kuntoutuksen asiantuntijuus TE-toimistossa työntekijän näkökulmasta? 2. Mitä osaamista nyt ja tulevaisuudessa kuntoutuksen asiantuntijalta vaaditaan TE-toimistossa? Haastattelukysymykset (liite 1) perustuivat ennalta mietittyihin kysymyksiin tutkimusongelman ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja niillä pyrittiin käsittelemään tutkimuksen aihetta monipuolisesti. Haastattelukysymykset jakautuivat kolmeen pääteemaan, jotka olivat: 1. Kuntoutus: mitä kuntoutus on TE-toimistossa sekä millainen on tyypillinen kuntoutumisen vaiheen asiakas? 2. Osaaminen ja sen kehittäminen. 3. Kuntoutuksen ja työnvälityksen yhdistäminen.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastattelua hyödyntäen. Tutkimukseen kutsuttiin 20 Hämeen TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijaa Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueelta. Tutkimukseen

valikoituivat kuntoutuksen asiantuntijat, sillä tutkittava aihe vaatii kokemusta sekä kokonaisvaltaista näkemystä kuntoutuksen työkentästä. Tutkimukseen kutsutuille asiantuntijoille tiedotettiin tutkimuksesta suullisesti etukäteen ja haastattelukysymykset toimitettiin myöhemmin sähköpostitse. Sähköpostin mukana tutkimukseen osallistuneet henkilöt saivat tutkimustiedotteen, suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta sekä rekisteriselosteen. Tutkimukseen vastasi kuusi (6) kuntoutuksen asiantuntijaa, joiden kanssa on käyty tarvittaessa täydentäviä keskusteluja.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimus perustuu asiantuntijoiden omiin ajatuksiin ja kokemuksiin toimenkuvastaan, sekä tarvittavasta osaamisensa kehittämisestä, joten menetelmälliseksi lähestymistavaksi valitsin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän. Laadullisen tutkimusmenetelmän perustana voidaan pitää henkilön elämään tai kokemukseen liittyvän aiheen tutkimista ja lisäksi laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettua tutkimusta voidaan ymmärtää ja tulkita tutkittavan asian merkityksellisyyttä kokonaisvaltaisesti sekä luoda tutkittavalle asialle tuloksiin pohjautuva teoreettinen tulkinta. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa tutkimuksen aineisto kerätään sille luonnollisesta ympäristöstä, aineiston lähteenä on ihminen, hänen kokemuksensa ja mielipiteensä. (Vilkka 2015, 118–124.)

Haastattelukysymykset perustuivat ennalta mietittyihin kysymyksiin tutkimusongelman ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja haastattelu toteutettiin strukturoimattomana haastatteluna. Päädyin strukturoimattomaan haastatteluun sen vuoksi, että koin saavani tutkijana avoimista vastauksista enemmän hyötyä strukturoituun tai puolistrukturoituun haastatteluun verrattuna, eikä tutkimuksen tuloksia voinut johdatella. Tutkimuksen toteuttamisen menetelmänä päädyin sähköpostihaastatteluun, sillä se mahdollisti asiantuntijan vastaamisen haastatteluun hänelle soveltuvana ajankohtana. Vastaajille oli annettu mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä tutkimukseen liittyen sekä tarvittaessa oli mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun. Myös tutkijan oli mahdollista esittää täydentäviä lisäkysymyksiä, joten katson haastattelun kriteerit täyttyneiksi, sillä kyseessä oli vuorovaikutuksellinen kirjeenvaihto. Tutkimukseen

osallistuvat asiantuntijat vastasivat kyselyyn itsenäisesti, joten aineiston keuruun kannalta tutkimuksen kysymysten vastausjärjestyksellä ei ollut merkitystä haastattelun toteuttamiselle eikä tutkimusongelmalle, päinvastoin, se mahdollisti vastaajalle edetä kysymyksissä itselleen soveltuvassa järjestyksessä. (Vilkka 2015, 118–124.)

5.2 Teemahaastattelu

Teemahaastatteluun päädyin, sillä teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto ja teemahaastatteluna toteutettuna tutkimus tuottaa tietoa nimenomaisesti kokemukseen pohjautuvasta tiedosta. Teemahaastattelulle tyypillinen piirre on, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen, jonka pohjalta he vastaavat tutkimukseen. Teemahaastattelu on hyvä tilanteissa, joissa halutaan tutkia erityisesti yksilön näkökulmasta ajatuksia, kokemuksia ja tunteita. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa ja ajatuksia juuri asiantuntijan kokemuksen pohjalta ja teemahaastattelussa korostuu haastateltavien oma elämysmaailma ja se pyrkii nostamaan haastateltavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

Teemahaastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää luoda haastateltavalle henkilölle merkityksellisyyden tunne, jotta haastateltava kokee aidosti pystyvänsä vaikuttamaan tutkimuksen kohteena olevaan asiaan. Teemahaastattelua toteutettaessa on tärkeää kertoa tutkimukseen osallistuville riittävän selkeästi tutkimuksen kohteena oleva asia sekä miten haastateltavien omat kokemukset ja ajatukset voivat tulevaisuudessa olla merkittäviä työn kehittämisen kannalta. (Vilkka 2015, 125.)

Haastattelu alkoi teemakysymyksillä: mitä kuntoutus on TE-toimistossa, mitkä ovat kuntoutuksen keskeisimmät työtehtävät TE-toimistossa sekä millainen on tyypillinen kuntoutuksen asiakas TE-asiantuntijan näkökulmasta. Teema jatkui asiantuntijan osaamiseen, jossa asiantuntija kuvaili, millaista osaamista tehtävä TE-toimistossa vaatii, millainen koulutus- ja työtausta tukee työtehtävää sekä kuinka osaamista voitaisiin kehittää / tukea. Kolmantena teemana haastattelussa oli työnvälityksen ja kuntoutuksen vahvempi yhdistäminen, kuinka

kuntoutuksen palveluprosessia tulisi kehittää ja millaisena se nähdään tulevaisuudessa sekä kuinka kuntoutumisen vaiheen asiakasta tulisi tukea, jotta työhön paluu ja työelämässä pysyminen mahdollistuisi.

5.3 Aineiston analyysi

Laadullinen aineisto on lähtökohtaisesti aina tekstiä, jota arvioidaan erilaisilla menetelmillä. Laadullinen aineisto voi alkuun kuitenkin olla melkein mitä tahansa: äänitteitä, kuvia, videoita, havainnointia tai mitä tahansa ihmisen aikaan saamaa dataa. Idea taustalla on kuitenkin aina sama, laadullinen aineisto puretaan tekstimuotoon. Kerätty aineisto on tavallisesti hyvin laaja tiedon laadusta riippumatta ja saadun materiaalin purkaminen tekstimuotoon helpottaa aineistojen käsittelyä ja analysointia. (Vilka 2015, 163–164.)

Valtaosa tämän tutkimuksen materiaalista on kerätty kirjallisessa muodossa, mutta tutkimuksessa on hyödynnetty myös asiantuntijoiden kanssa käytyjä täydentäviä keskusteluja. Täydentävät keskustelut litteroitiin haastateltujen luvalla. Kerättyyn materiaaliin on perehdytty huolellisesti ja aineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisessa sisältöanalyysissä vastaus tutkimusongelmaan saadankin yhdistelemällä käsitteitä. Tehty analyysi perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, josta edetään kohti empiiristä aineistoa ja käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta. Miles ja Huberman (1994) kuvaavat laadullisen tutkimuksen aineiston analyysiä karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1) aineiston pelkistäminen (reduointi), 2) aineiston ryhmittely (klusterointi) ja 3) teoreettisten käsitteiden (abstrahointi) luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90).

Lähdin purkamaan tutkimusta Milesin ja Hubermanin (1994) kolmivaiheisen prosessin mukaisesti. Ensin tutustuin huolellisesti kerättyyn aineistoon haastattelu ja kysymys kerrallaan. Redusoin vastaukset, eli pelkistin asiantuntijoiden antamat vastaukset alleviivaamalla vastauksista olennaisen asian, jonka jälkeen listasin ja luokittelin vastaukset. Jo tässä vaiheessa huomasin vastauksissa runsaasti yhtäläisyyksiä.

Redusoinnin jälkeen klusteroin, eli ryhmittelin vastaukset alaluokkiin. Tutkimuksen pääkysymykset ”Mitä kuntoutuksen asiantuntijuus on TE-toimistossa?” sekä ”Mitä osaamista työtehtävässä vaaditaan?”, määrittivät alaluokkien ryhmittelyä. Alaluokiksi muodostuivat esimerkiksi verkostotyö ja oikea-aikaisuus.

Aineiston analysoinnin viimeisessä vaiheessa ryhmittelin aineiston vielä alaluokista yläluokkiin ja edelleen pääluokkiin. Pääluokista oli nähtävissä vastausten samankaltaisuudet, jotka mielestäni olivat selkeästi tutkimuskysymyksiin liittyviä. Abstrahoin eli käsitteellistin aineiston muodostamalla yhdistäviä luokkia, jotka analysoinnin helpottamiseksi erotin toisistaan eri väreillä.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimus on avattu asiantuntijoiden vastauksista kokonaisuuksina teemakohtaisesti, eikä vastauksia ole anonyymiyden suojaamiseksi avattu kysymys kerrallaan. Esille nousseet teemat on jaoteltu pääotsikoiden ja apuotsikoiden alle tulosten selkeyttämiseksi. Vastausten analysoinnin yhteydessä tutkija on tullut tulokseen, että mikäli vastaukset avataan hyvin pilkotusti, on yksittäiset asiantuntijat mahdollisesti tunnistettavissa, vaikkakin vastaukset olivat keskenään hyvin yhteneväisiä aihealueesta riippumatta ja vain pieniä nyanssieroja on tullut esiin. Vastausten purkaminen valitulla tyyllillä mahdollistaa asiantuntijoiden vastausten hyödyntämisen niin, että pyrkimys tuottaa uutta teoriaa kuntoutuksen kentälle TE-toimiston asiantuntijan näkökulmasta on ollut mahdollista työn tavoitteiden mukaisesti.

