



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Espoon Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi

Loikkanen, Henna

2015 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Espon Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi

Henna Loikkanen
Terveystieteiden koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Henna Loikkanen

Espoon Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi

Vuosi	2015	Sivumäärä	82
-------	------	-----------	----

Hallitusohjelmaan sisältyvä työllisyyden kuntakokeilu toteutetaan ajalla 1.9.2012-31.12.2015. Työllisyyden kuntakokeilun tarkoitus on löytää uusia paikalliseen kumppanuuteen perustuvia työmarkkinoille siirtymisen malleja rakennetyöttömyyden alentamiseksi.

Espoon Työtä päin! -kuntakokeilussa yhtenä tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työmarkkina-asemaa ja tehostaa heidän ohjautumistaan työhön ja koulutukseen. Jokaisen asiakkaan kohdalla asiakasprosessi muodostuu yksilölliseksi asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakastyössä palveluohjauksellinen työote on keskiössä ja asiakkaalle tarjotaan palvelua siten, että ne mahdollisuuksien mukaan muodostavat polun koulutukseen tai takaisin työelämään.

Opinnäytetyössä arvioitiin Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessia. Työtä päin! -kuntakokeilulle luotiin ohjelmateoria, joka on samalla asiakasprosessin kuvaus. Opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida, mikä asiakasprosessia toimii, millaisia haasteita asiakasprosessissa ilmenee ja mitä voisi vielä parantaa. Aineisto kerättiin osallistuvalla havainnoinnilla, jonka aineisto analysointiin teemoittelemalla sisällönanalyysia hyödyntäen havaintoja.

Tuloksien perusteella kuntakokeilun asiakasprosessissa on elementtejä, jotka tuottavat toimivaa asiakastyötä. Asiakkaan tarpeista lähtevästä työskentelystä, palveluohjauksellisesta työotteesta ja dialogisesta asiakastyöstä on saatu hyviä kokemuksia. Henkilökohtainen palvelu on tärkeää riippumatta työttömän työnhakijan lähtökohdista. Terveysten ja työkykyyn liittyvä työskentely on olennainen osa kuntakokeilussa tehtävää työtä.

Opinnäytetyön tuloksien perusteella voidaan todeta, että kuntakokeilun asiakasprosessissa on niin ulkopuolelta tulevia haasteita kuin sisäisiä asiakasprosessin kehittämiskohteita. Asiakasohjauksesta esiin tulleet haasteet vaikeuttavat kuntakokeilun asiakasprosessia. Asiakkaiden erilaiset tarpeet luovat haasteen kuntakokeilussa toteutettavalle palveluohjaukselle ja palveluiden tarjoamiselle. Palveluohjaus on kuntakokeilussa vahvimillaan asiakkuuden alussa, mutta mikäli asiakkaalle ei löydetä sopivaa työpaikkaa tai asiakkuus ei muusta syystä etene, palveluohjaus heikkenee.

Opinnäytetyössä dokumentoitua ja arvioitua tietoa asiakasprosessista hyödynnetään Työtä päin! -kuntakokeilun loppuraportissa ja opinnäytetyön tulokset viedään eteenpäin Työtä päin! -kuntakokeilun ohjausryhmään. Lakiuudistukset monialaisesta yhteispalvelusta ja sosiaalisesta kuntoutuksesta tarkoittavat kehittämistyön jatkumista niin työllisyyspalveluissa kuin työllistymistä edistävissä palveluissa.

Asiasanat: pitkäaikaistyöttömyys, työllisyyden kuntakokeilu Työtä päin!, kehittämisprojektit, arviointitutkimus

Henna Loikkanen

Evaluating the client process of the Towards Employment! project in Espoo

Year	2015	Pages	82
------	------	-------	----

The Municipal Trial for the Reduction of Long-term Unemployment is contained in the Government programme and is implemented during 1 September 2012 - 31 December 2015. The purpose is to find new transition models to labor market, based on local partnership, to reduce structural unemployment.

The aim of the Towards employment! project is to improve the labor status of long-term unemployed and improve their guidance to work or education. The client process is personalized based on the client's needs. Using case management work clients are offered services which, if possible, lead to education or working life.

The client process in Towards Employment! project was evaluated in this thesis. One part of the thesis was to create a programme theory for the project which at the same time is the description of the client process. The purpose was to evaluate what works in the client process, what the challenges in the client process are and what could be developed further. The data was collected with participative observation and analysed with content analysis by thematizing the observations.

Based on the findings there are elements in the client process which produce good client work. Good experiences have been gained from case management work based on the client's needs and from dialogue with the clients. Personalized service is important despite the unemployed's situation. Focusing on health and the capacity to work is an essential part of the Towards employment! project.

Based on the findings there are both external challenges and internal developmental needs in the client process. Challenges in client guidance make the client process more difficult. The clients' differing needs create a challenge to case management work and to providing services. Case management work is at its strongest in the beginning of the client process. It abates if the client has not been found an appropriate solution.

The evaluated and documented information in this thesis is going to be used in the Towards employment! project's final report. The findings are also presented to the steering group of the Towards employment! project. The development of employment services is going to be continued because of the law reforms concerning multiprofessional co-operation and social rehabilitation.

Keywords: long-term unemployment, Towards employment! project, development projects, evaluation research

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tausta	9
2.1	Työtä päin! -kuntakokeilu	9
2.2	Espoon työttömyystilanne	10
2.3	Työllisyyspalvelut Espoossa.....	12
2.4	Työtä päin! -kuntakokeilun tuloksia ja tavoitteet vuodelle 2015	13
3	Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessi	14
3.1	Asiakasohjaus	14
3.2	Alkukartoitus ja palvelutarvearvio	14
3.3	Yksilötyöskentely ja palveluohjaus	17
3.4	Kuntakokeilussa käytettäviä palveluita	20
3.4.1	Terveysteen ja työkykyyn liittyvät palvelut	20
3.4.2	Ostopalvelut.....	22
3.4.3	Oma ryhmätoiminta.....	24
3.4.4	TE-hallinnon työllistymistä tukevat palvelut	25
3.4.5	Yritysyhteistyö	27
3.4.6	Kuntouttava työtoiminta.....	28
3.5	Asiakkuuden päättyminen	29
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	31
5	Opinnäytetyön tutkimukselliset lähestymistavat	31
5.1	Arviointitutkimus	31
5.2	Osallistuva havainnointi.....	34
6	Tiedonhankinnan toteutus.....	36
7	Aineiston analyysi	37
8	Opinnäytetyön tulokset	39
8.1	Asiakasohjaus	39
8.2	Alkukartoitus ja palvelutarvearvio	41
8.3	Työskentelyvaihe	42
8.4	Asiakkuuden päättyminen	47
8.5	Muut asiakasprosessiin vaikuttavat tekijät	48
9	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	49
9.1	Asiakasohjauksen haasteellisuus	49
9.2	Palveluohjauksellinen työote	50
9.3	Dialoginen asiakastyö.....	53
9.4	Terveysten ja työkyvyn edistäminen asiakasprosessissa	54
9.5	Työskentelyyn sitoutuminen	56
9.6	Sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuudet	57
10	Pohdinta	59

10.1 Opinnäytetyön eettisyys	59
10.2 Opinnäytetyön luotettavuus.....	60
10.3 Yhteenveto ja kehittämissuhteet	62
Lähteet	67
Liitteet.....	72

1 Johdanto

Suomessa työhön aktivoivia ja kannustavia politiikkauudistuksia on alettu tehdä erityisesti 1990-luvun puolivälin jälkeen. Uudistukset ovat koskeneet sekä työttömyys- ja toimeentuloturvan ehtoja että työttömille suunnattuja palveluja. Työllistymisen edistämisestä on tullut keskeinen tavoite myös sosiaalipolitiikalle. Työllistyminen nähdään parhaana keinona ehkäistä syrjäytymistä. Työllisyys- ja sosiaalipolitiikan integroiminen tarkoittaa myös valtion ja kuntien yhteistyötä ja uudenlaista työnjakoa. Käytännössä tämä on tarkoittanut kuntien kasvavaa roolia pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa. Työllisyyspalvelut ovat olleet perinteisesti valtion toiminta-aluetta ja sen hoitamiseen ovat keskittyneet työvoimaviranomaiset ja TE-toimistot. Lakiuudistusten myötä kunnat ovat tulleet yhä enenevässä määrin mukaan pitkäaikaistyöttömyyden ja nuorten työttömyyden hoitoon. (Keskitalo 2012, 61-70.)

Kuntien vastuu ja velvollisuudet työllistymisen edistämisessä ovat lisääntyneet johdonmukaisesti 2000-luvun alusta alkaen. Ensin kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen tuli kuntien tehtäväksi. Sen jälkeen otettiin käyttöön aktivointisuunnitelma, joka kosketti työvoimapalvelujen lisäksi kuntien sosiaalityötä. Seuraava vaihe olivat kuntien ja valtion yhteiset työvoiman palvelukeskukset. Tämän jälkeen kuntien vastuuta lisättiin siirtämällä kunnille osa työmarkkinatuen rahoituksesta. Vanhasen I hallituksen ohjelmaan kirjattiin tavoitteeksi työllisyysasteen nostaminen 75 prosenttiin. Hallitusohjelman mukaan se saavutettaisiin tehostamalla, selkiyttämällä ja aktivoimalla julkisen sektorin tukitoimia työllistymisen edistämiseksi. Aikaisemmin työmarkkinatuki oli täysin valtion maksama, mutta uudistuksella työmarkkinatuen rahoitusvastuu jaettiin kuntien ja valtion kesken. Vuonna 2011 kuntakokeilu pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi kirjattiin Kataisen hallitusohjelmaan. (Keskitalo 2012, 61-70.)

Hallitusohjelmaan sisältyvä työllisyyden kuntakokeilu toteutetaan ajalla 1.9.2012-31.12.2015. Kuntakokeilun tarkoitus on löytää uusia paikalliseen kumppanuuteen perustuvia työmarkkinoille siirtymisen malleja rakennetyöttömyyden alentamiseksi. Kokeilukunnissa työllistämistä edistävät palvelut on tarkoitus toteuttaa moniammatillisena sektorirajat ylittävänä yhteistyönä. Kokeilu tarjoaa kunnille paremmat mahdollisuudet vaikuttaa pitkään työttömänä olleiden palveluiden järjestämiseen. Keskeistä kuntakokeilussa on uusien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen ja käyttöönotto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Kuntakokeilun piiriin kuuluvat ensisijaisesti pitkäaikaistyöttömät, jotka ovat saaneet työttömyyden perusteella vähintään 500 päivää työttömyysetuutta ja jotka tarvitsevat työvoimapalveluiden lisäksi kuntien järjestämisvastuulla olevia työllistymisedellytyksiä parantavia palveluita. Kohderyhmään voivat kuulua myös vähintään 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttömänä olleet, joilla on riski syrjäytyä työmarkkinoilta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Kuntakokeilu ei muuta työllistymistä edistävien palveluiden järjestämisvastuuseen liittyvää työnjakoa valtion ja kunnan välillä. Valtio vastaa julkisten työvoimapalveluiden rahoituksesta ja kunta sen järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden rahoituksesta. Kokeilun tulosten pohjalta tullaan tekemään päätökset kuntien ja valtion välisestä työnjaosta työllisyyden edistämässä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.) Valtiolta saadulla työllisyyspoliittisella avustuksella kunta ei saa rahoittaa sellaisia lakisäätteisiä palveluja, jotka kuuluvat kunnan järjestämisvastuulle. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa ja työttömien terveystarkastuksia.

Työtä päin! -kuntakokeilussa yhtenä tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työmarkkina-asemaa ja tehostaa asiakkaiden ohjautumista työhön ja koulutukseen. Työskentelen Työtä päin! -kuntakokeilussa asiakastyössä yhtenä projektityöntekijänä. Opinnäytetyössä keskitytään Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointiin. Osa kehittämishankkeita on ohjelmateoria, jossa esitetään perustelut ja taustat tuleville toimille (Anttila 2007, 92). Työtä päin! -kuntakokeilulle ei oltu luotu ohjelmateoriaa ja osa opinnäytetyötäni oli ohjelmateorian luominen. Opinnäytetyössäni olen tehnyt ohjelmateorian Työtä päin! -kuntakokeilulle, joka on samalla kuvaus kuntakokeilun asiakasprosessista.

Kehittäminen on tavoitteellista toimintaa, jolla tähdätään muutokseen. Sillä tavoitellaan jotain parempaa ja tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai rakenteet. Kehittämisen lähtökohdaksi voivat olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat ja toisaalta myös näky jostain uudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Arviointi on tärkeä osa projektia. Systemaattinen arviointi ja arviointitiedon tehokas hyödyntäminen on ollut kuitenkin suhteellisen harvinaista. Tyypillisesti arvioinnilla on vastattu kysymyksiin, kuten saavutettiinkö tavoitteet, mitä saatiin aikaiseksi ja käytettiinkö resurssit tehokkaasti. Erilaisten kokeilujen, hankkeiden ja projektien yleistymisen on nostanut esille kehittämistä itseään palvelevat arviointikäytännöt. Perinteistä projektin loppuvaiheeseen painottuvaa tulos- ja tavoitesuuntautunutta arviointia on kritisoitu siitä, ettei se palvele itse kehittämistä. Haasteena on rakentaa arviointi projektin sisälle siten, että sillä vahvistetaan kehittämistyön tavoitteellista, tietoista ja oppivaa toteuttamista. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008, 217.)

Kehittämistyön aikana prosessin arviointi on tärkeää, jotta nähdään tuottaako palvelu jotain uutta ja tehokkaampaa. Espoon kuntakokeilulle ei ole varattu erillistä tutkimusrahaa, joten prosessin arviointiin kohdistuva opinnäytetyöni aihe on työelämää palveleva ja työelämän tarpeista lähtevä. Työtä päin! -kuntakokeilun arviointi on kohdistunut enemmän tulos- ja tavoitesuuntautuneeseen arviointiin ja kerätty arviointitieto on ollut valtaosin määrällistä laadullisen arvioinnin ollessa vähäisempää

Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessista ei ole kerätty systemaattista arviointitietoa vastaavassa muodossa mitä opinnäytetyössäni on tehty. Opinnäytetyössä arvioidaan kuntakokeilun asiakasprosessia ja tarkoitus on selvittää asiakasprosessin toimivia elementtejä, haasteita ja kehittämiskohteita. Kuntakokeiluista tehtävissä loppuraporteissa tullaan alustavasti saadun tiedon mukaan kiinnittämään huomioita myös laadullisiin tuloksiin ja kehittämistyön aikana syntyneisiin havaintoihin. Opinnäytetyötäni voidaan hyödyntää osana Työtä päin! -kuntakokeilun loppuraporttia. Opinnäytetyön tulokset tullaan viemään myös Työtä päin! -kuntakokeilun ohjausryhmään.

2 Opinnäytetyön tausta

2.1 Työtä päin! -kuntakokeilu

Espoon kuntakokeilussa valtiolta saatu työllisyyspoliittinen avustus käytetään pitkäaikaistyöttömien tehostettuun asiakasohjaukseen, työllistymistä ja elämänhallintaa edistävien palvelujen ostamiseen ja pitkäaikaistyöttömien työllistymistä edistävien hankintojen tekemiseen. Kaupungin tekemiä hankintoja on tarkoitus kehittää siten, että ne saataisiin paremmin sovellettua palvelemaan pitkään työttömänä olleiden työllistymistä. (Espoon kaupunki 2012.)