6.1 Taustatiedot

Tutkimukseen osallistuneita asiantuntijoita oli kuusi. Virkaikä haastatelluilla asiantuntijoilla oli vaihteleva ja kokemus TE-toimiston asiantuntijan työstä asettui 1–17 vuoden välille. Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat suorittaneet joko alimman, korkeamman tai korkeimman asteen tutkinnon. Yhtään ammatillista tutkintoa tai erikoisammattitutkintoa haastatellut eivät ilmoittaneet suorittaneensa. Suurimmalla osalla haastatelluista oli koulutuksena liiketalouden tai kaupalliseen alaan viittaava tutkinto. Osalla haastatelluilla oli koulutuksena sosiaali- ja terveysalan tutkinto tai alaa lähellä oleva tutkinto. Yksittäisiä

koulutuksia en listaa opinnäytetyöhöni anonyymiyden säilyttämiseksi. Yhdelläkään haastatellulla ei ollut koulutusta kahdelta eri alalta tai sitä ei ollut ilmoitettu haastattelun yhteydessä.

6.2 Kuntoutus TE-toimistossa

Kuntoutusta ja sen ympärillä olevia teemoja koskevat vastaukset olivat kaikkien asiantuntijoiden kesken hyvin samankaltaisia. Esiin nousi muutama pääteema, jotka olivat prosessin kuvaus yleisellä tasolla, verkostotyö sekä ajankäyttö. Verkostotyön alle muodostuivat alateemat kokonaisuuden ymmärtäminen sekä yritysysteistyö.

Eräs haastateltava totesi: ”Kuntoutus TE-toimistossa mukailee lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen polkua, jossa asiantuntija yksin ja yhdessä verkoston kanssa ohjaa asiakasta määrätietoisesti kohti asiakkaan tavoitteita rajoitteet tai muut työmarkkina-asemaa heikentävät tekijät huomioiden.”

Asiakkaan kokonaisprosessin kuvaus kuntoutuksen asiantuntijoiden kesken oli yksimielinen. TE-toimistossa kuntoutuksen taustalla on aina työ- ja toimintakyvyn suhteuttaminen asiakkaan realistisiin mahdollisuuksiin työllistyä tai edistää työllistymistään. Aloittaessaan kuntoutuksen polkua TE-toimistossa asiakkaan kanssa asetetaan realistiset tavoitteet työnhauilleen ja laaditaan selkeät suunnitelmat, kuinka toivottuihin tavoitteisiin päästään. Tavoitteet, palvelut ja suunnitelmat kirjataan joko asiakkaan työllistymissuunnitelmaan tai tarvittaessa aktivointisuunnitelmaan. Asiakkaan tilanne tarkistetaan TE-toimistosta kolmen kuukauden välein järjestettävässä työnhakukeskustelussa, tarvittaessa useammin täydentävillä työnhakukeskusteluilla. Asiantuntija seuraa tiiviisti prosessin etenemistä ja on yhteydessä mahdollisiin verkostoihin sekä tarvittaessa muuttaa suunnitelmia asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa.

Asiakkaiden palvelupolut ovat vastanneiden asiantuntijoiden mukaan pitkiä ja vaativat usein moniammatillista verkostotyötä sosiaalitoimen, terveydenhuollon, Kelan, kuntien työllisyydenhoidon yksiköiden, oppilaitosten sekä hankkeiden kanssa. Osa vastanneista korosti erityisesti myös, että moniammatillisen verkostotyön onnistumisen kannalta on tärkeää ymmärtää muiden kuntoutusta

tuottavien tahojen palveluprosessit ja osata yhdistää ne riittäväällä tavalla TE-toimiston palveluihin oikea-aikaisesti. Asiakkaan tilanteen edetessä luonnollisesti verkosto asiakkaan ympärillä pienenee ja lopulta ollaan tilanteessa, jossa yhteistyötahoiksi muodostuvat myös yritykset. Yhteistyö yritysten kanssa on tärkeää asiakkaan nivelvaiheessa, sillä mahdollisen työnantajan rooli on huomattavan suuri etsittäessä räätälöityjä ratkaisuja työmarkkinoille. Vain puolet vastanneista asiantuntijoista huomioivat kuntoutumisen yhtenä työtehtävä yritysyhteistyön ja sen kehittämisen. Kaikki vastanneet ymmärsivät kuitenkin yritysten merkityksen asiakkaan prosessin kannalta erityisesti nivelvaiheen lähestyessä ja toivat sen haastattelussa esiin.

6.2.1 Kuntoutuksen keskeisimmät työtehtävät

Vastauksissa tuli selkeästi esiin monenlaisia työtehtäviä, joka kertoo kuntoutuksen asiantuntijan toimenkuvan laajuudesta. Selkeät esiin nousseet pääteemat olivat palvelutarpeen selvittäminen sekä muu virkamiestyö TE-toimistossa. Alateemoina palvelutarpeen selvittämisessä nousi esiin tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa sekä verkosto asiakkaan ympärillä. Jokainen vastannut oli kiinnittänyt huomiota verkostotyöhön sekä sen merkittävyyteen kuntoutuksen asiantuntijan työssä.

Keskeisimmät työtehtävät kuntoutuksen asiantuntijalla TE-toimistossa ovat asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen sekä tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa. Usein asiakkaan tarve on monialaisessa palvelussa, joka käsittää asiantuntijoiden mukaan muun muassa aktivointisuunnitelman laatimisen. Aktiivointi- tai monialaiseensuunnitelmaan päädyttäessä tulee asiantuntijan arvioida mukaan kutsuttavat tahot sekä yhdessä verkoston kanssa, kuka on vastuussa asiakkaan prosessista ja sen seurannasta. Vaikka asiakkaan palvelutarve kallistuisi esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin, ei se aina automaattisesti tarkoita, että kyseisen tahon olisi oltava mukana suunnitelman laatimisessa, vaan kutsuva taho harkitsee asiaa aina tapauskohtaisesti. Moniammatillisen verkostoyhteistyön koetaan asiantuntijoiden keskuudessa edistävän kuntoutuksen asiakkaan tilannetta hyvin ja sitä pidetäänkin yhtenä tärkeimmissä ja merkittävimmistä kuntoutuksen työtehtävistä.

Asiantuntijat korostivat vastauksissaan myös ajankäytöllisesti sitä, että kuntoutuksen asiantuntijan työ sisältää kuntoutustehtävien lisäksi myös muita viranomaistehtäviä. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi työttömyysturva-oikeuden selvittämistä, terveystietojen päivittämistä, ohjausta ja neuvontaa TE-toimiston sekä muiden toimijoiden palveluissa, lain edellyttämän säännöllisen asiakkaan kontaktoinnin sekä erinäisiä päätöksiä, muun muassa päätöksen työolosuhteiden järjestelyn tuesta.

6.2.2 Kuntoutumisen vaiheen asiakas

Asiantuntijoiden vastausten perusteella kuntoutuksen asiakkaat jakautuivat selkeästi kolmeen eri pääryhmään. Pääryhmät olivat työ- ja toimintakyvyn rajoitteet, väärä etuus sekä työsuhteessa olevat omaan työhönsä kykenemättömät asiakkaat. Työ- ja toimintakyvyn rajoitteet jakautuivat alateemoihin, jotka olivat monimuotoiset terveydelliset rajoitteet, rikkonainen tai olematon työkokemus, puutteellinen tai kokonaan puuttuva koulutus tai sosiaalisten haasteiden kirjo.

Tyypillinen kuntoutumisen vaiheen asiakas on asiantuntijoiden näkemyksen mukaan työtön henkilö, jolla on työ- ja toimintakykyyn liittyviä rajoitteita. Useimmin työ- ja toimintakykyä rajoittavat tekijät ovat monimuotoisia terveydellisiä rajoitteita, rikkonainen tai olematon työhistoria, puutteellinen tai kokonaan puuttuva ammatillinen koulutus tai sosiaalisten haasteiden kirjoon lukeutuvat seikat. Rajoitteita voi olla vain yksi, mutta asiantuntijat painottavat asiakkaan rajoitteiden monitahoisuutta. Asiakas voi olla kouluttamaton, olemattomalla työhistorialla ja terveydelliset rajoitteet työntekoon voivat olla merkittäviä, kaikki yhdessä paketissa.

Toinen merkittävä asiakasryhmä kuntoutuksen kentällä vastausten perusteella ovat asiakkaat, joiden ensisijaisena palvelutarpeena on päästä oikean etuuden tai palvelun piiriin. Työttömän työnhakijan taloudellisia mahdollisuuksia sekä edellytyksiä päästä tai palata työmarkkinoille tuetaan työttömyysetuutena. Koska työttömyysetuuden saaminen on vastikkeellista ja laki velvoittaa etuuden saamiseksi asiakasta hakemaan ja vastaanottamaan kokoaikatyötä, syntyy asiantuntijan näkökulmasta haasteellisia tilanteita asiakkaan kokonais-tilannetta arvioitaessa. Kuntoutuksen asiantuntijan on pystyttävä arvioimaan,

ratkaisemaan ja suhteuttamaan asiakkaan tilanne ja työttömyysturva mahdollisuuksien mukaan asiakkaan eduksi ja ajoittain tämä vaatii luoviakin ratkaisuja. Vastauksissa korostui myös se, että asiakkaan tilanne on harvoin asiakkaan itsensä aiheuttama ja asiantuntijan työssä suurta ristiriitaa aiheuttaa juuri työttömyysturvan ja lain joustamattomuus tämän asiakasryhmän kohdalla.