Espoon Työtä päin! -kuntakokeilun kohderyhmää ovat 25-59 -vuotiaat espoolaiset, jotka ovat saaneet työttömyysturvaa vähintään 500 päivää tai olleet yhtäjaksoisesti työttömänä vähintään vuoden. Espoon kuntakokeilussa kaupungin työllisyydenhoitoa kehitetään neljän eri tavoitteen kautta. Tavoitteena on 1.) parantaa pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työmarkkina-asemaa ja tehostaa heidän ohjautumistaan työhön ja koulutukseen, 2.) koota yhteen kaupungin eri työllisyystoimijat, kuten järjestöt, välityömarkkinatoimijat ja kaupungin omat työllisyyspalvelut siten, että näiden toiminta tukee ja täydentää toisiaan, 3.) edistää sosiaalisesti kestävästä kehityksen mukaisten näkökulmien huomioimista kaupungin hankinnoissa ja 4.) edistää työpankkitoiminnan kautta henkilöiden työllistymistä kaupungin omista matkailun kynnöksen avustavista tehtävistä avoimille työmarkkinoille. (Lindholm 2014a.)

Työtä päin! -kuntakokeilussa työskentelee kehittämisspällikkö, projektisuunnittelija ja neljä projektityöntekijää. Kehittämisspällikkö vastaa toiminnan kokonaisuudesta. Kehittämisspällikkö suunnittelee ja koordinoi kuntakokeilun toimintaa, varmistaa etenemisen ohjausryhmän antamien suuntaviivojen mukaisesti, arvioi toimintaa, kilpailuttaa ostopalvelut, vastaa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä ja toimii tiimin esimiehenä. Projektisuunnittelija vastaa Espoon kaupungin sosiaalisesti kestävästä kehityksen mukaisten hankintojen kehittämisestä kohdentamalla työllistämismuutoksia kaupungin hankintoihin yhdessä toimialojen kanssa. Projektisuunnittelija edistää aktiivisesti mahdollisuuksia laajentaa hankintojen kautta tapahtu-

vaa työllistymistä. Lisäksi projektisuunnittelija vastaa kaupungin avustavien tehtävien kartoittamisesta ja tuotteistamisesta työllistymistä edistävää kilpailutusta varten. (Lindholm 2014a.)

Kaksi projektityöntekijää vastaavat kuntakokeiluun ohjautuvien asiakkaiden alkukartoituksesta ja palvelutarvearvioinnista, jonka pohjalta asiakas ohjataan oikeiden palveluiden piiriin. Projektityöntekijöiden vastuulla on verkostoyhteistyö, yhteydenpito aikuissosiaalityöhön, asiakkaiden motivointi ja kannustaminen sekä tarvittaessa pidempikestoinen palveluohjaus. Lisäksi projektityöntekijät vastaavat kuntakokeilun asiakkaiden kuntouttavasta työtoiminnasta. Toiset kaksi projektityöntekijää vastaavat asiakkaiden jatkopoluttamisesta työkokeiluun, palkkatuettuun työhön tai avoimille työmarkkinoille kaupungin toimialoille tai yrityksiin. Projektityöntekijät vastaavat myös työnantaja- ja yritysysteistä, yhteydenpidosta työnantajiin ja piilotyöpaikkojen etsimisestä. He ovat tarvittaessa neuvomassa ja auttamassa yrityksiä esimerkiksi palkkatuen hakemiseen liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi kuntakokeilu vastaa kaupungin veloitetyöllistämistä. (Lindholm 2014a.)

Kuntakokeilun työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä eri tahojen kanssa. Työttömien terveydenhoitaja vastaa asiakkaiden terveystarkastuksista. Espoon työvoiman palvelukeskuksen Kellan vakuutussihteeri on käytettävissä konsultaatioapuna. TE-toimistosta ja Espoon työvoiman palvelukeskuksesta on nimetty kuntakokeilulle yhdyshenkilöt. (Lindholm 2015.)

Jokaisen asiakkaan kohdalla asiakasprosessi muodostuu yksilölliseksi asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Asiakkaalle tarjotaan hänen tarpeistaan lähtevää palvelua siten, että palvelut mahdollisuuksien mukaan muodostavat polun koulutukseen tai takaisin työelämään. Palvelut koostuvat palveluohjauksesta, työnhaun yksilövalmennuksesta, pitkäkestoisemmasta työnhakuvalmiuksia ja urasuunnitelmia parantavasta Starttivalmennuksesta, eri kohderyhmille räätälöidyistä työnhaun pienryhmistä, ATK-valmennuksesta, opintoihin ohjaamisesta, sopivien työkokeilupaiikkojen ja (palkkatuki)työpaikkojen etsimisestä ja työhönvalmennuksesta. Työkokeilupaiikat ja palkkatukipaikat pyritään etsimään asiakkaille siten, että ne vastaisivat asiakkaiden koulutusta, aiempaa osaamista ja toiveita. Osalle asiakkaista voidaan ostaa myös korttikoulutuksia ja ammatillisten tutkinnon osia työllistymisen edistämiseksi. (Lindholm 2014a.)

2.2 Espoon työttömyystilanne

Espoossa oli joulukuun 2013 lopussa työttömiä työnhakijoita 11 155 henkilöä, joka oli 31,8 prosenttia enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Vuoden 2013 lopussa työttömyysaste oli 8,4 prosenttia, kun se vuotta aiemmin oli 6,5 prosenttia. (Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2014, 3.) Joulukuun 2014 lopussa työttömiä työnhakijoita oli 13 368, joka oli 19,8 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Työttömyysaste vuoden 2014 lopussa oli 9,9 prosenttia. (Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2015, 3.)

Alle 25-vuotiaita työttömiä oli vuoden 2013 lopussa 1100 henkilöä, joka oli 57,1 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Ulkomaalaisia työttömiä työnhakijoita oli 2160 henkilöä vuoden 2013 lopussa, joka oli 33,7 prosenttia enemmän verrattuna vuotta aikaisempaan. (Espoon kaupunki & Uudenmaan TE-toimisto 2014, 3.) Joulukuun 2014 lopussa alle 25-vuotiaita työttömiä oli 1424 henkilöä ja työttömiä ulkomaalaisia työnhakijoita 2736. Nuorten osalta kasvua tapahtui vuodessa 29,5 prosenttia ja ulkomaalaisten työttömien työnhakijoiden määrä lisääntyi 26,7 prosenttia. Alle 25-vuotiaista työttömistä 53,6 prosenttia oli vailla peruskoulun jälkeistä ammatillista tutkintoa. (Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2015, 3.)

Pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut Espoossa voimakkaasti vuosien 2012 ja 2013 aikana. Vuoden 2013 lopussa oli yhteensä 2896 työtöntä, joiden työttömyys oli jatkunut yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan. Vuoden aikana pitkäaikaistyöttömyys kasvoi 71,3 prosenttia. (Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2014, 2-3.) Pitkäaikaistyöttömien määrä lisääntyi edelleen vuonna 2014, jolloin joulukuun lopussa oli 4142 henkilöä, joiden työttömyys oli jatkunut yhtäjaksoisesti vähintään vuoden. Kasvua vuodessa tapahtui 43,0 prosenttia. (Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2015, 3.)

Espoossa pitkäaikaistyöttömyys on segmentoitunut. Vuoden 2015 helmikuun tilastoja tarkasteltaessa korkeasti koulutettujen osuus pitkäaikaistyöttömistä on noin 25 prosenttia. Näillä henkilöillä on vähintään ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto. Merkittävän osan muodostavat myös työttömät työnhakijat, joilla ei ole ammattia, ammatti ei ole tiedossa ja ammattia vaihtavat. Näiden osuus pitkäaikaistyöttömistä on yhteensä lähes 27 prosenttia. Yli 55-vuotiaiden osuus pitkäaikaistyöttömistä on noin 37 prosenttia. (Nupponen 2015.)

Espoossa työttömyystilanne on ollut haastava koko työllisyyden kuntakokeilun ajan. Etenkin pitkäaikaistyöttömyys on ollut voimakkaassa kasvussa ja aiheuttaa kunnalle merkittäviä kustannuksia. Vuonna 2015 kunnan työmarkkinatukimenot lisääntyvät merkittävästi työmarkkinatuen rahoitusuudistuksen myötä. Aikaisemmin kunnat ovat rahoittaneet 50 prosenttia työmarkkinatuesta yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden osalta. 1.1.2015 alkaen voimaan tulleen muutoksen myötä kunta vastaa yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneiden työmarkkinatuesta 50 prosentin osuudelta. Yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneiden työmarkkinatuesta kunta maksaa 70 prosenttia. Espoossa tämä nostaa työmarkkinatukimenoja noin 40 prosenttia. Työttömien määrän lisääntyminen näkyy myös asiakasmäärien kasvuna toimeentulotuen hakijoissa ja sosiaalityön palvelujen kysyntä kasvaa. Asiakasmäärä luo haastetta aikuis-sosiaalityössä lakisääteisen palvelutakuun toteutumiselle. (Sosiaali- ja terveyslautakunnan sosiaali- ja terveyspalvelujen jaosto 2014.)

2.3 Työllisyyspalvelut Espoossa

Espoossa työllisyyspalvelut ovat osa perhe- ja sosiaalipalveluja ja aikuisten sosiaalipalveluja. Työllisyyspalvelut muodostuvat kolmesta eri yksiköstä, joita ovat Espoon työvoiman palvelukeskus (Etyp), Työhönvalmennuskeskus ja Soukan työkeskus. Lisäksi määräaikaisena vuoden 2016 loppuun toimii Työhönvalmennustiimi, jonka toiminta käynnistettiin loppuvuodesta 2014.

Espoon työvoiman palvelukeskus tarjoaa palveluita henkilöille, jotka ovat yli 17-vuotiaita, joiden työttömyys on pitkittynyt ja jotka tarvitsevat apua työllistymistä vaikeuttavien ongelmien ratkaisuun. Työvoiman palvelukeskuksessa on moniammatillinen tiimi, joka muodostuu TE-asiantuntijoista, sosiaalityöntekijöistä, sosiaaliohjaajista, terveydenhoitajista, kuntoutuspsykologista ja Kelan vakuutussihteeristä. Asiakas saa moniammatillisen tiimin apua työllistymistä vaikeuttavien ongelmien ratkaisemiseen. Asiakkaalle tehdään suunnitelma työllistymisestä ja tarvittavista palveluista, jossa lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja vahvuudet. (Espoon työvoiman palvelukeskus.)

Työhönvalmennuskeskuksen tehtävänä on edistää asiakkaiden työmarkkina- ja valmiuksia siten, että mahdollisimman moni asiakkaista löytäisi työpaikan tai pääsisi ammatilliseen koulutukseen. Työhönvalmennuskeskuksessa on erilaisia työpajoja, joissa asiakkaat voivat työskennellä kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa ja oppia työelämässä tarvittavia taitoja. Työpajoja on useita erilaisia, eikä aikaisempaa kokemusta, osaamista tai koulutusta tarvita. Työpajatoiminnan ohella asiakkaalle tarjotaan tukea ja ohjausta esimerkiksi terveyteen, taloudelliseen tilanteeseen ja asumiseen liittyvissä asioissa, jotka saattavat joidenkin kohdalla olla työllistymisen esteinä. (Työhönvalmennuskeskus.)

Soukan työkeskus tarjoaa matalan kynnyksen työtoimintaa espoolaisille. Työtoiminnan tarkoituksena on edistää arjenhallintaa ja kuntoutumista yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti. Työtehtävät ovat monipuolisia, kuten erilaiset avustavat tehtävät, alihankinta-, kokoonpano-, purku-, lajittelu- ja pakkaustyöt. Työnjohto ohjaa ja neuvoo työtehtävissä pyrkien huomioimaan jokaisen yksilölliset vahvuudet ja haasteet. Työkeskuksessa voi vahvistaa vuorokausirytmää, saada sisältöä arkeen, olla osana työyhteisöä, harjoittaa sosiaalisia taitoja ja saada onnistumisen kokemuksia. Asiakas saa ohjausta ja tukea jatkosuunnitelmien tekemisessä. Työkeskuksen asiakas voi olla esimerkiksi mielenterveyskuntoutuja, muu kuntoutuja, pitkäaikaistyötön tai muuten työkeskustoiminnasta hyötyvä. Asiakkaan tulee olla 17-64 -vuotias työtön työnhakija tai saada eläkettä tai kuntoutustukea. (Soukan työkeskus.)

Espoon kaupungin työllisyyspalveluihin perustettu Työhönvalmennustiimi tarjoaa valmennusta työnhakuun ja työelämään. Työhönvalmennustiimi tekee tiivistä työnantajayhteistyötä ja tar-

joaa tukea työnantajalle ja helpotusta työnantajan paperitöihin, jolla on tarkoitus edistää yhä useamman espoolaisen työttömän pääsyä työhön. Työhönvalmennustiimi helpottaa työn ja työhön haluavien ihmisten kohtaamista. Työhönvalmennustiimissä tehdään yhteistyötä työnantajien kanssa ja etsitään työ- ja työkokeilupaikkoja espoolaisille työttömille. Tiimissä työskentelee työhönvalmentajia, jotka auttavat työnhakijoita työ- ja koulutuspaikan löytämisessä ja valmentavat heitä työnhakuun ja työelämään. Ennen työkokeilua ja työtä työnhakijat voivat osallistua Työstartti-valmennukseen. Vuodesta 2015 alkaen Espoon kaupungin palvelukseen palkkatuella tulevat työntekijät ja työkokeilijat saavat myös valmennusta, jonka tarkoituksena on tukea heitä työllistymään edelleen avoimille työmarkkinoille. (Työhönvalmennus; Uusi työhönvalmennustiimi vahvistaa Espoon työllisyysdenhoitoa.)

2.4 Työtä päin! -kuntakokeilun tuloksia ja tavoitteet vuodelle 2015

Vuonna 2014 kuntakokeilussa aloitti 177 uutta asiakasta. Vuodelle 2015 siirtyi asiakkaita 169, jotka olivat aloittaneet joko vuonna 2013 tai 2014. Kuntakokeilun asiakasvirtaamaan vuonna 2014 vaikutti vajaukset henkilöstöresursseissa. (Lindholm 2015.)

Kun tarkastellaan aktivointiastetta nostavia palveluita vuonna 2014, oli kuntakokeilun asiakkaista työkokeilussa 42 henkilöä ja palkkatuella työllistyi yhteensä 71 henkilöä. Palkkatuella työllistyneistä kaupungille työllistyi 38 henkilöä, kolmannelle sektorille 29 henkilöä ja yrityksiin neljä henkilöä. Avoimille työmarkkinoille vuonna 2014 työllistyi 16 henkilöä ja koulutuksen aloitti 14 henkilöä. 12 henkilöä ohjattiin kuntouttavaan työtoimintaan. (Lindholm 2015.)

Kuntakokeilun omia palveluita ovat pienryhmä ja ostopalveluna toteutettavat Starttivalmennus, ATK-valmennus ja työhönvalmennus. Vuonna 2014 pienryhmiin osallistui 25 henkilöä. Starttivalmennukseen osallistui 55 henkilöä ja ATK-valmennukseen 39 henkilöä. Työhönvalmennuksen aloitti 36 asiakasta ja näistä 17 on päättänyt työhönvalmennuksen. Heistä 53 prosenttia työllistyi avoimille työmarkkinoille tai siirtyi koulutukseen. (Lindholm 2015.)

Kuntakokeilun toimintasuunnitelmassa vuodelle 2015 (Lindholm 2014b) on esitetty ohjausryhmässä asiakastyötä koskevat määrälliset tavoitteet sekä toimintamallien kehittämistä koskevat tavoitteet. Tavoitteena on, että vuonna 2015 uusia asiakkaita tulee 150, vanhoja asiakkaita on 120 ja näiden lisäksi myös veloitetyöllistettävät. Kuntouttavaan työtoimintaan kuntakokeilun kautta ohjautuu 20 henkilöä, työkokeiluun kaupungille, kolmannelle sektorille ja yrityksiin 55 henkilöä ja palkkatuella kolmannelle sektorille 25 henkilöä. Yrityksiin työllistyvien tavoite on 40 henkilöä.

Toimintamallien kehittämisen osalta on tarkoitus parantaa kaupungin palkkatuetun työn vaikuttavuutta sovittamalla yhteen asiakkaan ja toimialojen työllistämistarpeet, tarjoamalla

työhönvalmennusta ja kytkemällä opinnot osaksi palkkatukijaksoa. Omista ryhmätoiminnoista kehitetään pienryhmätoimintaa sekä matalan kynnyksen ryhmämuotoista palveluohjausta. Tavoitteena on myös palvelutarpeen mallintaminen. Vuonna 2015 keskitytään myös yritys- ja työnantajayhteistyön kehittämiseen. Tavoitteena on käynnistää tasapainoinen yritys yhteistyö ja saada kaikki kaupungin toimialat tarjoamaan palkkatuki-, velvoitetyö- ja työkokeilupaiikkoja (Lindholm 2014b.)

3 Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessi

3.1 Asiakasohjaus

Työtä päin! -kuntakokeiluun asiakkaat ohjautuvat pääosin TE-toimistosta. Kuntakokeilu on järjestänyt keskimäärin kerran kuukaudessa TE-toimistossa asiakasinfon, jonne TE-toimiston asiantuntijat kutsuvat kuntakokeilun kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Infoissa asiakkaille kerrotaan kuntakokeilun palveluista. Infon päätteeksi asiakas voi varata ajan alkukartoitukseen. Suurin osa infoista on toteutettu velvoittavina eli infoon osallistuminen on sidottu asiakkaan työnhakuun. Kuntakokeilun asiakkuuteen lähteminen on kuitenkin vapaaehtoista.

Aikuissosiaalityöstä ohjautuu asiakkaita jonkin verran. Yleensä nämä tulevat työntekijöiden henkilökohtaisilta asiakastapaamisilta. Maaliskuussa 2015 järjestettiin ensimmäiset asiakasinfot myös aikuissosiaalityön tiloissa. Kuntakokeilussa käytiin läpi uusia asiakkaita työmarkkinatukea saavien listalta, joista kunta maksaa työmarkkinatuen kuntaosuutta. Listalta kutsuttiin asiakkaita aikuissosiaalityön toimistoissa järjestettyihin asiakasinfoihin.

Asiakkaiden on mahdollista tulla asiakkuuteen myös omaehtoisesti varaamalla aika alkukartoitukseen. Myös muut tahot kuin TE-toimisto tai aikuissosiaalityö voivat ohjata asiakkaita kuntakokeiluun, koska palveluun ei tarvita erillistä lähetettä.

3.2 Alkukartoitus ja palvelutarvearvio

Asiakasohjauksen jälkeen asiakkaat tavataan alkukartoituksessa, jossa käydään läpi asiakkaan tilanne ja tehdään palvelutarvearvio. Kuntakokeilussa on tehty oma alkukartoituslomake, jonka pohjalta keskustelu käydään (liite 1). Lomaketta ei kuitenkaan ole tarkoitus täyttää yksityiskohtaisesti jokaisen asiakkaan kanssa, vaan se toimii tukena keskustelussa. Jokaisen tapaamisen on tarkoitus olla yksilöllinen ja asiakkaan tarpeista lähtevä.

Palvelutarvearvioinnin tarkoituksena on selvittää asiakkaan kokonaistilannetta. Kuntakokeilussa ei ole ennen asiakkuuden alkamista käytössä asiakkaan tietoja työhallinnon URA-järjestelmästä. Tapaamisella selvitetään asiakkaan työ- ja koulutushistoriaa, osaamista,

työnhakutaitoja, työkykyä ja elämäntilannetta työllistymisen näkökulmasta. Alkukartoituksessa pohditaan mahdollisia työllistymisen esteitä, mutta myös omia vahvuuksia työllistymistä ajatellen.

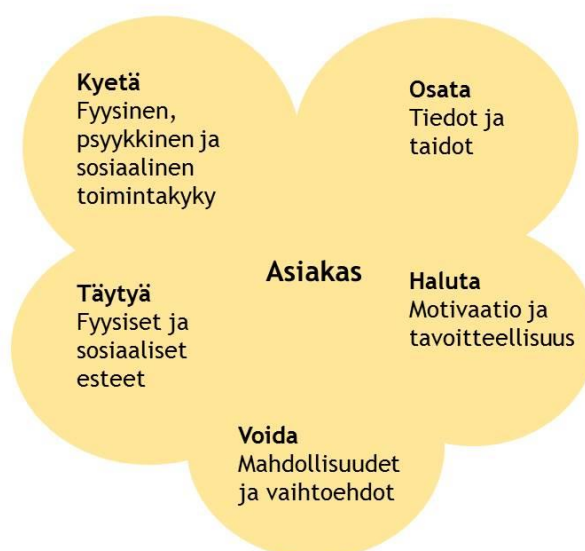
Työttömyyden pitkittyminen ja työllistymisen vaikeutuminen ovat usein seurausta useammasta yhtä aikaa vaikuttavasta tekijästä. Työllistymistä vaikeuttavat koulutuksen ja ammattitaidon puute, heikentynyt työkyky ja maahanmuuttajien kohdalla heikko suomen kielen taito. Työllistymisiä vaikeuttavia tekijöitä ovat myös päihdeongelmat, psyykkiset ongelmat, velkaantumisen ja vaikea perhetilanne. Näillä voi olla yhteys myös työttömän henkilön työllistymismotivaatioon. (Ilmonen, Kerminen & Lindberg 2011, 8.)

Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävässä tutkimuksessa selvitettiin vaikeasti työllistyvien tilanteita ja julkisia työvoimapalveluita. Tutkimuksessa vaikeasti työllistyvällä tarkoitettiin julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain mukaan työttömiä työnhakijoita, jotka olivat saaneet työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 500 päivältä tai 500 päivää työttömyysrahaa. Tutkimuksessa ilmeni, että työllistymisen esteet ovat heikosti selitettävissä rakenteellisilla tekijöillä, kuten iällä tai alemmalla koulutustasolla. Usein työllistymisestä liittyvät niin sanottuun hyvinvointivajeeseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että työllistymistä hidastavat tai jopa kokonaan estävät ongelmat liittyvät usein asiakkaiden fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin ja kykyyn selvitä arjen vaatimuksista. Merkittäviä työllistymistä hidastavia tekijöitä ovat päihderiippuvuus, elämänhallinnan vaikeudet, terveydelliset rajoitteet sekä motivaatioon liittyvät kysymykset. Rakennetyöttömyyden lisääntyessä yksipuoliseen ja vanhentuneeseen osaamiseen liittyvät haasteet ovat syventyneet. Ylivelkaantuminen ja toisaalta varattomuudesta aiheutuvat liikkumisen ongelmat ja perhesyyt ovat myös työttömyyttä pitkittäviä tekijöitä. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 96-97.)

Artikkelissa Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa (Saikku & Kokko 2012, 5-16) työttömän toimijuutta tarkasteltiin viiden ulottuvuuden kautta, jotka ovat osata, kyetä, haluta, täytyä ja voida. Osata -ulottuvuus tarkoittaa tietoja ja taitoja. Työttömällä saattaa olla puutteita ammattitaidossa tai osaaminen voi olla vanhentunutta. Kyetä -ulottuvuudessa on kyse fyysisestä ja psyykkisestä toimintakyvystä. Myös sosiaalinen toimintakyky on merkityksellinen, sillä se voi lomittua fyysisiin ja psyykkisiin rajoitteisiin. Tällaisia rajoitteita voivat olla esimerkiksi oppimiskyky ja hankala perhetilanne. Haluta liittyä motivaatioon ja tavoitteellisuuteen. Työttömällä saattaa olla halua tai haluttomuutta mennä elämässä eteenpäin tai tavoitteet elämässä eivät ole kovin pitkäjänteisiä. Täytyä -ulottuvuus liittyy fyysisiin ja sosiaalisiin esteisiin. Artikkelissa tämä teema näkyi selkeimmin avoimille työmarkkinoille siirtymisessä, johon koettiin liittyvän monenlaisia ehtoja ja pakkoja, kuten osaaminen, ammattitaito ja valmius vastaanottaa työtä. Voida -ulottuvuus liittyy mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin. Se

on tietyllä tavalla kokoava teema, jossa yhdistyy osaamisen, kykenemisen, haluamisen ja täytymisen ulottuvuudet.

Alkukartoituksen tavoitteena on saada asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltainen käsitys, jonka pohjalta lähdetään suunnittelemaan asiakkaan kanssa tarvittavia palveluita työllistymisen edistämiseksi. Alkukartoituksen tarkoituksena on saada käsitys asiakkaan toiminta- ja työkyvystä, osaamisesta ja taidoista, motivaatioista ja tavoitteista ja toisaalta myös työllistymisen esteistä. Alkukartoituksella asiakkaalle annetaan tietoa eri palveluista ja vaihtoehdoista työllistymisen edistämiseen sekä kartoitetaan, mitä tietoa asiakkaalla on omasta tilanteestaan, mahdollisuuksistaan ja vaihtoehdoistaan.



Kuvio 1: Toimijuuden ulottuvuudet (Saikku & Kokko 2012) kuntakokeilun alkukartoituksessa ja palvelutarvearviossa

Toimijuuden ulottuvuudet ovat olennaisessa osassa kuntakokeilun alkukartoituksessa ja palvelutarvearviossa, jota kuvio 1 havainnollistaa. Alkukartoituksella on tarkoitus muodostaa käsitys asiakkaan toimijuudesta ja sitä kautta tarjota asiakkaalle eri palveluja, joiden avulla asiakas voi lisätä toimijuuttaan ja edistää omaa työllistymistään. Asiakasprosessin edetessä käsitys syventyy ja asiakkaan kanssa pohditaan vaihtoehtoja ja keinoja edistää työllistymistä ja purkaa työllistymisen esteitä.

Ensimmäisellä tapaamisella asiakkaalle kerrotaan Työtä päin! -kuntakokeilusta ja sen kautta käytettävissä olevista palveluista. Asiakkaan kanssa keskustellaan eri mahdollisuuksista ja yhdessä pyritään löytämään mieleinen vaihtoehto, miten polkua lähdetäisiin rakentamaan. Alkukartoituksella pyritään tekemään jatkosuunnitelma siitä, mikä on seuraava palvelu. Kunta-

kokeilun asiakkuus vahvistetaan allekirjoittamalla suostumus tietojen vaihtoon. Tämä mahdollistaa kuntakokeilun yhteistyön esimerkiksi TE-palveluiden, Kelan ja terveystoimen kesken asiakkaan työllistymistä ja työllistymisedellytyksiä koskevissa asioissa.

Pääsääntöisesti alkukartoitus ja ensimmäinen palvelutarvearvio tehdään yhdellä tapaamisella ja asiakkaalle pyritään tekemään jo jonkinlainen jatkosuunnitelma. Palvelutarvetta arvioidaan kuitenkin läpi asiakasprosessin, kun asiakas osallistuu eri palveluihin. Asiakkaan tilanne ja palvelutarve tarkentuu usein vasta asiakkuuden aikana, kun asiakasta on tavattu useammin ja asiakas on osallistunut jo johonkin palveluun. Jatkosuunnitelmaa päivitetään läpi asiakasprosessin.

3.3 Yksilötyöskentely ja palveluohjaus

Alkukartoituksen lisäksi asiakasta tavataan asiakkuuden aikana yksilötapaamisilla. Koko kuntakokeiluprosessin ajan asiakkaan on mahdollista saada tukea ja ohjausta kuntakokeilun työntekijöiltä omista tarpeista lähtien. Asiakasta pyritään motivoimaan ja kannustamaan työllistymään tai parantamaan elämäntilannettaan. Tapaamisilla pohditaan myös mahdollisia työllistymisen esteitä ja keinoja, joilla työllistymisesteisiin voitaisiin vaikuttaa. Asiakkaan on mahdollista saada myös yksilöohjausta työnhakutaitojen parantamiseen, oman osaamisen tunnistamiseen ja koulutusasioiden selvittämiseen. Tapaamisten lisäksi asiakkaisiin pidetään yhteyttä puhelimitse tai sähköpostin avulla. Puhelimitse voidaan tiedustella esimerkiksi sovitujen asioiden etenemistä. Sähköpostilla asiakkaille voidaan laittaa tiedoksi kursseja, koulutuksia ja työpaikkoja.

Useissa palveluissa on vähitellen siirrytty yhä enemmän sähköiseen asiointiin. TE-toimistoissa sähköinen asiointi muodostaa ison osan palvelusta. Aikuissosiaalityössä on siirrytty sähköiseen toimeentulotuen hakemiseen. Sähköiset palvelut eivät kuitenkaan poista tarvetta aidolle kohtaamiselle. Työtä päin! -kuntakokeilussa asiakasta voidaan tavata tarpeen vaatiessa useitakin kertoja ja lähtökohtana ovat asiakkaan kohtaaminen ja säännöllinen yhteydenpito asiakkuuden aikana.

Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävässä tutkimuksessa todetaan, että kohderyhmän palveluita kehitettäessä on tärkeää kehittää nykyistä palveluohjausprosessia. Oleellista kohderyhmän työllistämisen edistämisessä on palveluiden oikea kohdentaminen ja sitä kautta vaikuttavuuden tehostaminen. Tuloksissa todettiin, että vaikka tutkimukseen osallistuneet työttömät olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, esiin nousi myös, että heidän työllistymisen esteensä ei tule hoidetuksi pelkästään työ- ja elinkeinohallinnon palveluilla. Vaikeasti työllistyvien työllistymisen esteiden poistamisessa ennakkoluuloton yhteistyö kuntien sosiaali- ja terveystoimien kanssa olisi tarpeen. (Terävä ym. 2011, 101.)

Asiakasprosessi määräytyy aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle pyritään räätälöimään käytettävissä olevista palveluista sellainen kokonaisuus, joka tukee hänen työllistymistään ja työllistymisedellytysten parantamista. Palveluohjauksellinen lähestymistapa muodostaa yhden kuntakokeilun merkittävimmistä asiakasprosessin osa-alueista. Se on olennainen osa kuntakokeilussa tehtävää asiakastyötä aina alkukartoituksesta ja palvelutarvearviosta asiakkuuden päättymiseen saakka.

Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava asiakaslähtöinen työskentelymuoto. Sen juuret ovat case management -toiminnassa, jota suomennettuna on kuvattu käsitteillä asiakaskeinen yksilötyö, kuntoutukseluotsaus ja yksilökohtainen palveluohjaus. Asiakkaiden tarpeet ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen ovat keskeistä palveluohjauksessa. Tarpeiden ohella voidaan puhua myös asiakkaan tavoitteista. Työtapa, tuki, tavoitteet ja palvelut räätälöidään yksilöidysti asiakkaan tarpeiden mukaan. Palveluohjaus on prosessi, jossa asiakasta ohjataan käyttämään tarvitsemiaan palveluita ja palvelut koordinoidaan tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Asiakasta autetaan löytämään itselle sopivat palvelut useiden palveluiden joukosta. Palveluohjauksen tyypillisiä osatehtäviä ovat asiakkaan kokonaistilanteen arviointi, suunnitelman teko, palveluiden hankkiminen, seuranta ja arviointi sekä asiakkaan asioiden edistäminen. (Hyttinen 2003, 85-86; Suominen & Tuominen 2007, 7, 14.)

Palveluohjauksen toteuttamisesta voidaan erottaa kolme erilaista työtettä. Varsinainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajaan tiiviiseen yhteistyöhön. Asiakas on palveluohjausprosessissa toimeksiantajana. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan asiakkaan palveluiden varmistamista ja koordinoimista. Kolmas on konsultoiva ja neuvova työote, jossa asiakasta autetaan jossain selvärajaisessa ongelmassa. (Suominen & Tuominen 2007, 16.) Työtä päin! -kuntakokeilussa palveluohjausta toteutetaan kahden viimeksi mainitun työotteen kautta. Työ ei pidä sisällään varsinaista palveluohjausta, mutta palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva ja neuvova työote kuvaavat kuntakokeilun yksilötyön työtappaa. Asiakkaalle etsitään sopivia palveluita ja koordinoidaan niiden toteutumista. Asiakkaita autetaan ja neuvotaan myös yksittäisissä asioissa, joita työskentelyn aikana ilmenee.

Työttömyyden pitkittyessä vaikeudet ovat usein moninaisia ja ratkaisuihin tarvitaan niin toimeentulon, osaamisen, lähi-ihmissuhteiden, terveyden, motivaation, oman toiminnan, kontaktien ja päämäärien selventämisen yhtäaikaista ratkaisua. Moninaiset ongelmat vaativat tilanteeseen perehtymistä ja yksilöllisiä ratkaisuja. Tarvitaan laajaa ja kestävästä yhteistyötä elinkeinoelämän, työllistävien tahojen, terveydenhuollon, sosiaalityön, koulutuksen ja muiden tahojen välillä. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2014a, 3.) Työtä päin! -kuntakokeilussa tehtävä palveluohjaus tukee tätä ajatusta. Asiakkaan tilanteeseen perehdy-

tään yksilöllisesti ja tehdään yksilöllisiä ratkaisuja. Työntekijät tekevät tarpeen vaatiessa yhteistyötä eri tahojen kanssa asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

Työtön henkilö tulee kohdata yksilönä. Jokaisen tilanne edellyttää yksilöllistä palvelua suuren järjestelmän sisällä. Palvelun ei tule olla massaluonteista, vaan asiakaslähtöistä. Prosessimaisuus on tärkeä osa palvelua. (Karjalainen 2013b, 99-100.) Asiakkaan tarpeesta riippuu, kuinka paljon yksilötapaamisia asiakkuuden aikana on. Yleensä asiakkaat tavataan esimerkiksi valmennuksien ja työkokeilujen lopussa, jolloin toteutetaan arviointi ja seuranta ja tehdään jatkosuunnitelma. Tavoitteena on löytää käytettävissä olevista palveluista seuraava asiakkaan tarpeisiin vastaava palvelu, jotta palvelut muodostaisivat asiakkaalle jatkumon, joka tukisi työllistymistä.

Asiakasprosessissa kuntakokeilun rooli liittyy vahvasti asiakkaan prosessin koordinointiin ja palveluiden yhteensovittamiseen. Pitkäaikaistyötön joutuu asioimaan toistuvasti useassa eri virastossa. TE-toimiston ja Kelan lisäksi työtön henkilö saattaa asioida toimeentuloon liittyen sosiaalitoimessa. Työtön henkilö saattaa olla myös terveystalvelujen ja työkyvyn arvioinnin tarpeessa. Pitkittynyt prosessi tuo mukanaan yllätyksiä, jolloin on tärkeää sovittaa yhteen eri palveluita ja hahmottaa asiakkaan kokonaistilanne. Tällaisessa tilanteessa koordinoinnin tarve kasvaa. (Karjalainen 2013b, 101.)

Asiakkaan motivaatio ja sitoutuminen työskentelyyn ovat olennaisessa osassa. Motivaatio on tekijä, joka vaikuttaa merkittävästi työttömän henkilön osallistumiseen palveluihin ja toimenpiteisiin sekä työhön hakeutumiseen. Motivaation selvittäminen on haasteellinen tehtävä ja merkitykselliseksi tässä nousee asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan omien mielipiteiden ja näkemyksien huomioiminen. Asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä osana motivaation lisääntymisessä. Asiakas on motivoituneempi, kun hän saa olla itse suunnittelemassa omaa työllistymistään. Määräily ja tyrkyttäminen ovat keinoina tehottomampia, kuin se, että asiakkaalle korostetaan palveluista saatavaa hyötyä työllistymistä ajattelen. (Terävä ym. 2011, 74.)

Anne Kuvaja (2012) tarkastelee artikkelissaan työttömän henkilön työnhakumotivaatiota. Työnhakumotivaatiota voidaan tarkastella lukkiutuneen ja hajanaisen orientaation kautta. Lukkiutuneessa työnhakumotivaatio-orientaatioissa motivaatioon vaikuttavat erilaiset työnhaun esteet ja hidasteet. Työttömät henkilöt ovat lukossa itsensä tai elämäntilanteensa suhteen, eivätkä ole vapaita suuntaamaan energiaansa työnhakuun. Työttömät haluavat työllistyä, mutta sitä ennen tulee elämänhallintaa sitovat esteet purkaa. Lukkiutunut työnhakumotivaatio voi ilmetä työnhakijan negatiivisena asenteena, näköalattomuutena ja epärealistisina toiveina. Lukkiutuminen tiettyyn ammattialaan liittyy myös tähän motivaatio-orientaation. Lukkiutunut työnhakumotivaatio voi liittyä myös perhetilanteeseen. Hajanaisessa orientaatioissa työnhakija on niin kaukana työmarkkinoista, että työnhakumotivaatio-orientaatiota voi-

daan kutsua hajanaiseksi. Näillä henkilöillä saattaa olla elämänhallinnallisia ja syrjäytymistä heijastelevia vaikeuksia. Työttömillä ei ole työelämässä tarvittavia ammatillisia tai muita valmiuksia. Suunnitelmat ja toiveet työelämän suhteen puuttuvat ja työtön henkilö on ikään kuin luopunut toivosta työllistyä.

Asiakkaan motivaatio näyttäytyy usein tarkemmin vasta asiakasprosessin edetessä. Kuntakokeilussa asiakkaita motivoidaan ja kannustetaan. Kuntakokeiluun osallistumiseen ei liity pakkoa ja työskentely on asiakaslähtöistä. Asiakkaan omat toiveet ja näkemykset pyritään huomioimaan siten, kuin se on mahdollista. Työntekijät tuovat asiakkaille esiin omia näkemyksiään hyödyllisistä palveluista ja perustelevat, miksi katsotaan, että juuri kyseinen palvelu hyödyttäisi asiakasta. Asiakas on kuitenkin se, joka päättää palveluihin osallistumisesta.

3.4 Kuntakokeilussa käytettäviä palveluita

3.4.1 Terveysteen ja työkykyyn liittyvät palvelut

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että työttömillä on huomattavan paljon terveydellisiä ongelmia ja sitä kautta myös tarvetta työkykyä edistäviin ja palauttaviin toimenpiteisiin. Pitkittyessään työttömyys usein lisää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja heikentää työkykyä. (Ilmonen ym. 2011, 8.) Työvoiman palvelukeskuksissa asioivien pitkäaikaistyöttömien työkyvyn arvioinnit ovat osoittaneet, että näillä asiakkailla saattaa olla diagnosoimattomia sairauksia ja toimintakyvyn alentumia. Asiakkaat eivät välttämättä ole osanneet hakeutua hoitoon. Aktiivipolitiikassa on vähitellen alettu ymmärtää työttömyyden, työkyvyn ja kuntoutuksen välisiä suhteita. Aktivointi ei onnistu, jos työtön asiakas on enemmän sairausloman ja kuntoutuksen kuin työn tarpeessa. Usein ikääntyvä työtön tarvitsee terveystarkastuksen ja hoitoa, mahdollisesti myös työkykyarviota ja kuntoutuspalveluja. (Karjalainen 2013a, 212.)

Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävässä tutkimuksessa tuli esiin, että tutkimusta varten haastatellut työttömät henkilöt kokivat terveyteen liittyvät syyt yhdeksi suurimmaksi syyksi työttömyyden jatkumiselle (Terävä ym. 2011, 39). Anne Määttä (2011) on tarkastellut artikkelissaan yksilötason kokemuksia työkyvyttömyydestä. Artikkelin aineisto perustui 64 henkilön kirjoituksiin. Artikkelissa tuli esiin, että työiän loppupuolella olevien työkyvyttömyys tarkoitti työttömyyden muuttumista pitkäaikaistyöttömyydeksi. Kuntoutusta myönnettiin harvoin ja näin ollen työttömäksi määriteltynä artikkelin henkilöt joutuivat kuitenkin epätarkoituksenmukaisten työllistämistoimenpiteiden kohteeksi.

Kuntakokeilun asiakkaan on mahdollista tavata asiakkuuden aikana terveydenhoitaja ja saada apua terveystarkastuksen selvittelyyn. Työttömien terveydenhoitaja vastaa kuntakokeilun asiakkaiden terveystarkastuksista. Mikäli alkukartoituksessa tulee esiin mahdollisia työkykyyn vai-

kuttavia terveydellisiä asioita, ohjataan asiakas yleensä heti asiakkuuden alussa terveydenhoitajan tapaamiselle.

Terveystarkastusten tavoitteena on työttömien terveyden sekä työ- ja toimintakyvyn arviointi, ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien tunnistaminen ja niiden ehkäiseminen, ohjaaminen hoitoon sekä lääkinnälliseen, ammatilliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Tarkoituksena on, että asiakkaat ohjautuvat tarvitsemansa hoitojärjestelmän piiriin ja, ettei terveydellisistä seikoista tulisi estettä tai hidastetta työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumiselle ja työmarkkinoille pääsemiselle. (Espoon kaupunki ja Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2015.)

Terveydenhoitaja tapaa kuntakokeilun ohjaaman asiakkaan. Tapaamisella käydään läpi asiakkaan terveydentilaa ja työkykyä. Terveydenhoitaja ohjaa asiakasta terveydenhoidossa ja tarvittaessa esimerkiksi elintavoissa. Tapaamisella asiakkaan on mahdollista saada lähete laboratoriokokeisiin. Jos tapaamisella tai laboratoriokokeissa tulee esiin sellaisia terveydellisiä asioita, joihin jatkohoito on tarpeen, ohjaa terveydenhoitaja asiakkaan eteenpäin terveystarpeisiin. Terveydenhoitaja informoi kuntakokeilun työntekijää tapaamisella esiin tulleista asioista, joilla on vaikutusta asiakkaan työkykyyn ja työllistymiseen.

Hoitoon ja kuntoutukseen pääsy on keskeistä pitkäaikaistyöttömien terveystarpeissa. Terveystarkastus antaa asiakkaalle ja työntekijöille tärkeää tietoa, mutta sen merkitys jää vähäiseksi, ellei siitä johda polkua eteenpäin. Ilman kuntoutusta monen motivoituneenkin asiakkaan polku kohti työelämää katkeaa. Työttömien terveystarpeiden ja kuntoutus on moniammatillista toimintaa, jossa asiakkaan palveluohjaus on tärkeää. (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 72.)

Tarvittaessa kuntakokeilun asiakas ohjataan terveysasemalle työkyvyn selvittelyyn ja arvioon. Tavoitteena on saada asiakkaalle B-lausunto, jossa otettaisiin kantaa kuntoutustarpeeseen. Tämän jälkeen kuntakokeilussa voidaan lähteä hakemaan asiakkaalle ammatillista kuntoutusta yhtenä vaihtoehtona. Myös muita kuntoutusväyliä mietitään tarvittaessa. Kuntoutukseen hakeutumisessa asiakas saa työntekijän apua. Tarkoitus on, että asiakas olisi niin pitkään kuntakokeilun asiakkuudessa, kunnes kuntoutus on alkanut.

Ehkäisevän työn tärkeys on tullut esiin pitkäaikaistyöttömien terveystarkastusten myötä. Asiakkaiden tilanteet eivät ehkä olisi menneet niin vaikeiksi, mikäli asiakkaita olisi pystytty aiemmin tukemaan terveydentilaan ja elintapoihin liittyvissä kysymyksissä. Terveystarpeiden tullen saada mukaan jo työttömyyden alussa, jolloin päästäisiin heti tarttumaan terveyden riskitekijöihin. (Karjalainen ym. 2008, 71.) Terveydenhoitajalle on mahdollista varata aika myös ilman terveydellisiä ongelmia, esimerkiksi jos edellisestä terveystarkastuksesta on kulunut jo

pidemmän aikaa. Terveystarkastuksen mahdollisuudesta kerrotaan jokaiselle asiakkaalle ja sitä suositellaan, mutta siihen osallistuminen on vapaaehtoista.

3.4.2 Ostopalvelut

Osa työvoimapolitiittisesta avustuksesta käytetään Espoon kuntakokeilussa palveluiden hankintaan. Kuntakokeilussa on ostettu ryhmävalmennuksia ja yksilöllistä työhönvalmennusta. Lisäksi joillekin asiakkaille on ostettu esimerkiksi korttikoulutuksia, kun tämän on katsottu edistävän asiakkaan työllistymistä. Asiakasprosessin kannalta merkittävimmät ostopalvelut ovat Starttivalmennus, ATK-valmennus ja työhönvalmennus.

Starttivalmennus

Starttivalmennusta on ostettu asiakkaille syksystä 2013 lähtien. Tällä hetkellä palvelu ostetaan Amiedulta. Starttivalmennuksen tavoitteena on motivoida asiakasta ja nostattaa ja ylläpitää itsenäistä, aktiivista ja positiivista otetta oman tilanteen arvioimisessa. Starttivalmennus antaa valmiuksia oman uran ja ammattitaidon päivittämiseen tarvittavan toimintasuunnitelman tekoon. Valmennuksen aikana laaditaan yksilöllinen, realistinen ja toteuttamiskelpoinen jatkosuunnitelma työllistymiseen ja koulutukseen hakeutumiseen liittyen. (Amiedu 2014.)

Starttivalmennus käynnistyy henkilökohtaisella alkukartoituksella ja valmennus etenee ryhmämuotoisena lähiopetuksena. Valmennus kestää 20 päivää. Uravalmentajan henkilökohtainen ohjaus ja tuki on tarpeen mukaan käytettävissä koko valmennuksen ajan. Valmennuksen aikana tehdään oman osaamisen kartoitus, käydään läpi koulutusväyliä ja opiskelua, työnhaun väyliä ja oman osaamisen markkinointia sekä tehdään jatkosuunnitelma ja portfolio. (Amiedu 2014.)