Kolmas merkittävä asiakasryhmä, joka nousi esiin haastattelussa, on työsuhhteessa olevat asiakkaat, jotka eivät terveydentilansa vuoksi kykene palaamaan tai tekemään nykyistä työtänsä. Tässä tilanteessa asiakas on tavallisesti saanut Kelan maksamana täyden 300 päivää sairauspäivärahaa ja viireillä on jo kuntoutustuki, eläke tai jokin muu asiakkaan tilanteeseen sopiva etuus. Ennen päätöksiä edellä mainituista ei TE-toimiston etuuksista, asiakkaan on kuitenkin ilmoitauduttava työnhakijaksi toimeentulonsa turvaamiseksi. Mikäli asiakkaalle ei myönnetä hakemaansa jatkoetuutta, jää asiakkaan kuntouttaminen TE-toimiston tehtäväksi. Asiantuntijat kertovat, että usein terveydelliset rajoitteet omaan työhön ovat niin merkittäviä, ettei asiakas kykene ilman kuntoutumista, työtehtävien uudelleen järjestelemistä tai työnantajaa tukemalla palaamaan omaan työhönsä, mutta ongelmaksi tässä tilanteessa voi muodostua asiakkaan status työnhakijana, hän ei ole työtön.

6.2.3 Palveluohjauksen ja prosessien kehittäminen

Palveluohjauksen ja palvelupolkujen kehittämisessä vastauksissa nousi erityisesti esiin kaksi pääteemaa: verkostotyön tehostaminen ja yritysyhteistyö. Verkostotyön tehostamisesta nousi esiin alateema: TE-toimiston aktiivisempi työote verkostoissa. Palveluprosessin kehittämiseen eivät kaikki haastatteluun osallistuneet osanneet antaa selkeää ja tutkimuksessa hyödynnettävää vastausta, joten osa vastauksista on karsittu, eikä niitä hyödynnetä tuloksissa.

Verkostotyön tehostaminen voidaan vastausten perusteella tulkita tarkoittavan TE-toimiston aktiivisempaa roolia toimia verkostoissa. Aktiivisempaa osallistumista ja roolia koetaan tarvittavan etenkin niiden asiakkaiden kohdalla, joilla voidaan arvioida olevan realistisia mahdollisuuksia tulevaisuudessa kouluttautua tai työllistyä joko tuetusti tai suoraan avoimille työmarkkinoille.

TE-toimiston työllistymistä edistäviä palveluita tulisi asiantuntijoiden mukaan tarjota aktiivisemmin asiakkaalle nivelvaiheen kynnyksellä ja porrastaa palveluita alkamaan ennen edellisen päättymistä.

Asiantuntijat kokevat, että laajemmalla työnantajayhteistyöllä voitaisiin luoda yritysverkosto työnantajista, jotka aktiivisesti tarjoaisivat myös työkokeilu mahdollisuuksia aidoissa työympäristöissä työ- ja toimintakyvyn selvittämiseksi, työhön paluun tukemiseksi sekä uuteen alaan tutustumiseksi uudelleen kouluttautumista ajatellen. Asiantuntijat kokevat, että erityisesti yhteistyössä voisi kehittää uusia malleja ketteriin ja nopeisiin ratkaisuihin muun muassa palveluntuotannossa erityisesti työnantajakentälle.

Kuntoutumisen vaiheen asiakkaiden palveluprosessin vaikuttavuus osana työllistymisprosessia tulee asiantuntijoiden näkemyksen mukaan korostumaan tulevaisuudessa entisestään. Erityisesti kentällä tulee korostumaan avoimien työmarkkinoiden työtehtävien räätälöinti sekä sopeuttaminen olemassa olevaan materiaaliin työttömissä työnhakijoissa yhdessä työnantajien kanssa. Ennen tätä kuntoutuksen asiantuntijan tulee pystyä lisäämään työnantajien tietoutta ja ymmärrystä kuntoutuksen vaiheen asiakkaita kohtaan ja pyrkiä viemään tietoisuuteen ryhmässä oleva potentiaali. Työnantajille on runsaasti tarjolla erilaista tukea kuntoutumisen vaiheen asiakkaan työllistymiseen, kuten esimerkiksi työolosuhteiden järjestelyn tuki ja osatyökykyisen palkkatuki. Mahdollisuuksia työllistämisen tueksi on runsaasti, ne on vain asiantuntijoiden mielestä osattava saattaa potentiaalisten työnantajien tietoon.

6.3 Osaaminen ja osaamisen kehittäminen

Asiantuntijoiden vastaukset tehtävään vaadittavasta osaamisesta perustuivat pitkälti enemmänkin henkilön ominaisuuksiin kuin koulutukseen tai koulutuksessa hankittuun osaamiseen. Osaamista erilaisista substansseista kuitenkin nostettiin esiin vastauksissa. Pääteemaksi muodostuivat: laaja-alainen ymmärrys kuntoutuksen prosessia kohtaan, asiakkaan palvelutarpeen määrittäminen sekä substanssiosaaminen.

6.3.1 Vaadittava osaaminen

Asiantuntijan työ kuntoutumisen parissa edellyttää vastausten perusteella laaja-alaista ymmärrystä ammatillisen kuntoutuksen lakisääteisestä prosessista, omista sekä muiden toimijoiden palveluista ja prosesseista, työllistämisen tukimenetelmistä sekä asiakkaan todellisen palvelutarpeen määrittämisestä. Edellä mainituista seikoista asiantuntijat nostivat palvelutarpeen määrittämisen tärkeimmäksi osaamiseksi ja perustelivat asiaa sillä, että palvelutarpeen arviointi on lähtökohtana asiakkaan palvelupolulla sekä toimii perustana asiakkaan ohjauksessa. Jotta asiakas osataan ohjata oikeiden palveluiden piiriin, on asiantuntijan tunnettava TE-toimiston työllistymisen tukipalveluiden lisäksi myös Kelan, terveydenhuollon, sosiaalitoimen sekä välityömarkkinoinakin toimivien kuntien työllisyydenhoidollisia palveluita sekä ymmärtää lähettävänä tahona kriteerit kullekin taholle ohjaamisessa.

Kuntoutuksen kokonaisuuden hahmottamisen lisäksi vastauksista ilmeni, että asiantuntijalla olisi myös hyvä olla kapea-alaisempaa osaamista esimerkiksi neurokognitiivisista erityispiirteistä tai oppimisvaikeuksista. Tärkeää kuitenkin on, että asiantuntija osaisi nähdä asiakkaan potentiaalin ja mahdollisuuden tulevaisuudessa nykyisyydestä riippumatta ja laatia selkeän ja tavoitteellisen kuntoutussuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi. Henkilötasolla asiantuntijalla tulisi olla vahvaa osaamista asiakkaiden kanssa työskentelystä, riittävät sosiaaliset taidot, tunneälykkyyttä, itsenäinen ja kantaaottava työote sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Asiantuntijat nostavat vastauksissaan esiin myös protokollat työn tukena. Ne auttavat asiantuntijaa selviämään sosiaalisissa tilanteissa, mutta ne ovat vain runko, jonka ympärille asiantuntija rakentaa todellisen vuorovaikutuksellisen tilanteen.

6.3.2 Työssä tukeva koulutus ja työkokemus

Asiantuntijoiden mukaan työtehtävää tukisi parhaiten sosiaali- ja/tai terveysalan, työkykykoordinaattorin, työ- ja yksilövalmentajan tai muu julkishallinnon koulutus. Tehtävään toisi lisää näkemystä myös erilainen lisä- ja täydennyskoulutus, kuten esimerkiksi Ratko-koulutus työnantajayhteistyöhön. Tehtävää

tukeva työkokemus asiantuntijoiden kokemana löytyy sosiaalialalta, terveydenhuollosta, Kelasta, työeläkevakuutusyhtiöistä, ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottajilta tai muualta julkishallinnosta.

Asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että työnantajalta toivotaan yleisesti ottaen tukea opintoihin, joista asiantuntija kokee itse hyötyvänsä työssään. Joitakin opintoja nousi kuitenkin erityisesti esiin ja ne olivat: työ- ja yksilövalmennus, työkykykoordinaattori sekä Ratko-koulutus. Tietouden lisäämistä toivottiin myös työeläkeyhtiöiden ja Kelan palveluista sekä niihin ohjaamisesta. Myös paikallistuntemusta sote-palveluista kaivattiin lisää.

6.4 Kuntoutus ja työnvälitys

Keskeinen kysymys asiantuntijoiden mielestä kuntoutuksen kannalta työttömyydessä on työttömyyden pitkittyminen, toistuvuus ja työllistymismahdollisuuksien heikkeneminen. Vastanneet pohtivat työllistymismahdollisuuksien heikkenemisen johtuvan tavallisesti henkilöä itseään koskevista syistä, esimerkiksi heikentyneestä terveydentilasta, mutta myös ulkopuolisia tekijöitä löytyy. Työelämän kehittyessä työmahdollisuudet vähenevät ja muuttuvat niin, että ammatillinen osaaminen tai voimavarat eivät riitäkään työstä suoriutumiseen.

Kuntoutustarpeen lisääntymisen ja ulkoisten kuntoutusta aiheuttavien tekijöiden vuoksi vastanneet katsovat työmarkkinoilla olevan tällä hetkellä murroksen, joka ilmenee kohtaanto-ongelmina osaavan työvoiman saatavuuden suhteen ja nämä seikat ovat nähtävissä esimerkiksi yritysten kasvun esteenä sekä akuuttina työvoimapulana muun muassa teollisilla aloilla. Kuntoutuksen työtehtävät tulisikin asiantuntijoiden mukaan tuoda lähemmäs työnvälitystyötä ja rohkeasti hyödyntää yrityksille tarjolla olevia palveluita ja välineitä kuntoutuksen asiakkaan työllistämiseksi.

Asiakkaan kuntoutumisen prosessin edetessä ja siirtyessä kohti nivelvaihetta tulisi olla selkeästi jäsennelty mitä työtä ja millä reunaehdoin asiakas työtä hakee. Mikäli työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille on epärealistista, voi työelämään totutella välityömarkkinoiden kautta. Asiantuntijoiden mukaan

kolmannen sektorin välityömarkkinoiden tulisi kuitenkin olla niin lähellä avoimia työmarkkinoita kuin mahdollista ja erilaisia työllistämisen tukia tulisi hyödyntää monipuolisemmin jo asiakkaan ollessa työssä välityömarkkinoilla.