Kerralla Starttivalmennukseen voi osallistua 20 henkilöä. Kuntakokeilun työntekijä päättää yhdessä asiakkaan kanssa Starttivalmennukseen osallistumisesta. Työntekijä laittaa ennen valmennuksen alkua kouluttajalle tiedoksi, mitä asiakkaan kohdalla Starttivalmennuksella tavoitellaan. Usein Starttivalmennuksesta on haettu eri vaihtoehtojen pohtimista ja suunnitelmien selkiyttämistä. Starttivalmennus toimii myös työnhakutaitojen parantamisessa.

Starttivalmennuksen lopussa kuntakokeilun työntekijä, kouluttaja ja asiakas käyvät yhdessä loppukeskustelun. Keskustelussa käydään läpi valmennuksen etenemistä asiakkaan kohdalla ja tehdään jatkosuunnitelma, miten asiakasprosessi kuntakokeilussa jatkuu. Vaihtoehtoina voi olla esimerkiksi työkokeilu- tai työpaikan etsiminen tai koulutukseen hakeutuminen. Mikäli valmennuksen aikana ilmenee selkeitä työllistymisesteitä, kuntakokeilussa on tarkoitus jatkaa työskentelyä näiden esteiden purkamiseksi.

ATK-valmennus

ATK-valmennusta on ostettu Omniaalta vuodesta 2014 lähtien. Tarve nousi kuntakokeilussa tehdystä asiakastyöstä, kun useampi asiakas toi esiin tarvetta ATK-taitojen päivittämiselle. ATK-valmennuksessa käydään läpi perusteet tekstinkäsittelystä, taulukkolaskennasta, esitysgrafiikasta, tietokoneen käyttöjärjestelmästä, Internetistä ja sähköpostista. Kurssi sisältää harjoituksia edellä mainittuihin asioihin liittyen. Ryhmän tarve määrittelee kurssin sisältöä. ATK-valmennuksen päätyttyä asiakkaat tavataan ja tarkoitus on löytää asiakkaalle seuraava palvelu.

Työhönvalmennus

Työhönvalmennusta on ostettu Futuuri Oy:ltä vuodesta 2014 lähtien. Työhönvalmennuksen tavoitteena on löytää yksilöllinen polku työelämään. Työhönvalmentajalta asiakas saa apua ja tukea yksilöllisen polun löytämiseen. Työhönvalmennuksessa kartoitetaan koulutus- ja opiskeluvaihtoehtoja, etsitään työpaikkoja ja tehdään yhteydenottoja työnantajiin. Työhönvalmentaja on apuna työhönhaussa ja tukena työsuhteen alussa. Työhönvalmennus toteutuu yksilöta- paamisina noin kerran viikossa. (Työvalmennus Futuuri Oy.)

Työllistymisvaikutusten näkökulmasta haasteena on pidetty palkkatukijakson kestoja. Jakso on usein liian lyhyt ammattitaidon palautumiseen, uuden oppimiseen, työllistymispolun rakentamiseen ja eteenpäin viemiseen kohti avoimia työmarkkinoita. Tukijakso saattaa myös passiivoida tukityöllistettyjen työnhakua. (Juvonen & Vehkasalo 2011, 40.) Kuntakokeilussa työhönvalmennusta tarjotaan pääsääntöisesti kaupungin palkkatuetuissa työsuhteissa oleville. Työhönvalmennus alkaa palkkatukijakson aikana ja tavoitteena on työhönvalmennuksen kautta lisätä palkkatuetun työn positiivisia vaikutuksia. Tavoitteena on määräaikaisen palkkatukityön aikana tukea asiakkaan työllistymistä avoimille työmarkkinoille tai hakeutumista koulutukseen. Työhönvalmennusta voidaan tapauskohtaisesti käyttää myös muissa tilanteissa tukemaan asiakkaan työllistymistä.

Kuntakokeilun työntekijä päättää yhdessä asiakkaan kanssa työhönvalmennukseen osallistumisesta. Työhönvalmennus käynnistyy pääsääntöisesti kuntakokeilun työntekijän, työhönvalmentajan ja asiakkaan yhteistapaamisella. Työhönvalmentaja raportoi säännöllisesti kuntakokeilulle työhönvalmennuksen etenemisestä ja sen päätyttyä kuntakokeilulle toimitetaan loppuraportti työhönvalmennuksesta.

Muut koulutukset

Kuntakokeilussa ostopalvelurahoilla on mahdollista ostaa asiakkaille myös yksittäisiä tutkinnon osia sekä erilaisia korttikoulutuksia. Kuntakokeilussa on asiakkaan tarpeista riippuen ostettu esimerkiksi erilaisia korttikoulutuksia, kuten hygieniapassi sekä työturvallisuus- ja tulityökorttikoulutuksia. Mikäli asiakkaalta puuttuu osa ammatillisesta tutkinnosta, on kuntakokeilun ostopalvelurahalla voitu ostaa puuttuva osa.

3.4.3 Oma ryhmätoiminta

Työtä päin! -kuntakokeilussa on tarkoitus pilotoida myös omia ryhmätoimintoja. Ryhmissä pystytään tapaamaan useampi asiakas kerralla ja oman ryhmätoiminnan aikana työntekijät ja asiakkaat tulevat tutuiksi, jonka pohjalta työskentelyä kuntakokeilussa voidaan jatkaa. Keväällä 2014 alettiin kuntakokeilussa pitää työnhakuun keskittyvää pienryhmää. Pienryhmät jatkuivat jälleen alkuvuodesta 2015. Pienryhmää on kehitetty vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Työhaun pienryhmä kokoontuu kerran viikossa viiden viikon ajan, kolme tuntia kerrallaan. Osallistujia ryhmässä on 8-12. Ryhmässä käydään syvennetysti läpi työnhakuun liittyviä asioita. Osallistujat saavat ryhmän aikana tukea myös konkreettiseen työnhakuun. Keskustelujen kautta jaetaan kokemuksia ja ideoita yhdessä. Ryhmässä on mahdollista hyödyntää myös ulkopuolisia asiantuntijoina. Keväällä 2015 pienryhmässä on vierailut Espoon kaupungin rekrytointiasiantuntija ja ostopalveluna uracoach, joka on kertonut piilotyöpaikoista. (Ikonen 2015.)

Pienryhmän sisältöjä voidaan muokata joustavasti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Ryhmäkerrojen sisällöt painottuvat omien vahvuuksien ja osaamisen tunnistamiseen ja markkinointiin, rekrytointiprosessiin, työnhakuun ja työhaun asiakirjojen laatimiseen sekä työhaastatteluun valmistautumiseen ja työhaastattelutilanteeseen. Ryhmän aikana tulevat tutuiksi erilaiset työhaun väylät, piilotyöpaikat, oman osaamisen markkinoinnin väylät ja sosiaalisen median hyödyntäminen työhaussa. (Ikonen 2015.)

TE-toimisto voi tarjota asiakkaille työnhakuvalmennusta työn hakemiseen, uravalmennusta ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selkiyttämiseen, ammatilliseen koulutukseen hakeutumiseen ja työelämävalmiuksien kehittämiseen sekä työhönvalmennusta työhön sijoittumiseen ja työpaikalla suoritettavaan koulutukseen. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) TE-toimiston kautta ei ole enää saatavilla niin sanottuja valmentavia kursseja, joissa painotus on enemmän esimerkiksi elämänhallinnassa ja työllistymisen esteiden purkamisessa.

Tampereen työllisyyden kuntakokeilu on teettänyt sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyön. Selvitystyön mukaan sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalveluita tarjotaan nykyisellään lähinnä niille asiakkaille, jotka ovat olleet työttömänä yli 500 päivää. Ryhmäpalveluiden toiminnallisuuden lisääminen olisi toivottavaa niin, että se sisältäisi enemmän työtoimintaa ja mielekästä tekemistä työpajoilla. Tämän lisäksi tarvitaan kuitenkin ryhmiä, joissa keskitytään kykyyn hallita arjen perusasioita, elämönhallintaan ja itsetunnon kohentamiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalvelun järjestäjällä on vastuu asiakkaiden ohjaamisesta eteenpäin. Ryhmän aikana opitaan tuntemaan paremmin asiakkaiden tarpeet. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalveluista noin puolet etenee kuntouttavaan työtoimintaan tai koulutus- ja työllisyyspalveluihin. (Kesä, Kinnunen, Ala-Kauhaluoma, Laiho, Müller & Joutsen 2013, 53-54.)

Työtä päin! -kuntakokeilussa on suunnitteilla matalan kynnyksen ryhmätoiminta, jossa pääpainotus ei ole avoimille työmarkkinoille tähtäävässä työnhaussa. Tarkoituksena on keskittyä mahdollisten työllistymisesteiden havaitsemiseen, tarjota näihin neuvontaa ja ohjausta ja tunnistaa asiakkaiden palvelutarvetta. Ryhmään on tarkoitus pyytää vierailijoita esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnasta ja kaupungin liikuntapalveluista sekä terveydenhoitaja. Lisäksi tarkoituksena on käydä tutustumassa kuntouttavan työtoiminnan pajiin. Ryhmän aikana osallistujille tehdään jatkosuunnitelma, joka voi olla esimerkiksi kuntouttava työtoiminta tai työkokeilu. Ryhmä on vasta suunnitteilla ja tällä hetkellä ajatuksena on kokeilla sen toimivuutta syksyllä ennen kuntakokeilun päättymistä. (Eskelinen & Loikkanen 2015.)

3.4.4 TE-hallinnon työllistymistä tukevat palvelut

Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin kannalta merkittävimmät palvelut TE-hallinnon palveluista ovat työkokeilu ja palkkatuettu työ. Kuntakokeilussa etsitään asiakkaille työkokeilupaikkoja ja palkkatuettua työtä. Tarkoitus on löytää asiakkaalle työkokeilupaikka tai mahdollisesti palkkatuettu työ, joka vastaa asiakkaan koulutusta, aiempaa osaamista ja suunnitelmia.

Työkokeilu on tarkoitettu työttömille työnhakijoille, joilla ei ole ammatillista koulutusta tai, jotka ovat vaihtamassa alaa. Tällöin tavoitteena on selvittää, onko alavaihtoehto sopiva valinta. Työkokeilua voidaan käyttää myös silloin, kun henkilö on ollut pitkään poissa työmarkkinoilta. Tavoitteena on tukea työmarkkinoille paluuta ja selvittää minkälaista tukea työelämään paluuseen tarvitaan. Työpaikalla toteutettavan työkokeilun avulla voidaan työnantajalle näyttää omaa osaamista ja motivaatiota, ja saada sitä kautta niin sanotusti jalkaa oven väliin. Työkokeilun järjestäjä antaa palautetta työkokeilusta ja suosittelee jatkotoimia. Työkokeilun jälkeen voidaan miettiä esimerkiksi palkkatuettua työtä, mikäli siihen on oikeus. (Työkokeilun käytännöt ja säännökset, Työkokeilulla takaisin työmarkkinoille.)

Työkokeilun kesto vaihtelee asiakkaiden tilanteista ja kokeilun tavoitteista riippuen. Työkokeilu kestää enintään 12 kuukautta. Samalla työnantajalla työkokeilussa voi olla enintään kuusi kuukautta. Työkokeilun päivittäinen ja viikoittainen työaika vaihtelee. Työkokeilua voidaan järjestää enintään viitenä päivänä viikossa ja 4-8 tuntia päivässä. Työkokeilu ei ole työsuhde, vaan sen ajalta maksetaan työttömyysetuutta. (Työkokeilun käytännöt ja säännökset, Työkokeilulla takaisin työmarkkinoille.)

Työtä päin! -kuntakokeilussa työkokeilupaikkoja pyritään etsimään siten, että ne tukevat asiakkaan työllistymistavoitteita. Työkokeilua voidaan käyttää esimerkiksi kun halutaan selvittää koulutusvaihtoehtoa ja tutustua haettavaan ammattialaan. Työkokeiluja on käytetty myös tilanteissa, joissa asiakkaalla on ollut esimerkiksi terveydellisiä ongelmia, joiden vuoksi hän on ollut pitkään pois työmarkkinoilta. Työkokeilu voi näin ollen olla keino testata omaa työkykyä. Jos edellisestä työsuhteesta on pitkä aika, on työkokeilu myös hyvä väylä lähteä liikkeelle ja edetä kohti työllistymistä tai koulutusta.

Työnantajalle voidaan maksaa palkkatukea työttömän työnhakijan palkkauskustannuksiin. Palkkatuki on harkinnanvarainen ja perustuu työttömän työnhakijan tarpeisiin. Palkkatuella järjestettävän työn tarkoituksena on parantaa työttömän työnhakijan ammatillista osaamista ja edistää avoimille työmarkkinoille työllistymistä. Tukea voidaan myöntää joko toistaiseksi voimassa olevaan tai määräaikaiseen työsuhteeseen. Palkkatukea voidaan myöntää myös osa-aikaiseen työsuhteeseen, jos katsotaan, että osa-aikatyö on tarkoituksenmukainen ja edistää henkilön työllistymistä. TE-toimisto päättää palkkatuen myöntämisestä ja tuen suuruudesta. (Palkkatuki.)

Palkkatuetun työn tai työkokeilupaikkojen etsimiseen asiakas saa apua kuntakokeilun työntekijöiltä. Kuntakokeilu ohjaa asiakkaita myös välityömarkkinoiden palkkatuettuihin työpaikkoihin, joista merkittävimpiä Kierrätyskeskus ja Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY Ry:n Sektori III -hankkeen kautta avoinna olevat palkkatuetut työpaikat. Vuoden 2015 alussa uutena välityömarkkinatoimijana Espoossa aloitti SPR:n Kontti - tavaratalo, jonne asiakkaita myös ohjataan.

Kuntakokeilussa etsittiin asiakkaille palkkatuettuja työpaikkoja myös kaupungin toimialoilta erilaisista tehtävistä vuosina 2013-2014. Vuodelle 2015 palkkatukityöllistämistä uudistettiin. Tällä hetkellä suurin osa palkkatukityöllistämisestä menee keskitetysti Työhönvalmennustiimin kautta. Palkkatukipaikat hankitaan ilmoitusmenettelyllä ja ne tulevat neljää kertaa vuodessa avoimeen hakuun. Työhönvalmennustiimin työntekijät kutsuvat palkkatukipaikkaa hakeneet henkilöt alkukartoitushaastatteluun ja ohjaavat palkkatukilinjaukset täyttävät ja muutoin soveltuvat hakijat lähiesiemiesten haastatteluun. Kaupungin palkkatukityöllistämistä kuntakokeilun kohderyhmää ovat hyvin koulutetut työttömät, joille pyritään etsimään toimi-

aloilta palkkatuettua työtä. (Espoon kaupunki 2015, Espoon kaupunki ja Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2015.)

Muita mahdollisia TE-hallinnon palveluita, joihin asiakkaita ohjataan, ovat esimerkiksi koulutus- ja ammatinvalintapsykologin palvelut. Asiakkaita kannustetaan opiskeluun, etenkin silloin, jos ammatillinen tutkinto puuttuu, oma osaaminen kaipaava päivittämistä tai asiakas on motivoitunut vaihtamaan alaa, kun oman alan työllisyystilanne on selkeästi heikentynyt. Asiakkaiden kanssa mietitään eri alavaihtoehtoja ja asiakas voidaan ohjata varaamaan aika ammatinvalintapsykologille. Työkokeilu voidaan myös kytkeä osaksi prosessia, jotta asiakas pääsee tutustumaan konkreettisesti alan työhön ja saa näin varmuutta hakea opiskelemaan. Asiakkaiden kanssa katsotaan työvoimapoliittisia koulutuksia ja muita koulutusvaihtoehtoja sekä ohjataan neuvottelemaan TE-toimistossa omaehtoisesta opiskelusta työttömyysturvalla.

3.4.5 Yritysyhteistyö

Kuntakokeilussa tehdään aktiivista työnantajayhteistyötä. Asiakkaille etsitään työkokeilu- ja palkkatukityöpaikkoja sekä piilotyöpaikkoja espoolaisilta työnantajilta. Projektityöntekijät avustavat työnantajaa työkokeilusopimuksen teossa tai palkkatuen hakemiseen liittyen ja ovat työnantajan ja työntekijän tukena prosessin ajan. (Espoon kaupunki 2015.) Vuoden 2015 aikana kuntakokeilun toimintaa suunnataan entistä enemmän yrityksiin, koska kaupungin palkkatukityöllistämistä kuntakokeilulla on käytössä vain pieni osa.

Työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseksi ja syventämiseksi parhaana toimintatapana pidetään henkilökohtaisia yhteydenottoja ja tapaamisia. Säännöllisesti järjestetyt tapaamiset ja vuoropuhelu työnantajien kanssa ovat tärkeitä, jotta saadaan tarkempaa tietoa siitä, millaista työvoimaa yritys etsii. (Lindberg, Mäkinen & Laakso 2014, 33.)

Tuloksekkaan yritysyhteistyön saavuttamiseksi on purettava pitkäaikaistyöttömyyteen liittyviä ennakkoluuloja. Yritysten kanssa käydyt keskustelut ovat osoittaneet, että yrityksellä ei välttämättä ole juurikaan käsitystä siitä, millaista työvoimaa pitkään työttömänä olleet ihmiset ovat. Pitkäaikaistyöttömiä leimaavat usein stereotyyppiset ajatukset työkyvyttömyydestä ja hyllyttämistä joukosta. Yhteistyön hyödyt tulee pystyä perustelevaan yritykselle. Työvoimapoliittisten tukien ja palveluiden parempi markkinoiminen on myös tarpeen. (Filatov 2013, 39.)

Yritysyhteistyössä on tärkeää, että työttömien valmentamisen lisäksi valmennetaan yrityksiä kohtaamaan erilaisia työntekijöitä. Edelleen sijoittamisessa ei saa työntekijää tai yritystä jättää yksin, vaan säännöllisten tapaamisten olisi hyvä jatkua. Yritysyhteistyössä työhönvalmentajat ovat tärkeässä osassa. (Filatov 2013, 81.)

Työtä päin! -kuntakokeilussa yritys yhteistyötä tehdään yksittäisten asiakkaiden kohdalla asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja yhteinen suunnitelma määrittelevät sen, minkälaisiin yrityksiin otetaan yhteyttä. Kuntakokeilussa on lisäksi tehty jalkautuvaa työtä espoolaisiin yrityksiin. Tässä lähtökohtana on yrityksen rekrytointitarve. Yrityksille kerrotaan kuntakokeilusta, työllistämiseen saatavista tuista ja kuntakokeilun tarjoamasta avusta rekrytointiin. Mikäli paikkoja löytyy, etsitään sopivia ehdokkaita kuntakokeilun asiakkaiden joukosta. Työnantajalle toimitetaan potentiaalisten asiakkaiden ansioluettelot ja työnantaja kutsuu haastatteluun haluamansa henkilöt. Kuntakokeilun työntekijä on pääsääntöisesti mukana haastattelussa ja avustaa tarvittavien sopimusten teossa.

Huhtikuussa 2015 kuntakokeilu järjesti yhteistyössä Espoon yrittäjien kanssa yrittäjien aamukahvilaisuuden. Tilaisuudessa oli tietoisuutta eri toimijoiden työllistämistä edistävästä palvelusta ja rekrytointiavusta, oppisopimuksesta ja työllistämiseen saatavista taloudellisista tuisista. Tilaisuuteen oli kutsuttu yrittäjiä ja yhteistyökumppaneita. Tavoitteena oli kontaktien luominen ja yritys yhteistyön kehittämisen tukeminen.

3.4.6 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille henkilöille. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Laissa asiakkaaksi määritellään työtön henkilö, joka saa työttömyyden perusteella toimeentulotukea tai työmarkkinatukea. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on väylä työhön tai ensisijaisiin työvoimahallinnon työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin ja sitä kautta työhön. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on myös parantaa toimintaan osallistuvan asiakkaan elämänhallintaa. Toiminnan tavoitteena on estää pitkään jatkuneen työttömyyden kielteiset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. Kuntouttava työtoiminta voi auttaa toimintakyvyn palauttamisessa ja ylläpitämisessä. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 13.)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestää kunta. Kunta voi järjestää toiminnan itse tai sopimalla siitä kirjallisesti esimerkiksi rekisteröidyn säätiön tai yhdistyksen kanssa. Kunta voi myös hankkia kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna. Kuntouttava työtoiminta sovitetaan asiakkaan työ- ja toimintakyvyn ja osaamisen mukaisesti siten, että se parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja luo edellytyksiä työllistymiselle tai ensisijaisiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin osallistumiselle. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 46-47.)

Espoossa kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kaupungin omana toimintana Työhönvalmennuskeskuksessa ja Soukan työkeskuksessa. Suurin osa kuntouttavasta työtoiminnasta järjestetään kuitenkin ostopalveluna eri palveluntuottajilta. Kuntouttava työtoiminta muodostuu

suurimmaksi osin erilaisista pajoista. Asiakkaita ohjautuu kuntouttavaan työtoimintaan myös järjestöihin ja yhdistyksiin sekä kaupungin toimialoille erilaisiin avustaviin tehtäviin.

Kuntouttava työtoiminta on Espoossa osa Espoon työvoiman palvelukeskusta. Tämä on tarkoittanut sitä, että jokainen kuntouttavassa työtoiminnassa oleva asiakas on ollut myös työvoiman palvelukeskuksen asiakas. Tästä syystä kuntouttava työtoiminta ei ollut kuntakokeilun alussa asiakkaiden käytössä, koska asiakas ei voi olla samanaikaisesti työvoiman palvelukeskuksen ja kuntakokeilun asiakkaana. Kun huomattiin, että kuntouttava työtoiminta vastaa kuitenkin joidenkin asiakkaiden palvelutarpeeseen, asiakasohjausta alettiin kehittää.

Mikäli asiakkaan kanssa on päädytty kuntouttavaan työtoimintaan, on kuntakokeilun työntekijä voinut tehdä aktivointisuunnitelman työvoiman palvelukeskuksessa olevan TE-hallinnon asiantuntijan kanssa. Aktivointisuunnitelmaan on kirjattu asiakkaalle suunnitelmaksi kuntouttava työtoiminta. Tämän jälkeen asiakas on siirtynyt kuntakokeilusta työvoiman palvelukeskukseen ja siellä sosiaaliohjaajat ovat vastanneet asiakkaan etenemisestä kuntouttavaan työtoimintaan.

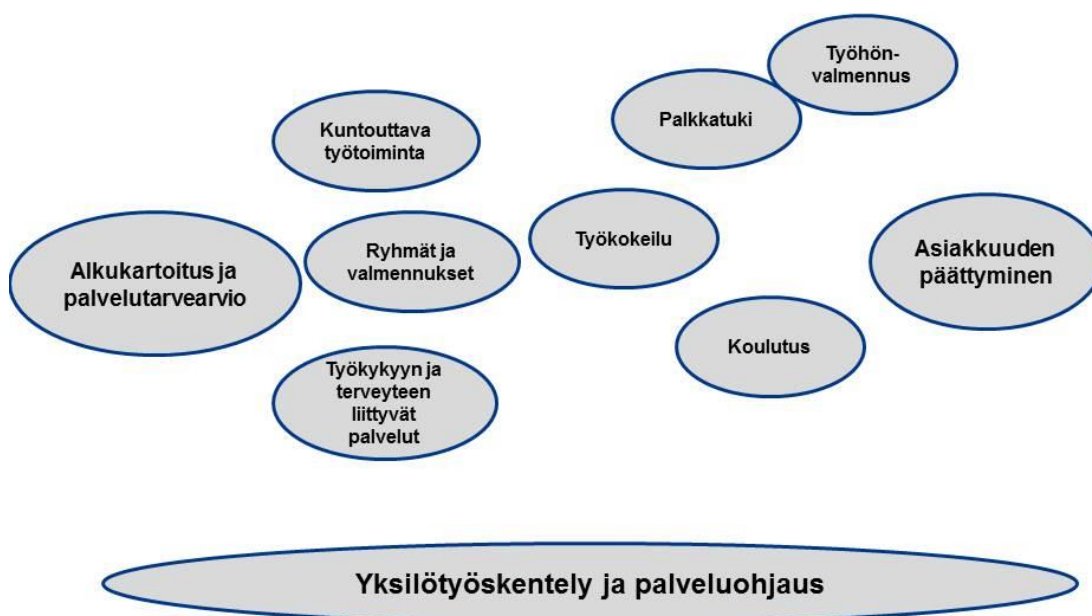
Vuonna 2015 kuntouttavan työtoiminnan asiakasohjauksen kehittämiseksi on ollut tarvetta, koska kuntouttavan työtoiminnan määrää tulisi lisätä tuntuvasti. Kuntouttavan työtoiminnan siirtämistä osittain myös alueellisen aikuissosiaalityön tehtäväksi on nostettu esiin. Kuntakokeilun ohjausryhmä linjasi helmikuussa 2015, että kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamista lisätään. Koska kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamista halutaan viedä osaksi aikuissosiaalityötä ja myös kuntakokeilussa tulisi kuntouttavan työtoiminnan osuutta kasvattaa, lähdettiin kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamista kehittämään osaksi kuntakokeilun omaa toimintaa.

Tällä hetkellä kuntakokeilun työntekijä tekee aktivointisuunnitelman asiakkaalle yhdessä työvoimahallinnon työntekijän kanssa. Tämän jälkeen kuntakokeilun työntekijä vastaa asiakkaan ohjaamisesta kuntouttavaan työtoimintaan ja huolehtii kuntouttavan työtoiminnan aloituksesta. Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana asiakkuus kuntakokeilussa säilyy, eikä siirry enää työvoiman palvelukeskukseen. Asiakkaan tarve määrittelee kuntouttavan työtoiminnan kestoa. Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä asiakkaalle voidaan miettiä muita käytettävissä olevia palveluita.

3.5 Asiakkuuden päättyminen

Edellisissä luvuissa on kuvattu Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessia. Asiakasohjauksen jälkeen asiakas tavataan alkukartoituksessa, jolloin tehdään myös palvelutarvearvio. Tämän jälkeen työskentely sisältää yksilötyöskentelyä ja palveluohjausta, jossa asiakkaalle pyritään löytämään käytettävissä olevista palveluista se, joka parhaiten vastaa asiakkaan palvelutar-

peeseen. Kuntakokeilun asiakkuuden päättymiselle ei ole aikarajaa. Asiakkuudet saattavat olla hyvinkin pitkiä asiakkaan tilanteesta riippuen.



Kuvio 2: Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessi

Kuvio 2 havainnollistaa kuntakokeilun asiakasprosessia. Asiakasprosessin aikana käytettävät palvelut muodostuvat yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden pohjalta. Yksilötyöskentely ja palveluohjaus ovat osa työskentelyä kokoajan, mutta sen intensiivisyys vaihtelee. Kuntouttava työtoiminta, ryhmät ja valmennukset, terveyteen ja työkykyyn liittyvät palvelut ja työkokeilu eivät pääsääntöisesti päättäne asiakkuutta. Näiden jälkeen on tarkoitus löytää asiakkaalle seuraava tarpeisiin vastaava palvelu, jolla edistetään työllistymistä. Työttömän henkilön prosessi vaikeasta työttömyydestä vaihe vaiheelta kohti työtä tai koulutusta edellyttää palvelujärjestelmältä pitkäaikaista ja intensiivistä tukea (Karjalainen 2013b, 100).

Asiakkaan työllistyttyä avoimille työmarkkinoille, kuntakokeilun asiakkuus päätetään. Jos asiakas työllistyy palkkatuella välityömarkkinoille, kuten Kierrätyskeskukseen, Kontti - tavarataloon tai Sektori III-hankkeen kautta palkkatuettuun työhön, asiakkuus päätetään, koska kyseiset paikat tarjoavat asiakkaalle tukea työllistymiseen palkkatuetun työn aikana. Kaupungilla palkkatuella oleville henkilöille tarjotaan työhönvalmennusta kuntakokeilun ostopalveluna palkkatukijakson aikana. Mikäli asiakas ei ole tähän halukas, asiakkuus päätetään, koska kuntakokeilulla ei ole muuta palvelua enää tarjolla. Päättäneiden asiakkuuksien syynä on jonkin

verran myös työkykyyn ja terveyteen liittyviä syitä, kuten ammatilliseen kuntoutukseen tai pitkäkestoiseen sairaushoitoon siirtyminen. Pitkäkestoisessa koulutuksessa aloittamisen jälkeen kuntakokeilun asiakkuus päättyy.

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi. Opinnäytetyön tavoitteena on:

- kuvata kuntakokeilun asiakasprosessia
- arvioida mikä asiakasprosessissa toimii
- arvioida asiakasprosessin haasteita
- arvioida mitä asiakasprosessissa voitaisiin parantaa

Opinnäytetyön tavoitteisiin päästään seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Mikä Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessissa toimii?
2. Millaisia haasteita Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessissa ilmenee?
3. Mitä Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessissa voitaisiin parantaa?

Opinnäytetyön avulla dokumentoidaan ja arvioidaan tehtyä asiakastyötä. Opinnäytetyö tuottaa tietoa Espoon kuntakokeilussa tehdystä asiakastyöstä ja tavoitteena on, että se tukee työllisyydenhoidon kehittämistä Espoossa. Työllisyyden kuntakokeilu kestää vuoden 2015 loppuun, jonka jälkeen on tarkoitus tehdä päätöksiä valtion ja kunnan välisen työnjaon uudelleen järjestämisestä. Kunnille saattaa sen myötä siirtyä enemmän vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta, jonka vuoksi on tärkeää, että Espoon kuntakokeilun hyötyjä on dokumentoitu ja arvioitu.

5 Opinnäytetyön tutkimukselliset lähestymistavat

5.1 Arviointitutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin arviointitutkimuksena, jossa sovelletaan hermeneuttista paradigmaa. Paradigma on kokonaisvaltainen tutkimusta ohjaava näkemys todellisuudesta, tiedosta, ideologiasta ja metodologiasta. Hermeneutiikalla tarkoitetaan yleistä teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Hermeneuttisessa eli tulkinnallisessa paradigmassa tutkimustulokset saavutetaan tulkitsemalla. Tulkinta voi kohdistua esimerkiksi käsityksiin, mielipiteisiin, teksteihin tai sisältöön. Opinnäytetyössä arvioidaan Työtä päin! -kuntakokeilun prosessia ja usein prosessarvioinnit ovat luonteeltaan ymmärtävää paradigmaa. Tutkimusote hermeneuttisessa paradigmassa on laadullinen ja tulkinnallinen näkökulma merkitsee laadullisten menetelmien

käyttöä, kuten havainnointia. Kiinnostuksen kohteena ovat osallisten antamat merkitykset ja tulkinnat prosessin aikana esiintyvälle ilmiölle. (Anttila 2007, 23-24, 103, 108; Laine 2010, 31.)