Asiakkaan tilanteen riittävä kartoitus on pohja mahdollisten palveluiden tarjoamiselle ja tähän seikkaan tulisi kiinnittää riittävästi huomiota vastausten perusteella. Asiakas voi olla työkyvytön, mutta täsmätyökykyä asiakkaalla voi olla jäljellä ja se pitäisi osata selvittää. Tähän soveltua palveluita asiantuntijoiden mielestä ovat esimerkiksi työkokeilu tai erilaiset työkyvyn selvittelyn palvelut. Kun asiakkaan täsmätyökyky on selvillä, voidaan asiakasta lähteä tarjoamaan yritykseen, jossa tiedetään asiakkaan osaamiselle olevan tarvetta. Tarpeen kartoitus vaatisi riittävästi aikaa ja resursseja, joita vastausten perusteella voidaan tulkita olevan liian vähän perusteellisen työn tekemiseksi. Työllistymisen tueksi asiakkaalle voidaan kuitenkin asiantuntijoiden mukaan helpostikin tarjota palkkatuki, osatyökykyisen palkkatuki tai vaikkapa työolosuhteiden järjestelyn tuki. Osa vastanneista kuitenkin epäili edellä mainittujen tukitoimien riittävyyttä ja vaikuttavuutta ilma vahvempaa yritysysteistyötä.

Asiantuntijoiden näkökulmasta asiakkaan osaamisen ollessa hyvin suppeaa, tulisi asiakkaalle voida järjestää helposti ja sujuvasti lyhytkestoista koulutusta vastaamaan työmarkkinoiden tai työnantajan todellisia tarpeita. Tämä koulutus tulisi vastausten perusteella olla räätälöitävissä vastaamaan juuri asiakkaan osaamisen puutteita sekä koulutuksen tulisi olla saatavilla riittävän nopeasti.

6.5 Muut esille nousseet asiat

Asiantuntijat vastasivat hyvin niukasti kysymykseen kehittämissuhteuksista. Vastanneiden asiantuntijoiden mielestä kuntoutuksen työkenttää tulisi rajata kokonaisvaltaisemmin tulevaisuudessa sekä työtehtävää tulisi kirkastaa erityisesti niiden henkilöasiakkaiden palveluihin, joilla on vielä todellinen näkymä avoimille työmarkkinoille tai kouluttautumiseen. Osa vastanneista oli sitä mieltä, että jokaisella kuntoutuksen asiantuntijalla tulisi olla omat asiakkaat, jolloin asiakkuus olisi prosessinomainen ja yhtenäinen kokonaisuus. Asiakkaan saavuttaessa pisteen, jossa voisi siirtyä avoimille työmarkkinoille tai

koulutukseen, siirtyisi hän takaisin peruspalveluihin työnvälitykseen omaan toimialaansa vastaavaan tiimiin. Vastanneet asiantuntijat näkisivät tämän selkeyttävän asiakkaan prosessia myös talon sisällä.

Kriteerit kuntoutuksen asiakkuudelle tulisi vastanneiden asiantuntijoiden mukaan olla selkeämmät ja näkymät työllistymiseen olisi oltava olemassa. Asiakkaan oma motivaatio ja aktiivisuus edetä pitäisi myös pystyä selkeämmin selvittämään, jotta kuntoutuksessa voitaisiin puhtaasti keskittyä edistämään oikeasti etenevien asiakkaiden tilanteita. Tämä mahdollistaisi edelleen kuntoutuksen asiantuntijoiden työnantajayhteistyön lisäämisen ja kehittämisen ja motivoituneet ja kyvykkäät asiakkaat pääsisivät aktiivisesti soveltuvien palveluiden piiriin.

Paikallista keskustelua työkyvystä ja rajoitteista suhteessa työelämään, tiedon lisäämistä tarjolla olevista palveluista ja kompensatioista palkkauksen tueksi toivottiin vastanneiden kesken lisättävän. Myös verkostotyötä muiden kuntoutusta tuottavien tahojen kanssa tulisi tiivistää ja lisätä entisestään, jolloin asiakkaiden prosesseihin saataisiin selkeyttä ja lisää nopeutta nyt turhan pitkien palveluprosessien sijasta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä pohditaan tutkimuksen eettisyyttä sekä luotettavuutta ja peilaan sitä teoreettiseen viitekehykseen sekä tutkijan omaan rooliin. Jatkokehittämisisideat on tuotettu tutkimuksen tulosten pohdinnan perusteella. Jatkokehittämisisideat ovat totuuden mukaisia ja pohdinnan lisäksi perustuvat tutkimuksessa esiin tulleisiin seikkoihin.

7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus on toteutettu hyviä eettisiä periaatteita noudattaen ja hankittu aineisto on tallennettu, säilytetty ja hävitetty tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimuksesta on laadittu rekisteriseloste sekä tutkimukselle on myönnetty tutkimuslupa kohdeorganisaatiosta. Tutkimuksen kohderyhmään valikoituneita henkilöitä on tiedotettu tutkimuksesta tutkimustiedotteella sekä tutkimuskysymykset on annettu ennalta tiedoksi. Kun

asiantuntija on päättänyt osallistua tutkimukseen, on hän täyttänyt suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta.

Eettisyys- ja luottamussyistä tutkimus on purettu hyvin anonymisti eikä yksittäisiä vastauksia ole nostettu esiin, vaan asiantuntijoiden vastauksista on luotu yksi yhtenäinen kokonaisuus. Tapaan purkaa tutkimus vaikutti myös tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden määrä sekä kuntoutuksen asiantuntijan toimenkuvaan kohdistunut paine Hämeen TE-toimistossa. Tutkija ei ole halunnut ottaa riskiä yksittäisen asiantuntijan mahdollisesta tunnistamisesta ja toiminut oman eettisen periaatteensa mukaan tutkimusta purkaessa. Erityisesti tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin, tutkijan omat eettiset arvot ovat korostuneet, sillä eettiset ohjeet eivät anna yksiselitteisiä vastauksia kaikkiin eettisiin kysymyksiin arkipäiväisessä tutkimustyössä. Tutkijan ammattitaito ja kyky soveltaa eettistä ajattelua on korostunut tutkimuksessa. Tutkija on toteuttanut tutkimuksensa luottamuksellisesti tutkittavien yksityisyyttä kunnioittaen, eikä toiminnallaan ole aiheuttanut tutkittaville tai kohdeorganisaatiolle merkittäviä riskejä, vahinkoa tai muita haittoja. (Mustajoki & Kohonen 2021.)

Tulosten purkaminen yhtenäiseen muotoon oli tutkijalle helppoa, sillä asiantuntijat olivat vastanneet kaikkiin haastattelukysymyksiin hyvin samankaltaisesti samoja pääteemoja noudattaen, ainoastaan pieniä nyanssieroja tuli esiin vastauksissa, joita tutkija on tulkinut purkaessaan vastauksia. Tutkimuksen tuloksia voidaan siis tältä osin pitää hyvin luotettavina. Luotettavuutta lisää edelleen se, että tutkija on ilmoittanut selkeästi tutkimuksen tapahtuvan anonymisti, joten voidaan katsoa, ettei ulkoisia tekijöitä vastausten vääristymiseen ole olemassa. Laadullista tutkimusmenetelmää voidaankin pitää luotettavana, kun tutkimuksen kohde sekä tulkittava materiaali kohtaavat eikä tuloksiin ole vaikuttaneet ulkoset tekijät. Suurimmaksi luotettavuustekijäksi tutkimuksessa nousee tutkija itse, sillä tutkimuksen kohteena ovat ihmisten teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkijan on pystyttävä arvioimaan omaa tulkintaansa tutkimuksesta suhteessa tutkimuksen luotettavuuteen jokaisen tutkimusta tekemänsä päätöksen kohdalla. (Vilkkä 2015, 196–197.)

Haastattelun toteuttamisessa on olemassa omat riskinsä ja tässä tutkimuksessa suurimmaksi riskiksi haastattelun toteuttamisessa muodostui se, että tutkija on osa tutkittavaa kohderyhmää. Tämä voidaan toisaalta myös nähdä

haastattelun vahvuutena, tutkija on tuntenut kohderyhmänsä ja pystynyt muotoilemaan kysymykset vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin (Vilka 2015, 127). Tutkija on pystynyt muotoilemaan kysymykset tavalla, jossa hänen oma mielipiteensä tutkittavaa asiaa kohtaan ei ole noussut esiin eikä kysymyksiin ole sisäänkirjoitettu tutkijan ennakkokäsityksiä. Haastattelu on tutkijan osalta toteutettu täysin neutraalina ja tutkijan roolissa, eikä vastauksia ole tulkittu tutkijan omien käsitysten pohjalta, joskin se on auttanut tutkijaa purkamaan haastattelun vastauksia.

Tutkimukseen kutsuttiin 20 Hämeen TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijaa ja kuusi henkilöä päätyi osallistumaan tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa ei niinkään korostu saatujen vastausten määrä, vaan kerätyn aineiston laatu. Aineistoa on kuitenkin kerättävä riittävästi, jotta tutkittavaa asiaa voitaisiin ymmärtää ja teoreettisia käsitteitä luoda. (Vilka 2015, 150.) Päätökseen olla osallistumatta tutkimukseen on mahdollistanut vaikuttanut TE-toimistoja ja tehtävänkuvia koskevat muutokset. Myös 2.5.2022 voimaan astuneet muutokset ovat kuormittaneet työntekijöitä ja lisänneet työn määrää, joten ajankäytöllisesti tutkimukseen osallistuminen on voinut olla haastavaa. Ajatus siitä, että asioihin ei aidosti voida vaikuttaa, on saattanut heikentää vastausprosenttia myös olennaisesti. Tutkijan näkökulmasta aineistoa oli kuitenkin riittävästi ja tehdyt haastattelut olivat kattavia ja riittäviä asian kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen sekä asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Tutkimuksen tulokset ovat Hämeen TE-toimiston käytettävissä kuntoutuksen asiantuntijatyön kehittämiseen.

7.2 Tulosten pohdinta

TE-toimiston näkökulmasta ammatillinen kuntoutus on osa laajempaa palveluverkostoa, jolla pyritään ratkaisemaan työvoiman saatavuudessa esiintyviä haasteita. Ammatillisen kuntoutuksen keskiössä TE-toimiston näkökulmasta ovat siis työmarkkinat. Asiakkaan monialaiset rajoitteet kuitenkin haastavat asiantuntijaa palveluiden suunnittelussa kohti avoimia työmarkkinoita. Palveluita on tarjolla, mutta kuntoutuksen prosessin ollessa hidas, monitahoinen ja yhteistyöltään vajavainen, on ajoittain ongelmallista pohtia mistä asiakkaan rajoitteita lähdetään purkamaan ja mikä taho asiakkaan prosessista on vastuussa sekä mikä on asiakkaan oikea palvelu.

Verkostotyö tässä hetkessä TE-toimiston näkökulmasta liittyy vahvasti aktiivointisuunnitelmien laatimiseen sosiaalitoimen kanssa, vaikka mahdollisuudet toimia kentällä laajemmin olisivat myös olemassa. Myös työnantajien huomioiminen potentiaalisina yhteistyökumppaneina asiakkaan kuntoutumisen prosessissa vaatisi lisää panostusta, riittävä ja tiivis yritys yhteistyö loisi monia mahdollisuuksia etsiä räätälöityjä ratkaisuja työmarkkinoille paluun tueksi. Järvikoski ja Härkäpää (2011) korostavatkin nivelvaiheen tukea kuntoutusprosessissa. Työelämään valmentautumiseen tarvitaan aikaa ja resursseja, mutta ilman riittävää tukea kuntoutujan on vaikea kiinnittyä takaisin työelämään tai edes löytää itselleen soveltuvaa työtä. Ilman työnantajien riittävää valmentamista kuntoutujia kohtaan, voi työpaikalla ilmetä ennakkoluuloja ja epävarmuutta kuntoutujaa kohtaan. Voi siis olla, että työsuhde katkeaa työkyvyn ja suoriutumisen haasteiden asemasta riittävän tuen puutteeseen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 226.) Palveluohjauksen ja palveluprosessien kehittäminen vaatisikin asiantuntijoiden arvion mukaan verkostotyön tehostamista ja mahdollisuuksien mukaan TE-toimiston osallistumista yhteistyöverkostoihin laajemmin ja kutsumalla itse aktiivisemmin asiakkaan kanssa työskenteleviä tahoja mukaan verkostoon. Haastattelun tulokset tältä osin viittaisivat myös siihen, että jo valmiiksi aktiiviseen verkostotyöhön tulisi paneutua vielä enemmän ja laajentaa verkostoja koskemaan esimerkiksi työeläke- ja vakuutusyhtiöitä.

Uusia toimintamalleja prosessin tueksi kehitetään koko ajan, mutta niiden vaikuttavuutta tulisi arvioida realistisesti sekä tarvittaessa rohkeasti muuttaa, mikäli saatua hyötyä ei koeta riittäväksi. Kuntoutumisen palveluprosessi linkittyy vahvasti verkostotyöhön sekä palveluihin ja on riippuvainen kokonaisuuden toimivuudesta. Vain harva kuntoutumisen vaiheen asiakas etenee ilman tukea tai ainoastaan TE-toimiston tarjoamilla palveluilla, joten yhteistyön ja verkoston toimivuus tulee korostumaan tulevaisuudessa.

Edellä mainittujen seikkojen lisäksi ammatillisen kuntoutuksen polku koetaan haasteellisena myös ajankäytön suhteen. Kuntoutuksen kenttä on laaja ja TE-toimiston työ sisältää kuntoutuksen lisäksi myös laajasti muita tehtäviä, esimerkiksi työttömyysturvan selvittämisen ja työnhakuvelvoitteen asettamisen. Tulokset viittaavat siihen, että ammatillisen kuntoutuksen prosessiin ei ehditä

paneutua riittävästi ja kuntoutumismahdollisuuksien selvittäminen jää vähäiseksi. Eettinen punnitseminen ja pohtiminen työtehtävien välillä on arkipäiväistä hektisessä ja moniulotteisessa työssä ja mikäli tälle pohdinnalle ei ole riittävästi aikaa tai työyhteisön tuki puuttuu, on se pitkällä aikavälillä asiantuntijaa kuormittavaa (Autti-Rämö ym. 2016, 89). Voidaan myös katsoa, että viranomaistehtävien hoitaminen nykyisissä määrin on suoraan pois kuntoutuksen työtehtävistä ja haastaa esimerkiksi työnantajayhteistyötä tulevaisuudessa. Huomattavasti lisää työaikaa toisi viranomaistehtävien siirtäminen pois kuntoutuksen asiantuntijoilta niin pitkälle kuin mahdollista.

Kuntoutuksen asiakasmäärien edelleen kasvaessa, olisi kuntoutuksen osaamista laajennettava koko organisaatiossa työnvälitystä tekevien asiantuntijoiden keskuudessa, esimerkiksi henkilöstön kesken olisi hyvä käydä keskusteluja erilaisista sairauksista ja niiden vaikuttavuudesta työkykyyn sekä miten rajoite siihen vaikuttaa. Perusasioiden ollessa koko henkilöstön osaamissal- kussa, voisi kuntoutuksen asiantuntija puhtaasti keskittyä asiakkaisiin, joilla on työkykyyn vaikuttavia tekijöitä sekä rakentaa yritysyhteistyötä kyseisen asiakasryhmän kohdalla. Mahdollisuuksien mukaan kuntoutuksen asiantuntijan työ tulisi jopa täysin erottaa muun tiimin työskentelystä kuten esimerkiksi osaamisen kehittäminen sekä kasvupalveluasiantuntijat. Myös selkeät rajaukset asiakkaiden siirrosta olisi luotava, sillä rajat ovat monesti hyvin häilyvät. Samanlaiset työskentelytavat tiimeissä helpottaisi työtä ja loisivat selkeän kuvan tehtävästä talon sisällä muuta asiantuntijatyötä tekeville kollegoille. Myös omien asiakkaiden mahdollisuutta tulisi tässä kohden harkita.

Työ TE-toimistossa on siis hyvin laaja kokonaisuus ja haastaa asiantuntijoita ajallisesti sekä pakottaa priorisoimaan töitä. Vastauksissa korostui palveluiden oikea-aikaisuus, mikä voi olla laajan ja edelleen kasvavan asiakaskunnan edessä ongelmallista. Asiakkaalle ei ole antaa vaadittavaa aikaa, jotta asiakkaan kokonaistilanne saataisiin hahmotettua ja taattua oikeiden palveluiden tarjoaminen oikea-aikaisesti. Arnkil ym. (2019) on tutkinut Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalveluiden alueellisessa kuntakokeilututkimuksessa omavalmentajana tehtävää työtä. Tutkimuksen mukaan omavalmentajan työssä korostuukin henkilökohtaisen ja kokonaisvaltaisen tuen merkitys asiakkaan palveluprosessissa, joka mahdollistaa parhaimmillaan joustavat ja nopeat ratkaisut sekä lisää palvelujärjestelmän toimivuutta (Arnkil ym. 2019, 37).

Asiakaskunnan edelleen laajetessa voi asiakkaan kokonaistilannetta olla ongelmallista tunnistaa rikkonaisen asiakassuhteen aikana ja toimivaa kokonaisuutta asiakkaan prosessiin on vaikeaa luoda. Prosessin etenemisen seuranta hankaloituu myös merkittävästi omien asiakkaiden puuttuessa. Tutkimuksessa tuli esiin viitteitä myös siitä, että asiantuntijat kokevat vaihtuvuuden ajoittain turhauttavaksi ja omaa ammatillista osaamista kyseenalaistavaksi. Tämä tarkoittanee käytännössä sitä, että asiantuntija syventyy työhönsä, mutta ei pääse saattamaan loppuun asiakkaan kanssa laadittua kuntoutussuunnitelmaa ja kokemaan onnistumisen tunnetta työssään kuin välillisesti.

Asiakkaan palvelupolut tietyn asiantuntijan kanssa voivat jäädä siis hyvinkin lyhyiksi, eikä luottamuksellista asiakassuhdetta asiantuntijan ja asiakkaan välille ehdi muodostua. Tämä on ongelmallista asiantuntijan näkökulmasta, mutta myös asiakkaan kannalta. Rikkonainen suhde kuntoutusta tuottavaan tahoon vähentää asiakkaan luottamusta palveluita ja niiden toimivuutta kohtaan, joka osaltaan vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan motivaatioon ja omaan haluun kuntoutua ja edelleen hankaloittaa kuntoutuksen asiantuntijan työtä. Asiantuntijan vaihtuvuus voi myös näyttäytyä asiakkaalle ammattitaidon puutteena, samoja asioita erinäisistä kirjauksista huolimatta joudutaan käymään läpi eri asiantuntijoiden toimesta, jotta asiantuntija voisi hahmottaa omalla tavallaan asiakkaan kokonaistilanteen. Tulkinnat asiakkaiden kokemuksista perustuvat tutkimuksessa asiantuntijoiden toimesta esiin tulleisiin seikkoihin.

Työnhakijat, joilla on terveyteen, osaamiseen tai sosiaaliseen tilanteeseen liittyviä rajoitteita tai haasteita, tarvitsevat enemmän tietoa, ohjausta ja palveluita työnhakunsa eri vaiheissa kuin suoraan työmarkkinoille suuntaavat asiakkaat. Monesti tuen tarve on henkilökohtainen palvelu, joka mahdollistaa parhaimmillaan yksilöllisen tuen huomioiden asiakkaan rajoitteet avoimille työmarkkinoille siirtymisessä. Työntekijöiden on kuitenkin haastavaa reagoida asiakkaiden kasvavaan yksilölliseen palveluntarpeeseen, joka johtaa pahimmillaan pintapuoliseen palveluntarpeen arvioon ja ohjaamisen palveluihin, jotka eivät välttämättä tue riittävästi asiakasta ja työllistymisen mahdollisuuksia. Vaarana on edelleen työttömyyden jatkuminen ja pitkittyminen. (Arnkil ym. 2019, 18). Karjalainen & Karjalainen (2010) painottaa kuitenkin asiakkaan nivelvaiheessa tehtävää työtä. Asiantuntijan tulee pystyä huomioimaan riittäväällä tavalla asiakkaan yksilölliset haasteet työllistymiselle, esimerkiksi työ- ja toimintakykyyn

vaikuttavat tekijät, jotta nivelvaihe kuntouttavan työtoiminnan ja muiden työllistymistä edistävien palveluiden välillä olisi mahdollisimman kannustava ja riskitön. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 17).