Hermeneuttisessa paradigmassa tiedon intressi on praktinen eli ymmärtämiseen pyrkivä. Opinnäytetyölläni pyritään ensisijaisesti ymmärtämään Espoon kuntakokeilun asiakasprosessia ja mikä siinä toimii, millaisia haasteita nousee esiin ja mitä voitaisiin edelleen parantaa. Tarkoituksena on tuoda esiin prosessin kehittämiskohteita, mutta opinnäytetyöllä ei kuitenkaan lähdetä tavoittelemaan varsinaista muutosta, kuten esimerkiksi kriittisessä paradigmassa. (Toikko & Rantanen 2009, 45, 163.)

Ihmisiin liittyvät kehittämishankkeet eivät voi aina lähteä yhden todellisuuden näkökulmasta. Eri toimijat voivat nähdä kehittämisen tarpeet ja tavoitteet eri tavalla. Tulkinnallinen todellisuus luo haasteita käytännön kehittämistoiminnalle. Kehittämistoimintaa perusteltaessa ja organisoitaessa tarvitaan erilaisia toimintakulttuurien analyyssejä, koska viralliset asiakirjat, tilastot tai organisaatiokaaviot eivät anna riittävää kuvaa kehittämissympäristöstä. Eri kehittämistyön vaiheissa tarvitaan eri tahojen tulkintoja avaavia ja eri tahoja osallistavia toimintatapoja. Eri tahojen yhteiset neuvotteluprosessit korostuvat arvioinnissa toiminnan kuvaamisen ja vaikuttavuuden arvioinnin ohella. Niiden avulla pyritään löytämään yhteistä näkemystä kehittämisen vahvuuksista ja ongelmakohtista. (Toikko & Rantanen 2009, 161-162.)

Hermeneuttisessa paradigmassa tutkijan rooli on subjektiivinen (Anttila 2007, 23). Hermeneuttiseen tutkimukseen kuuluu ajoittain kriittinen ja reflektiivinen vaihe. Kriittisyydellä tarkoitetaan omien tulkintojen kyseenalaistamista. Reflektiivisyydellä taas pyritään takamaan se, että tutkija on hyvin tietoinen omista tutkimukseen liittyvistä lähtökohdistaan. On tärkeää, että tutkija tunnistaa oman ihmiskäsityksen tai ennakkoluulot, jolloin tutkijalla on mahdollisuus paremmin tarkkailla niiden mahdollista vaikutusta tulkintoihin. (Laine 2010, 34.) Tulkintoja tehdään hyvin subjektiivisesti ja koska työskentelen kuntakokeilussa, en voinut edes olla kovin objektiivisessa asemassa opinnäytetyön tekijän roolissa. Tästä syystä oli tärkeää, että tiedonhankintaa tehtäessä olen ollut tietoinen omista opinnäytetyöhön liittyvistä lähtökohdista. Olen myös työntekijä, mutta en saanut antaa omien ennako-oletuksieni vaikutusta tiedonhankintaan. Tästä syystä jatkuva reflektio on ollut tärkeää.

Pawson & Tilley ovat alun perin tuoneet esiin realistisen evaluaation. Perinteisestä tieteellisestä paradigmassa poiketen realistisessa evaluaatiossa ei pyritä tiedon yleistettävyyteen vaan spesifiointiin: mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa. Tarkastelun kohteena ovat niin vaikutuksen mekanismi, konteksti kuin tuloksetkin. Ohjelmateoria voi saada aineksia erilaisista tieteellisistä teorioista, työhypoteeseista tai asiantuntijatiedosta ja se tarkentuu empiiristen havaintojen pohjalta. Osa kehittämishankkeiden suunnittelutyötä on ohjelmateorian luominen. Ohjelmateoriassa esitetään perustelut ja taustat tuleville toimille. Ohjelmateoria on

idea tavoitteisiin pääsemisestä ja teoria siitä, mikä toimii, mitä varten ja missä kontekstissa. Kehittämishankkeen ohjelmateoriaan tuodaan mukaan kaikki tarvittava informaatio. Ulkoinen informaatio tulee aiemmista tutkimuksista ja selvityksistä sekä muiden asiantuntijoiden kokemuksista. Sisäinen informaatio on sisäistä, tekijän hiljaista tietoa. (Pawson & Tilley 1997; Anttila 2007, 92.)

Työtä päin! -kuntakokeilulla ei ollut ohjelmateoriaa, jota olisin voinut hyödyntää osana viitekehystä. Opinnäytetyössäni loin Työtä päin! -kuntakokeilulle ohjelmateorian sen pohjalta, mikä hankkeen tavoite on ollut. Ohjelmateoriaan etsin ulkoista informaatiota kirjallisuudesta, artikkeleista ja aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Ohjelmateoriaa luotaessa tehdään katsaus kirjallisuuteen ja muuhun lähdemateriaaliin (Anttila 2007, 93). Sisäistä informaatiota tuotin itse siitä, minkä oletin Työtä päin! -kuntakokeilussa tuottavan toimivaa asiakastyötä. Tätä kautta muodostui ohjelmateoria, joka on samalla myös asiakasprosessin kuvaus.

Arviointi voi kohdistua useampiin eri aiheisiin, joista yksi on prosessin arviointi. Prosessin arvioinnilla selvitetään, mitä tapahtuu kun projektia toteutetaan, miten sitä toteutetaan, toimiiko se niin kuin on suunniteltu ja ketkä osallistuvat sen toimintaan. Mikäli projektia toteutetaan niin kuin on suunniteltu, on kysyttävä, millaisia vaikutuksia tai seurauksia sillä on niille, jotka siihen osallistuvat. (Robson 2001, 77-78, Robson 2002, 207.) Prosessin arviointi kohdistuu joko kehittämishankkeeseen kokonaisuutena tai sen osavaiheisiin (Anttila 2007, 47).

Opinnäytetyössäni ei arvioida koko kuntakokeilun kehittämisprosessia. Espoon kuntakokeilussa kehitetään eri osa-alueita ja opinnäytetyöni keskittyy asiakastyöhön ja siihen liittyvän prosessin arviointiin. Asiakastyötä on tärkeä arvioida, jotta saadaan selvitettyä, mitä tehdään, miten tehdään ja toimiiko palvelu. Työtä päin! -kuntakokeilun vastaa myös velvoitetyöllistämisestä, mutta koska velvoitetyöllistäminen on asiakastyöstä erillinen prosessi, rajautuu se opinnäytetyössä asiakasprosessin ulkopuolelle.

Puhuttaessa jostakin toiminnasta tai palvelusta keskeinen kysymys on, vastaako se asiakkaan tarpeisiin ja mitä tapahtuu, kun toimintaa toteutetaan. Toimeenpanon parantamisen lisäksi tieto siitä, keiden kohdalla palvelu toimii parhaiten ja missä kontekstissa se on erityisen vaikuttavaa, voi auttaa ymmärtämään, miksi palvelu toimii tai miksi se ei toimi. Saadun tiedon avulla voidaan pohtia, miten toimintaa tulisi jatkossa parantaa ja kehittää ja toisaalta kenelle palvelua tulisi suunnata. Arviointitutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan myös hyödyntää, kun pohditaan onko toiminta sellaista, että sen jatkaminen on tarpeellista. (Robson 2011, 29, 99; Robson 2002, 207.)

Työtä päin! -kuntakokeilun prosessia arvioimalla voidaan arvioida myös sitä, kuka palvelusta oikeasti hyötyy ja onko esimerkiksi jokin asiakasryhmä, joka ei hyödy palvelusta. Mitä pitäisi

lisätä, jotta asiakkaat, jotka tällä hetkellä eivät palvelusta hyödy, pystyisivät jatkossa hyötymään asiakkuudesta vai kohdennetaanko palvelua sille asiakasryhmälle, joka siitä tällä hetkellä eniten hyötyy.

Kehittämistoiminnassa pyritään tiedontuotantoon. Sen merkitys on kuitenkin vaihtelevaa. Arviointitiedolla voidaan pyrkiä toiminnan suuntaamiseen, sen sijaan, että se tähtäisi vain toiminnan tarkasteluun. Arviointi voi tuottaa kehittämisprosessin aikana uusia ideoita ja näkökulmia, joita hyödyntämällä voidaan määritellä kysymyksiä ja ongelmia uusilla tavoilla. Tiedontuotannolla pyritään myös tukemaan kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyyttä. Kehittämistoiminnalla pyritään usein luomaan pysyviä käytäntöjä ja rakenteita, joita voidaan siirtää ja levittää osaksi pysyvää toimintaa. (Toikko & Rantanen, 114.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, joka tukee työllisyydenhoidon kehittämistä Espoossa. Työllisyyden kuntakokeilu tavoittelee uusia hyviä käytäntöjä työllisyydenhoitoon. Mikäli vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta siirretään kunnille, tulee Espoosakin edelleen kehittää työllisyydenhoitoa, jolloin kuntakokeilun aikana havaittujen hyvien käytäntöjen siirtämistä ja levittämistä pysyvään toimintaan tulisi edistää.

5.2 Osallistuva havainnointi

Korkealaatuinen arviointi vaatii hyvin harkittua tutkimusasetelmaa ja havaintoaineiston keräämistä, analyysia ja tulkintaa. Prosessien arviointi perustuu yleensä laadullisen aineiston keräämiseen ja pääasialliset metodit ovat havainnointi ja haastattelu. (Robson 2001, 25, 100, 106.) Opinnäytetyöni toteutetaan laadullisena tutkimuksena, joka sopii arviointitutkimukseen. Laadullisen tutkimusmenetelmän käyttö on perusteltu valinta, kun otetaan huomioon arviointitutkimuksen luonne.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisella tutkimuksella ei tavoitella totuuden löytymistä tutkittavasta asiasta, vaan pyritään ennemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita ja merkityksiä. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa ihmistä suositetaan tiedon hankinnan välineenä. Aineistoa kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Aineistoa pyritään tarkastelemaan monipuolisesti ja yksityiskohtaisesti ja tutkijan pyrkimys on paljastaa tutkittavasta asiasta jotain odottamatonta. (Vilka 2005, 97-98; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152, 155.)

Laadullista tutkimusta voidaan kuvata myös käsitteellä ymmärtävä tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan ymmärtämään tiettyä toimintaa, kuvaamaan ilmiötä ja antamaan ilmiölle teoreettisesti mielekäs tulkinta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28, 85). Laadullisessa tutkimuksessa ei kiinnitetä huomiota niinkään määrällisiin asioi-

hin. Sanat muodostavat olennaisen osan laadullista tutkimusta niin aineistossa kuin analyysisakin. (Hammersley 2013, 1-2.) Karkeasti laadullista tutkimusta voidaan kuvata aineiston laadun kuvaamiseksi ei-numeraalisesti. Pelkistetysti ilmaistuna laadullinen aineisto on ilmiöstään tekstiä. (Eskola & Suoranta 1998, 13-15.)

Opinnäytetyöni lähestymistapa on laadullinen, koska opinnäytetyöllä tavoitellaan asiakasprosessin kuvaamista ja toisaalta ymmärtämistä siitä, mikä toimii ja mikä ei toimi. Kuntakokeilun tuloksia on tähän saakka tarkasteltu pääosin määrällisesti. Laadulliset tulokset jäävät helposti määrällisten tulosten seuraamisen varjoon. Työttömyyden aiheuttamat kustannukset kunnalle ovat suuria, jonka vuoksi määrällisiä tuloksia seurataan tarkoin. Palveluiden kehittämisen näkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että Työtä päin! -kuntakokeilua arvioidaan myös laadullisesta näkökulmasta.

Havainnointi sopii kehittämistehtäviin, joiden kohteena on yksilön toiminta ja vuorovaikutus toisten kanssa. Havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa siitä, miten ihmiset toimivat ja toimivatko he samoin, kuten sanovat toimivansa, miten ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 103.) Arviointitutkimuksessa havainnointi on hyvä menetelmä, koska se auttaa ymmärtämään, mistä hankkeessa on kysymys ja kuinka se toimii (Robson 2001, 146). Havainnointi on erinomainen väline kehittämishankkeiden käytännön tapahtuminen tutkivaan otteeseen (Anttila 2007, 118).

Havainnointia voidaan toteuttaa eri tavoin, joista yksi on osallistuva havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija tekee havaintoja tutkimastaan ilmiöstä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Osallistuva havainnointi edellyttää yleensä tutkittavaan yhteisöön sisään pääsemistä. Jos tutkija on jo osa yhteisöä, ei tätä ongelmaa ole. (Vilka 2005, 119-120, 122.)

Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa aktiivisesti läsnäolollaan tutkittavaan ilmiöön. Sekä aktiivisessa että passiivisessa havainnoinnissa tutkijan on pystyttävä erittelemään oma roolinsa ja sen mahdollinen vaikutus tilanteeseen. Tämän raportoiminen on oleellista tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. (Anttila 1996, 219.) Opinnäytetyössäni olen osallistuvassa havainnoinnissa aktiivisena osallistujana. Olen kuntakokeilun työntekijä ja vahvasti mukana arjen työssä, keräten samalla havaintoja asiakasprosessiin liittyen.

Tutkimusaineiston keräämisen metodina osallistuva havainnointi on toimiva, kun tutkittavasta ilmiöstä on entuudestaan vähän tietoa. Tieto voi ilmentyä myös hiljaisena tietona eli tietona, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaannuttamalla käytännöllistä tietoa ja taitoa. Tieto ja taito muodostuvat henkilökohtaisen kokemuksen avulla. Tekeminen noudattaa jonkinlaisia sääntöjä ja ohjeita, mutta tekijä ei välttämättä osaa sanallisesti kuvata niitä toisel-

le. (Vilkkä 2005, 120-121.) Kuntakokeilun aikana syntyy paljon niin sanottua hiljaista tietoa. Työntekijöinä teemme havaintoja omasta työstämme, mutta nämä eivät välttämättä siirry systemaattisesti eteenpäin. Jotta kuntakokeilussa syntynyttä hiljaista tietoa saataisiin dokumentoitua, on osallistuva havainnointi perusteltu menetelmä tiedonhankinnan toteutukseen.

Opinnäytetyöhön mietin yhdeksi menetelmäksi haastattelua, jossa olisin haastattelut asiakkaita. Haastatteluissa haastateltava saattaa tuottaa tietoa, jota olettaa haastattelijan haluan kuulla. Havainnointi sopii hyvin tilanteisiin, jossa tutkittavat eivät välttämättä kerro haluttua tietoa suoraan. (Ojasalo ym. 2009, 95, 103; Robson 2001, 125.) Kun tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän, ei ole välttämättä edes mielekästä muodostaa teemahaastattelun vaatimia teemoja etukäteen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81). Osallistuva havainnointia voidaan toteuttaa eri tilanteissa ja esimerkiksi asiakastapaamisten päätteeksi kysyä asiakkailta tarkentavia kysymyksiä asiakasprosessiin liittyen ja tehdä näistä havaintoja. Osallistuvan havainnoinnin kautta saadaan dokumentoitua sekä hankkeen henkilökunnan että asiakkaiden esiintuomia asioita. Osallistuvan havainnoinnin kautta saatavalla tiedolla vastataan paremmin opinnäytetyön tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin.