Opinnäytetyössäni en varsinaisesti keskittynyt työssä jaksamiseen, mutta tutkimuksessa tuli esiin vahvasti myös työssä kuormittavia tekijöitä, joista otan esiin yhden soveltuvassa asiayhteydessä. Tulkinnat asiakkaiden kokemuksista asiakaspalvelutilanteissa vaikuttavat myös asiantuntijaan ja asiantuntijat kokevat ajoittain nämä tilanteet hankalina ja jopa kiusallisina. Asiakkaiden tilanteet ovat usein hyvin haavoittuvaisia ja asiantuntija joutuu ottamaan puheeksi arkojakin seikkoja asiakkaan elämästä, jota asiantuntijan vaihtuvuus ei luonnollisesti helpota. Voidaan todeta, että työssä tarvitaan tunneälykkyyttä. Ominaisuudella on myös varjopuolensa, joka voi uuvuttaa jatkuvana virtana. Muiden ihmisten tulkitseminen ja jatkuva havainnointi voi herkästi olla kuormittavaa, joten tunneälykkyyden oikeanlainen sijoittaminen voi olla merkittävässä roolissa työssä jaksamisen kannalta. Tärkeää olisi siis tiedostaa ja tunnistaa asiantuntijan vahvuudet ja kuinka niitä voidaan parhaiten hyödyntää työssä tai mitä taitoja tulisi harjoitella lisää.

Kuntoutuksenpalveluprosessia TE-toimiston asiantuntijan näkökulmasta haastaa osaltaan myös etuusjärjestelmän pysyminen ennallaan. Nykyisellään etuusjärjestelmä mahdollistaa tai pikimmiten edellyttää työkyvyttömiä henkilöiden asiakkuuden TE-toimistossa kaikkine työnhakijaa koskevineen velvoitteineen, eikä tässä nähdä TE-toimiston asiantuntijan näkökulmasta realistisena tehdä työtä kohti työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Lait ja asetukset velvoittavat asiantuntijaa työskentelemään asiakkaan kanssa säännöllisesti, vaikka selkeää näkymää avoimille työmarkkinoille ei olisi tai asiakas ei ole kykeneväinen TE-toimiston työllistymistä edistäviin palveluihin. Etuusjärjestelmän joustamattomuus onkin todellinen ongelma ja syö resursseja potentiaalisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Kaikki asiakkaat ovat yhtä arvokkaita, mutta väärän etuuden piirissä olevien asiakkaiden kanssa työskentely koetaan jokseenkin tarpeettomana ja resursseja syövänä aspektina etenkin, kun työnvälityksen ja kuntoutuksen kohtaannuttaminen tulee korostumaan erityisesti tulevaisuudessa vähenevän työvoiman myötä.

Asiakkaan sekä työnantajien tietoisuuteen olisikin saatettava nykyistä tehokkaammin tarjolla olevat työllistymisen tukipalvelut ja heidät olisi saatava hyödyntämään näitä palveluita tehokkaammin. TE-toimiston tulisi pystyä selvittämään riittävällä tasolla asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä tehdä asiakkaiden täsmätyökyky näkyväksi. Työnantajille voisi tarjota valmennusta työkykyjohtamiseen, monimuotoiseen työllistämiseen, rekrytointiosaamiseen ja työmuotoiluun. Myös selkeät tavoitteet asiantuntijoille esimerkiksi työnantajien kontaktinneista lisäisi kontakteja työnantajiin ja tätä kautta työnantajien tietoutta palveluista sekä mahdollistaisi sellaisten työtehtävien löytämisen, joissa koulutus tai esimerkiksi fyysinen työkyky ei ole merkittävässä roolissa.

Kuntoutusta sekä työ- ja toimintakykyä lisääviä palveluja on jatkossa tarjottava nykyistä laajemmin ja pystyttävä tehokkaammin yhdistämään muiden kuntoutusta tuottavien tahojen palveluihin ja prosesseihin. Palveluiden taustalla on kuitenkin koko ajan oltava ajatus myös asiakkaan työllistymisestä, joten potentiaaliset työnantajat on myös huomioitava osana prosessia. Kuntoutuksen asiakkaat olisi saatava nykyistä lähemmäs työelämää, joka vaatisi huomattavasti nykyistä intensiivisempää yhteistyötä asiakkaiden, työnantajienkin kuin verkostojenkin kanssa. Palveluiden lisäksi tulisi laajemmin hyödyntää meneillään olevia hankkeita, ostopalveluita sekä välityömarkkinoita.

Palveluista erityisesti nousee esiin asiakkaan täsmätyökykyä selvittävät palvelut, jotka ovat olennainen osa kuntoutuksen palvelukokonaisuutta. Asiakkaan täsmätyökyvyn selvittämisen tulisi olla riittävän notkeaa ja sopeutua enemmän vastaamaan juuri kyseisen asiakkaan tarpeita, jolloin asiantuntijan on helppompaa lähteä viemään asiakasta kohti työmarkkinoita. Ryhmämuotoiset ja paikalleen jämähtäneet samansisältöiset palvelut kaikille eivät nyky maailmassa riitä ja palveluiden yksilöllistäminen tulevaisuudessa on selkeästi edessä. Palveluita tulisi myös enemmän suunnitella yhdessä potentiaalisten työnantajien kanssa, jolloin esimerkiksi lisä- ja täydennyskoulutukset voitaisiin suorittaa ja hankkia suoraan työllistävälle taholle.

Uusia toimintamalleja kehitetään koko ajan, mutta niiden vaikuttavuutta tulisi arvioida realistisesti sekä tarvittaessa rohkeasti muuttaa, mikäli saatua hyötyä ei koeta riittäväksi. Jatkossa palveluiden vaikuttavuuden arviointeihin ja han-

kintoihin olisi syytä ottaa vahvemmin mukaan asiantuntijat, joiden asiakasryhmää palvelut koskevat. Kentältä kerätty kokemus ja tietous veisi palveluita ja niiden kehittämistä eteenpäin ja toisi paremmin toivottuja tuloksia. Myös asiakastyötä tekevät virkailijat osaisivat paremmin kertoa asiakkaiden tarpeista ja kuinka niihin voitaisiin vastata. Ottamalla asiantuntijat vahvemmin mukaan palveluiden suunnitteluun voitaisiin saada aikaiseksi myös täysin uudenlaisia ja sisällöltään asiakkaita paremmin palvelevia palvelukokonaisuuksia.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) laatii vuosittain selvityksen työvoimapolitiittisten palveluiden vaikuttavuudesta. Selvityksessä tarkastellaan palkkatuetun työn, työvoimakoulutuksen, valmennusten, työ- ja koulutuskokeiluiden, vuorotelluvapaan sijaisuuden, kuntouttavan työtoiminnan sekä omaehtoisen opiskelun työttömyysetuudella tuettuna vaikutuksia asiakkaan työllistymiseen palvelun päätyttyä. Heikoimmat tulokset tulivat muun muassa kuntouttavasta työtoiminnasta, joka on hyvin olennainen palvelu kuntoutuksen kentällä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.) Karjalainen & Karjalainen (2010) onkin empiirisessä tutkimuksessaan todennut, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden elämäntilanteeseen sisältyy riskejä, jotka vaikuttavat asiakkaan nivelvaiheeseen siirtymiseen. Kuntouttava työtoiminta tukee palveluna asiakasta, mutta ei kuitenkaan aina luo asiakkaalle riittäviä valmiuksia siirtyä avoimille työmarkkinoille ja vastata työnantajien asettamiin vaatimuksiin (Karjalainen & Karjalainen 2010, 68).

Olisikin etsittävä uudenlaisia rekrytoinnin tapoja esimerkiksi työnmuotoilun keinoin, työn monimuotoisuuden lisäämisellä sekä erilaisilla ja eri mittaisilla räätälöidyillä koulutuksella. Kuntoutuksen asiakkaista tulisi kategorioida henkilöt, joiden työllistymisen esteet tai haasteet eivät johdu elämänhallinnallisista haasteista ja lähteä rohkeasti viemään tätä joukkoa työnantajille. Tähän voisi esimerkiksi hyödyntää Ratko-koulutuksen suorittanutta asiantuntijaa, jolla olisi kyky etsiä työnmuotoilun menetelmin paikkoja myös heikommassa työmarkkina-asemassa oleville henkilöillä, esim. täsmätyökykyisille, kielitaitohaasteisille, matalasti koulutetuille tai ammatinvaihtajille joko terveydellisistä syistä tai muutoin. Myös kuntoutuksen asiantuntijoille voisi hankkia täydennyskoulutuksena Ratko-koulutuksen.

Oli rajoitteen taustalla mikä tahansa syy, on kuntoutumisen prosessi turhan verkkainen ja estää TE-toimistoa tekemästä tehokkaasti työtään oman organisaationsa tavoitteet huomioiden. Ennen työ- ja toimintakyvyn selvittämistä ei asiakkaalle voida suunnitella realistisesti työllistymistä edistäviä palveluita työkykyensä suhteutettuna. Tämä hidastaa merkittävästi prosessia ja haastaa kuntoutuksen ja työvälityksen yhdistämisen tosissaan. Myös laaja toimintaympäristö on ongelmallinen puhuttaessa kuntoutuksen asiakkaista. Asiakkaiden monialaiset rajoitteet ovat usein merkittävässä roolissa puhuttaessa mahdollisuudesta liikkuvuuteen, ja TE-toimistojen keskittyminen kaupunkeihin ei edistä tässä tilanteessa asiakkaan työllistymistä.

Laki Julkisessa työvoima- ja yrityspalveluista velvoittaa niin asiakkaita kuin myös TE-toimiston asiantuntijoita. TE-asiantuntijan on noudatettava työssään tasapuolisuutta ja puolueettomuutta riippumatta asiakkaan taustoista tai tilanteesta. TE-toimiston on esiteltävä työ- ja koulutusvaihtoehtoja, avoimia työpaikkoja ja työnhakijoita niin, että henkilöasiakkailla on samanlaiset mahdollisuudet työnhakuun, ammatilliseen kehittymiseen ja koulutukseen yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 8 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista huolimatta. Laki velvoittaa asiantuntijaa seuraamaan asiakkaalle laaditun suunnitelman toteutumista suunnitelman laadusta riippumatta ja myös seuraamaan palveluprosessin etenemistä. (Laki julkisesta ja työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916, 1. luku 8 § mom. 2.)

Palveluprosessia ja kuntoutuksen kentän kokonaisuutta haastaa siis osaltaan myös nykyinen etuusjärjestelmä ja sen sopimattomuus vastaamaan nykyisten työnhakijoiden tilanteita. Nykyisellään etuusjärjestelmä mahdollistaa tai pikimmiten edellyttää työkyvyttömiä henkilöiden asiakkuuden TE-toimistossa kaikine työnhakijaa koskevineen velvoitteineen, eikä tässä nähdä TE-toimiston asiantuntijan näkökulmasta realistisena tehdä aktiivisesti työtä kohti työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Tutkimuksessa tulee myös selkeästi esille asiakkaat, jotka ajautuvat TE-toimiston asiakkuuteen ilman todellista tarvetta. Jotta haluttuja ja toivottuja muutoksia voitaisiin saada aikaiseksi, olisi asiakkaat voitava erotella toisistaan sekä selkeästi voitava priorisoida työaika asiakkaaseen, jolla todelliset näkymät työllistymisen suhteen on olemassa. Nykyinen lainsäädäntö ei tätä mahdollista ja asia on tällä hetkellä vain hyväksyttävä. Työelämän kehittyessä työmahdollisuudet vähenevät ja muuttuvat niin,

että ammatillinen osaaminen tai voimavarat eivät riitäkään työstä suoriutumiseen. Erityisesti ikääntyneemmät ihmiset kohtaavat näitä ulkopuolisia tekijöitä ja jäävät työelämän marginaaliin: niitä töitä ei ole enää tarjolla, joita he osaavat, pystyvät tai ovat oppineet tekemään. (Järvikoski ym. 2011, 125–126.) On kuitenkin todettava, että työllistyminen kuntoutuksen asiakkailta etuudesta, statuksesta tai rajoitteista huolimatta nähdään asiantuntijoiden mielestä tulevaisuudessa haastavana. Kuntoutuksen ja työnvälityksen yhdistäminen on välttämätön toivottujen muutosten aikaan saamiseksi, mutta monen asiakkaan kohdalla tämä on valitettavan kaukainen, ellei jopa mahdoton ajatus.

Asiantuntijan osaaminen

Kuntoutuksen asiantuntijan työhön vaadittavat taidot ja osaaminen lähtee henkilöstä itsestään, työ on vaativaa haasteellisen asiakasryhmän parissa. Asiantuntijan on oltava tunneälyltään ja sosiaalisilta taidoiltaan riittävän kyvykäs, jotta voidaan tulkita, ettei työ sovellu kenelle tahansa, vaan tarvitsee tietynlaisen henkilön tuottaakseen tulosta. Työtä on pystyttävä tekemään pitkäjänteisesti ja kyettävä näkemään asiakkaan potentiaali suhteutettuna nykyisiin vaatimuksiin työmarkkinoilla. Asiantuntijan on siis kyettävä tunnistamaan työ- ja toimintakyky suhteutettuna työmarkkinoihin, arvioida palveluntarve sekä rakentaa tarpeen mukainen palvelupolku sekä verkosto. Asiakkaan oman motivaation tunnistaminen prosessia kohtaan sekä halu sitoutua palveluihin on myös keskeisessä roolissa asiantuntijan työssä ja palvelupolun suunnittelussa.

Asiantuntijan on oltava itseohjautuva sekä itsenäisiin päätöksiin kykenevä sekä hänen tulee voida sisäistää monia asioita ja pystyä soveltamaan tietoaan käytännössä. Tiimityöskentelytaidot tuntuvat välttämättömiltä laajan verkostotyön sekä tiimimallisen toimintamallin vuoksi. Kuntoutuksen asiantuntijan työ tuntuu sulautuvan osaksi verkoston työtä, mutta jäävän kuitenkin omaksi irralliseksi kokonaisuudekseen.

Tehtävää parhaiten tukeva koulutus on sosiaali- ja terveysalalta, joka tukee selkeästi asiantuntijoiden kertomaa osaamista henkilötasolla. Koulutuksen tulisi olla mahdollisimman käytännönläheinen, jolloin tarvittavat ihmistaidot olisi-

vat kehittyneet jo koulutuksen aikana eikä niitä tarvitsisi harjoitella työssä. Tutkimuksessa esiin tulleet seikat viittaavat selkeästi siihen, että alaan liittyvät lisä- ja täydennyskoulutukset ovat eduksi ja lisäävät henkilön substanssiosaamista. Työntajosaamista lisäävä koulutus osoittautui tulevaisuudessa lähes välttämättömäksi. Valtaosa työpaikoista ja työntekijöistä suhtautuu oppimiseen ja uusien toimintatapojen kokeilemiseen myönteisesti. Tutkimuksen perusteella osaamisen kehittäminen tuntuu kuitenkin kasaantuvan työntekijöille, joiden osaaminen, taidot ja kehittymismahdollisuudet ovat jo saavutetun työtehtävän sekä koulutuksen myötä hyvät. Työntekijöiden joukossa tämä näkyy suurina sosioekonomisen aseman tuomina eroina. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.)

Asiakkaan ohjaus ja kohtaaminen on vahvasti liitännäinen asiantuntijan osaamiseen ja työ- ja elinkeinoministeriö tuottaakin säännöllisesti työolobarometrin, joissa osaamisen kehittämistä kartoittavia kysymyksiä on lisätty viime vuosina. Vuonna 2021 mukaan tulleet uudet kysymykset selvittävät tuetaanko työpaikalla yhdessä oppimista sekä uusien työtapojen kokeilemistä. Lisäksi uusien kysymysten myötä on pyritty selvittämään, onko työssä riittävästi aikaa oman osaamisen kehittämiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.) Mahdollisissa tulevilla rekrytoinneissa tulisikin kiinnittää huomiota työhön soveltuvaan koulutukseen sekä erityisesti henkilön itsensä soveltuvuuteen työhön.

Kokemuksesta ja koulutuksesta huolimatta, on kuitenkin huomioitava, että TE-toimiston perustehtävänä on välittää työtä. Tällöin myös kuntoutuksen asiantuntijan ensisijainen tehtävä on katsoa omassa substanssissaan työllistymisen tai koulutukseen hakeutumisen mahdollisuuksia asiakkaalle, olkoonkin polku sitten pitkä ja vaatikoon monialaista osaamista toteutuakseen. Koulutuksen ja kokemuksen lisäksi työ vaatii myös persoonaa, joka edesauttaa työskentelemään ihmisten parissa. Asiantuntijan asenne tehtävää työtä ja asiakkaita kohtaan on ehdottomasti oltava kunnossa ja nousee jopa koulutuksen ja kokemuksen edelle.

7.3 Tulosten hyödyntäminen

Tämän tutkimuksen tulokset antavat tärkeää tietoa kuntoutuksen työtehtävistä TE-toimiston asiantuntijoiden näkökulmasta sekä auttavat työn suunnittelussa,

toteuttamisessa sekä arvioinnissa. Tulokset pyrkivät lisäämään tietoutta kuntoutuksen kentästä asiantuntijan näkökulmasta ja antamaan työkaluja kehittää tehtävää edelleen. Tehtävän edelleen kehittäminen mahdollistaa laadukkaan työnjäljen asiantuntijoille. Tutkimuksen tuloksia on siis tarkoitus hyödyntää TE-toimiston kuntoutuksen asiantuntijatyön kehittämisessä. Kuntoutuksen asiantuntijoille tulokset toimivat puolestaan oman työn suunnittelun tukena. Tuloksia voidaan pitää tärkeänä toiminnan kehittämisessä sekä kohdentaessa palveluita vastaamaan alueellisia tarpeita. Tuloksia voidaan hyödyntää myös lakisääteisten palveluiden toteuttamisessa.

Tutkimuksessa yhdistyy asiantuntijoiden kokemustieto ja osaaminen kuntoutuksen asiantuntijan työstä Hämeen TE-toimistossa sekä käytössä olevista palveluista ja se tarjoaa reaaliaikaista tietoa asiantuntijan arjesta sekä tuo esiin työssä merkityksellisiä kehityskohteita. Tuloksilla pyritään tukemaan kuntoutuksen asiantuntijan ammatillista kasvua ja antamaan välineitä tunnistaa mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Tutkimuksen tieto lisää myös kuntoutuksen asiantuntijan sekä työkentän ymmärtämistä koko henkilöstön keskuudessa ja edesauttaa yhteistyön toteutumisen eri substanssiosaamisten välillä Hämeen TE-toimistossa.

Vastauksista on selkeästi tulkittavissa kehityskohteita ja tuloksia voidaankin hyödyntää esille nousseiden jatkokehittämisideoiden pohjana. Asiantuntijoilla on ajatuksia työn ja kuntoutuksen verkoston kehittämisestä, mutta kuinka saada potentiaaliset kehitysideat esiin ei tullut ilmi. Selkeästi esiin nousi kuitenkin haaste TE-toimiston palveluissa ja niihin ohjaamisessa. Jatkossa voisi-kin tarkemmin perehtyä asiaan asiantuntijoiden näkökulmasta, kuinka palveluita tulisi kehittää työnhakija- sekä yritysasiakkaiden kohdalla ja kuinka palveluihin ohjaamista voitaisiin tehostaa. Huomionarvoista on myös asiantuntijoiden ajatukset ja TEM:n tuottaman tutkimuksen eroavaisuudet palveluiden vaikuttavuudessa, miksi tulokset esimerkiksi kokeilujen kohdalla ovat heikkoja, mutta asiantuntijat kokevat kyseisen palvelun hyväksi ja asiakkaan asiaa edistäväksi? Lisäksi verkostotyön kehittäminen vaatii lisää selvitystä, kuinka verkostotyötä saataisiin tehostettua entisestään ja näin lisättyä kuntoutuksen prosessin vaikuttavuutta?

Organisaatiomuutoksen myötä on Hämeen TE-toimistossa siirrytty toimialakohtaisiin tiimeihin. Tutkimuksessa nousi esiin työtehtävien laajuus tässä hetkessä, haasteet rajata työtä, ajan käyttö sekä omat puuttuvat asiakkaat. Työtehtävien ideaalista rajausta ja muuttamista olisikin syytä tulevaisuudessa tarkastella lähemmin ja selvittää kuinka kuntoutuksen työ saataisiin mahdollisimman tuottavaksi. Syytä olisi myös tarkastella miten kuntoutuksen työtehtävien irtaannuttaminen tiimin perustehtävistä vaikuttaisi työhön ja sen kehittymiseen.

Asiantuntijan osaaminen jäi haastattelussa tutkijan mielestä hiukan vaja-
vaiseksi ja mahdollisia osaamisen kehittämisen tarpeita voisikin tarkastella lähemmin. Esiin nousi erilaisia substanssiosaamista kehittäviä koulutuksia, mutta syytä olisi pohtia ja tutkia koulutusten todellista hyötyä suhteessa työhön ennen koulutusten hankkimista. Myös yritysyhteistyöhön liittyvää osaamista olisi ehdottomasti tarkasteltava lähemmin ja reagoida tähän tarpeen mukaan.

LÄHTEET

- Arnkil, R. Spangar, T. Jokinen, E. Tampereen kaupunki. 2019. Kohti laajaa työelämä- ihmislähtöistä työvoimapaalvelujen ekosysteemiä – Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen tutkimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/PITKO_tutkimusraportti.pdf [viitattu 12.9.2022].
- Autti-Rämö I., Salminen A-N., Rajavaara M. & Ylinen A. 2016. Kuntoutuminen. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Boudreu, J. & Ramstad, P. 2008. Osaamisen hallinnan uusi ulottuvuus. Helsinki: Talentum.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Järvikoski A., Lindh J. & Suikkanen A. 2011. Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print.
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti – strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.
- Karjalainen, J. Karjalainen, V. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80039/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 12.9.2022].
- Kela. 2017. Ammatillinen kuntoutus. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.2.2022. Saatavissa: <https://www.kela.fi/ammattillinen-kuntoutus> [viitattu 14.8.2022].
- Korkea-aho, A. 2013. Henkilöstön motivointi organisaatiomuutoksessa: Tapausesimerkinä OK Perintä Oy. Vaasan yliopisto. Henkilöstöjohtamisen maisteriohjelma. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/1913> [viitattu 13.8.2022].
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro.
- Käypähoito. 2022. TE-toimisto ja ammatillinen kuntoutus. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://www.kaypahoito.fi/nix02123> [viitattu 25.10.2022].
- Laki julkisesta ja työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.
- Loew, L. 2016. Competency management: Challenges and benefits. *Training*. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://trainingmag.com/competency-management-challenges-and-benefits/> [viitattu 13.8.2022].

Mustajoki, H. & Kohonen, I. 2021. Mikä ihmeen tutkimusetiikka? Vastuullinen tiede. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.8.2021. Saatavissa: <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/mika-ihmeen-tutkimusetiikka> [viitattu 26.10.2022].

Nivala, V. 2012. Hyvinvointi, osaaminen ja tuottavuus – menestyksen inhimillinen perusta. Teoksessa: P. Juuti (toim.) Menestyksen salat. Vantaa: MIF, 105–118.

Nordic Healthcare Group. 2019. Kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuus selvitys. WWW-dokumentti. Päivitetty 28.3.2019. Saatavissa: <https://www.hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2019/03/2019-03-28-kuntoutuksen-toimiala-ja-tulevaisuus selvitys-nhg-loppuraportti.pdf> [viitattu 28.10.2022].

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOY.

Pääministeri Mari Kiviniemen hallituksen ohjelma 22.6.2010. 2010. Valtioneuvosto. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/367816/hallitusohjelma-kiviniemi.pdf/4ece08eb-c703-4bc0-ac36-ab93e3a00607/hallitusohjelma-kiviniemi.pdf?t=1414587270000> [viitattu 31.10.2022].

Rao, M.S. 2016. 8 Golden Principles of Human Resources. *Training*. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://trainingmag.com/8-golden-principles-of-human-resources/> [viitattu 13.8.2022].

Suikkanen, A. & Lindh, J. 2010. Työmarkkinakansalaisuus ja ammatillisen kuntoutuksen luova tuho. *Kuntoutus* 33, 53–62.

Sukula, S. s.a. Kuntoutus. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus> [viitattu 13.8.2022].

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen - Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum Media.

Taimi. 2020. Uuden organisaatiomallin esittely. 2020. Päivitetty 24.9.2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://taimi.sharepoint.com/:p:/r/sites/tyotilat/TET_HAM_TE_toimisto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B717EEEEBE-37FC-45C3-B83B-7A3B05936917%7D&file=Organisaatiouudistus%20%20esittelyHenkil%C3%B6st%C3%B6lle_2409.pptx&action=edit&mobileredirect=true&cid=1552d140-10d1-4d9d-b5a4-91828d6e440f [viitattu 27.10.2022].

TE-palvelut. 2022. Asioi meillä. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.8.2022. Saatavissa <https://toimistot.te-palvelut.fi/kaakkois-suomi/asiointi-henkiloasiakkaat> [viitattu 26.10.2022].

TE-palvelut. 2022. Työkyky ja ammatillinen kuntoutus. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/tyokyky-ja-kuntoutus> [viitattu 25.10.2022].

TE-palvelut. 2022. Työllisyyden kuntakokeilut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyden-kuntakokeilu> [viitattu 13.8.2022].

TE-palvelut. 2022. Työnhakijan uusi asiakaspalvelumalli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusi-asiakaspalvelumalli> [viitattu 27.20.2022].

TE-palvelut. 2022. Usein kysytyt kysymykset uudesta asiakaspalvelumallista. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/usein-kysytyt-kysymykset-uudesta-asiakaspalvelumallista> [viitattu 28.10.2022].

THL. 2022. Aktivointisuunnitelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/aktivointisuunnitelma> [viitattu 26.10.2022].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro.

Työeläke.fi. 2022. Kuntoutus – reitti takaisin työelämään. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.5.2022. Saatavissa: <https://www.tyoelake.fi/elakkeet-eri-elamantilanteissa/kuntoutus-reitti-takaisin-tyoelamaan/> [viitattu 14.8.2022].

Työmarkkinatori. 2020. Tuettu työllistäminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.1.2020. Saatavissa: <https://tyomarkkinatori.fi/palvelut/f606f194-abe4-4feb-b6a1-6006a28c2885/tuettu-tyollistaminen> [viitattu 14.8.2022].

Työterveyslaitos. s.a. Osaaminen ja oppiminen työssä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/osaaminen-ja-oppiminen/osaaminen-ja-oppiminen-tyossa> [viitattu 14.8.2022].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Aktiivisilta työvoimapolitiittisilta palveluilta sijoittuminen vuonna 2019. PDF-dokumentti. Päivitetty 27.9.2021. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163497/Aktiivisilta%20ty%C3%B6voimapolitiittisilta%20palveluilta%20sijoittuminen%20vuonna%202019.pdf> [viitattu 11.9.2022].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Työllisyyden kuntakokeilut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut> [viitattu 27.10.2022].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön kestävä kehityksen linjaus vuosille 2022–2023. PDF-dokumentti. Päivitetty 2.5.2022. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164043/TEM_2022_35.pdf [viitattu 11.9.2022].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2021 vastuullisuusraportti. PDF-dokumentti. Päivitetty 20.4.2022. Saatavissa:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164016/TEM_2022_34.pdf [viitattu 12.9.2022].

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.

Valtionkonttori. 2007. Työhyvinvointi muutoksessa. Kaiku-palvelut. 2. uudistettu painos. Helsinki: Valtiokonttori. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/307711/Ty%C3%B6hyvinvointi+muutoksessa+kirja+2007.pdf/dcd00741-f076-48b3-b503-b98898e14cdc/Ty%C3%B6hyvinvointi+muutoksessa+kirja+2007.pdf.pdf> [viitattu 13.8.2022].

Viitala, R. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Bookwell, Juva.

Verve. s.a. Ammatillinen kuntoutusselvitys (AKSE). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.verve.fi/palvelut/kelan-asiakkaille/kelan-palvelut/ammattillisen-kuntoutusselvitys-akse.html> [viitattu 14.8.2022].

Haastattelukysymykset:

1. Taustat: koulutus, virkaikä?
2. Mitä kuntoutus on mielestäsi Hämeen TE-toimistossa?
3. Kuvaile mielestäsi tyypillisin kuntoutumisen vaiheen asiakas?
4. Määrittele keskeisimmät työtehtävät?
5. Mitä osaamista työtehtävässä tarvitaan? Mitä osaamista erityisesti?
6. Miten näet kuntoutuksen ja työvälityksen yhdistämisen? Entä yritys yhteistyö kuntoutuksen näkökulmasta? Miten kehittäisit?
7. Miten kehittäisit palveluohjausta ja palveluprosesseja kuntoutuksessa?
8. Mitä koulutusta koet, että työnantajan olisi hyvä tarjota työtehtävään nähden?
9. Miten näet kuntoutumisen vaiheen asiakkaiden palveluprosessit tulevaisuudessa?
10. Mitä palveluita kuntoutumisen vaiheen asiakkaille tulisi TE-toimiston tarjota jotta paluu/pysyminen työelämässä mahdollistuisi?
11. Muut kehittämissuhteet?