Havainnoinnin suurin etu on sen avulla saatava välitön ja suora tieto toiminnasta. Sen avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin ja sillä voidaan välttää keinotekoisuutta. Havainnointia menetelmänä on kritisoitu eniten siitä, että se saattaa häiritä tilannetta tai jopa muuttaa sitä. (Hirsjärvi ym. 1997, 202.) Opinnäytetyöni tiedonhankinnassa havainnointi mahdollistaa välittömän ja suoran tiedon keräämisen kuntakokeilun toiminnasta. Koska työskentelen kuntakokeilussa ja havaintojen kerääminen tapahtuu osana omaa työtä, on havainnoinnista aiheutuva häiriö vähäinen. Havaintoja tehdään jokapäiväisestä työstä, eikä sitä varten järjestetä erillisiä havainnointikertoja. Näin ollen havaintojen keräämisen ympäristö on mahdollisimman luonnollinen.

6 Tiedonhankinnan toteutus

Tein osallistuvaa havainnointia vuoden 2015 aikana tammikuusta huhtikuuhun. Havaintoja keräsin päivittäin Työtä päin! -kuntakokeilun asiakastyöstä. Havaintoja tuli eniten työntekijöiden välisistä keskusteluista, asiakastapaamisista ja tiimipalavereista. Yhteisiä tiimipalavereita on keskimäärin kerran viikossa. Koska kuntakokeilun työntekijät eivät kaikki työskentele samassa toimipisteessä, käydään keskustelua paljon myös sähköpostilla. Tämän vuoksi myös sähköpostikeskusteluista kirjattiin ylös havaintoja.

Havainnot kirjasin ylös havainnointipäiväkirjaan. Tiimipalavereiden aikana tein muistiinpanoja ja tiimipalavereista tehdyt muistiinpanot toimivat jälkikäteen apuna asioiden tarkentamisessa. Asiakastapaamisista ja työntekijöiden keskusteluissa esiin tulleista asioista keräsin ylös

havainnot, jotka kirjasin mahdollisimman nopeasti. Sähköposteja, joissa selkeästi viitattiin asiakasprosessiin, säilytettiin, jotta niistä pystyin tarkentamaan havaintoja myös jälkikäteen.

Havainnointia varten tein avuksi havainnointirungon, jonka mukaan havainnot kirjattiin ylös myöhempää analysointia varten (liite 2). Tämä helpotti havaintojen tekemistä, koska esiin tuli paljon myös sellaisia asioita, jotka eivät liittyneet asiakasprosessiin. Havainnointirungolla pyrittiin varmistamaan sitä, että havainnointia kohdistetaan oikeaan asiaan eli asiakasprosessiin. Asiakasprosessiin liittyviä havaintoja tuli yhteensä 212 kappaletta.

Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan usein aineiston harkinnanvaraisesta, teoreettisesta tai tarkoituksenmukaisesta poiminnasta tai harkinnanvaraisesta näytteestä. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko on yksi yleisimpiä kysymyksiä eli kuinka paljon tietoa täytyy kerätä, jotta tutkimus olisi edustavaa ja yleistettävissä. Koska laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, ei aineiston koolla ole välitöntä vaikutusta ja merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tehtävä on toimia tutkijan apuna rakennettaessa ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Aineiston kokoa ei säätele määrä vaan laatu. Laadullisen tutkimuksen aineiston riittävyttä on kuitenkin pyritty ratkaisemaan saturaation eli kylläntymisen käsitteellä. Voidaan ajatella, että aineistoa on riittävästi, kun se ei tuota enää mitään uutta tietoa tutkimusongelmaan. (Eskola & Suoranta 1998, 61-62; Tuomi & Sarajärvi 2002, 85.)

Opinnäytetyössä havainnointi ajoittuu noin neljän kuukauden ajalle. Tietyllä tavalla tämä neljä kuukautta edustaa harkinnanvaraista näytettä asiakasprosessista kyseiseltä ajalta. Aineiston kylläntyminen ei tavallaan ole edes mahdollista, koska kyseessä on kehittämishanke, jossa pitäisi pyrkiä kehittämään ja tarvittaessa muuttamaan toimintaa. Näin ollen havainnointi-aineistokin tuottaisi aina uutta tietoa. Tämän harkinnanvaraisen näytteen avulla saadaan kuitenkin olennaista tietoa prosessin arviointiin. Kyseessä on kuntakokeilun viimeinen vuosi ja tässä vaiheessa asiakasprosessi on alkanut vakiintumaan, erilaisia työmenetelmiä on kehitetty ja työstä on saatu kokemuksia. Vuonna 2015 Työtä päin! -kuntakokeilun toiminnan suuntaamista myös uudistettiin. Nämä tukevat sitä, että havainnointi toteutettiin tässä vaiheessa kuntakokeilua.

7 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tavoitteena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta asiasta. Havainnointiaineiston analyysi tarkoittaa havaintojen ryhmittelyä ja yhdistämistä johtolangoiksi, joista voidaan tehdä tulkintaa. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi syntyy yleensä kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on pelkistäminen, jolloin havainnot yhdistetään. Pelkistäminen on aiheen tarkastelua yksittäistapausta yleisemmällä tasolla. Toista vaihetta voidaan kutsua tulosten tulkinnaksi. Havainnoinnissa tulkintaan liittyy ymmärtäminen. Havain-

noijan on pystyttävä luomaan aineistosta looginen kokonaisuus. Tutkimusaineiston avulla tutkimuskohteesta pyritään löytämään jokin johtoajatus. (Ojasalo ym. 2009, 106-107, 121; Vilkka 2006, 81-82,86.)

Tutkimusaineistoa ei pystytä analysoimaan, mikäli sitä ei tiivistetä helpommin käsiteltävään muotoon. Pelkistämisen avulla havainnointiaineistosta saadaan hallittavampi. Ensin pelkistämässä tutkimusaineisto ryhmitellään. Tutkimusaineisto karsitaan erillisiksi ja karkeiksi raakahavainnoiksi. Tämän jälkeen havaintoja karsitaan vielä yhdistämällä havaintoja erilaisiksi havaintojen joukoiksi. Havaintoja yhdistetään etsimällä tehdyistä havainnoista yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä, joiden avulla voidaan muotoilla havainnoista sääntö, joka pätee koko tutkimusaineistoon. (Vilkka 2006, 82.)

Havaintojen pelkistäminen on sisällönanalyysia, jonka avulla pyritään järjestämään aineisto tiiviiksi ja selkeäksi. Analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen. Aineistoon saadaan selkeyttä, jotta siitä voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. Sisällönanalyysissa aineistoa tarkastellaan niistä näkökulmista, jotka ovat tutkimuksen kannalta olennaisia. Teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset määrittelevät sen, mikä on olennaista. (Ojasalo ym. 2009, 121; Vilkka 2006, 82.)

Sisällönanalyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriasidonnaiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineistosta luodaan teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköiden valintaa aineistosta määrittelee tehtävänasettelu ja tutkimuksen tarkoitus. Aineistolähtöisen analyysin ongelmana on kuitenkin se, voidaanko kontrolloida, että aineiston analyysi tapahtuu tiedonantajien ehdoilla, eivätkä tutkijan ennakkokäsitykset vaikuta analyysiin. Teoriasidonnaisella analyysillä on pyritty ratkaisemaan tätä ongelmaa. Teoriasidonnaisessa analyysissa teoreettiset käsitteet voivat toimia apuna analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempi tietoa auttaa tai ohjaa analyysin tekemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97-98.)

Havainnointiaineistoon perehtyminen aloitettiin lukemalla aineistoa läpi. Havainnot oli kirjattu ylös niin todenmukaisina kuin mahdollista. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että yksi havainto saattoi olla useamman lauseen mittainen. Tällä pyrittiin välttämättään sitä, ettei aineiston hankinnan vaiheessa tapahtuisi jo asian tulkintaa. Aineiston analyysia aloitettaessa oli ensin tarpeellista karsia havainnot niin sanotuiksi raakahavainnoiksi. Tässä vaiheessa karsiintui pois myös ne havainnot, joilla ei ollut yhteyttä tutkimusongelmaan eli asiakasprosessiin.

Havainnointiaineiston pelkistäminen aloitettiin ryhmittelemällä havainnot asiakasprosessin mukaisesti, jonka vaiheet olivat asiakasohjaus, alkukartoitus ja palvelutarvearvio, työskentelyvaihe, joka pitää sisällään yksilö- ja palveluohjauksen sekä käytettävät palvelut, ja viimei-

senä vaiheena asiakkuuden päätyminen. Havainnointiaineisto tuotti myös havaintoja, jotka eivät selkeästi menneet tiettyyn asiakasprosessin vaiheeseen, mutta jotka kuitenkin vaikuttivat asiakasprosessiin kokonaisuudessaan. Näistä havainnoista muodostettiin oma ryhmä.

Arviointitutkimuksessa voi olla täysin riittävää tarkastella aineistoa eräänlaisena luokitteluna, jossa luodaan teemoja. Teemojen avulla selvitetään, mistä aineisto kertoo. (Robson 2001, 176.) Seuraavassa vaiheessa havainnoista etsittiin yhteisiä piirteitä, jonka mukaan ne yhdistettiin erilaisiksi joukoiksi. Havaintojoukot nimettiin yhdistävällä tekijällä. Sisällönanalyysi opinnäytetyössä toteutettiin teoriasidonnaisena, sillä opinnäytetyön viitekehys eli asiakasprosessi ohjasi analyysin etenemistä. Aineistosta ei luotu sisällönanalyysille tyypillisiä luokkia, vaan analyysissa edettiin luomalla erilaisia havaintojoukkoja yhdistäviä teemoja (kuvio 3).

Havaintojoukot	Yhdistävä teema
Seuranta asiakkaan tilanteen etenemisessä	Palveluohjauksellinen työote
Neuvonta ja ohjaus yksittäisissä asioissa	
Työpaikkojen etsiminen asiakkaille yritysyhteistyöllä	
Palveluiden räätälöinti asiakkaan tarpeisiin	
Reagointi asiakkaan tuen tarpeisiin	
Yhteistapaamiset ja verkostotyö mikäli työkentelyn aikana ilmenee tarvetta	

Kuvio 3: Aineiston teemoittelu

Teemat muodostavat tutkimuksen tulokset (liite 3). Aineiston kuvaaminen teemoittain on Työtä päin! -kuntakokeilun arvioinnin kannalta olennaisempaa kuin se, että aineistoa tulkitaisiin muodostamalla useita eri ala-, ylä- ja pääluokkia, kadottaen mahdollisesti aineistosta jotain olennaista. Teemoja muodostamalla saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointia varten.

8 Opinnäytetyön tulokset

8.1 Asiakasohjaus

Asiakasohjaukseen liittyvistä havainnoista muodostui neljä teemaa. Teemat ovat asiakasohjaukseen vaikuttavat tekijät, asiakkaiden tavoittaminen, aiemman työskentelyn merkitys ja positiiviset kokemukset yhteistapaamisista.

Asiakasohjaukseen *vaikuttavat eri tekijät*, joita ovat resurssit, puutteellinen tieto palveluiden sisällöistä ja useamman eri palvelun saatavuus. Resurssien puutetta pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelyyn on tullut esiin niin TE-toimistossa kuin alueellisessa aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityössä suurin osa henkilöstön työajasta menee toimeentulotuen käsittelyyn ja niin sanotusti kriisiasiakkaiden tapaamiseen, jolloin työttömät asiakkaat, joilla ei ole akuuttia kriisiä, jäävät vähemmälle huomiolle. TE-toimistossa henkilöstöresurssit eivät riitä vastaamaan kasvavan asiakasmäärän tarpeisiin. Molemmille tahoille tulee painetta ohjata asiakkaita palveluihin, joita on useampia ja, jotka esittävät toiveita asiakasohjaukselle. Asiakasohjauksessa ilmenee tiedon puutetta kuntakokeilun palvelun sisällöstä, mikä myös osaltaan vaikeuttaa asiakkaan ohjaamista palveluun. Ohjaavalla taholla ei välttämättä tiedetä kunnolla, mistä palvelussa on kyse, ja useampi eri palvelu vaikeuttaa sisällöllisten erojen hahmottamista.

Asiakkaiden tavoittamisessa on ollut haasteita. Ohjattuina asiakkaita kuntakokeilun palveluihin ei tule tarpeeksi, joten kuntakokeilussa joudutaan itse tekemään töitä asiakkaiden tavoittamiseksi. Asiakkaita on kontaktoitu kuntakokeilun toimesta työmarkkinatukilistalta ja sitä kautta asiakkaita on tavoitettu. Tämä vie kuitenkin paljon aikaa. Asiakastapaamisilla asiakkaat ovat tuoneet esiin, ettei tieto kuntakokeilun palvelusta ole tavoittanut heitä aiemmin, vaikka kuntakokeilu on toiminut jo pidemmän aikaa.

TE-toimistossa pidetyissä infoissa tavoitetaan asiakkaita, mutta osa jättää tulematta ja osa tulleista ei loppujen lopuksi halua varata aika kuntakokeiluun. TE-toimistojen infot ovat kuitenkin muodostuneet pääasialliseksi ohjausväyläksi. Ohjautuvien asiakkaiden määrä on epätaisaista. TE-toimiston infoista asiakkaita tulee kerralla enemmän, mutta infojen välillä saattaa olla asiakasohjauksen kannalta hiljaista. Aikuissosiaalityössä järjestyt infot eivät olleet tuloksekkaita asiakkaiden tavoittamiseksi. Infot olivat vapaaehtoisia, eikä sinne saapunut riittävästi asiakkaita käytettyyn työmäärään nähden. Aikuissosiaalityöstä asiakasohjaus kuntakokeiluun on satunnaista, koska siellä kuntakokeilun kohderyhmään kuuluvia asiakkaita ehditään tavata vähemmän.

Aiemmalla työskentelyllä on merkitystä asiakasohjauksen kannalta. Asiakasta ei välttämättä ole tavattu vähään aikaan tai asiakkaan kanssa ei ole työskennelty ennen kuntakokeiluun ohjaamista. Asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta ei ole ajankohtaista tietoa, kun asiakasta ei ole vähään aikaan tavattu aikuissosiaalityössä eikä TE-toimistossa. Kuntakokeilussa työskentely joudutaan aloittamaan aivan alusta. Aiempi työskentely esimerkiksi aikuissosiaalityössä tukee kuntakokeilun työskentelyä, kun työllistämisen esteisiin on jo puututtu.

Asiakasohjaukseen liittyvistä yhteistapaamisista aikuissosiaalityössä kuntakokeilun työntekijöillä on *positiivisia kokemuksia*. Yhteistapaamiset ovat mahdollistaneet kuntakokeilun työn-

tekijän keskittymisen työllisyysasioihin. Samalla aikuissosiaalityöhön siirtyy tietoa kuntakokeilun palvelusta ja osaamista työllisyysasioista.

8.2 Alkukartoitus ja palvelutarvearvio

Alkukartoitukseen ja palvelutarvearvioon muodostui kuusi teemaa. Teemat olivat asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen, asiakas ei hyödy kuntakokeilun palvelusta, omien mahdollisuuksien ja tilanteen selkiyttäminen, ohjaus ja neuvonta eri palveluista, asiakkuuden aloittaminen asiakkaan valinta ja seuranta, jos asiakkuus ei ala.

Asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen näkyy siten, että kuntakokeilussa pystytään tarjoamaan asiakkaalle palvelua, joka vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Kuntakokeilussa käytävissä olevista palveluista löydetään keino, jolla voidaan edistää asiakkaan työllistymistä tai työkykyä. Tämä on johtanut ensimmäisellä tapaamisella siihen, että kuntakokeilun asiakkuus on aloitettu. Asiakkaan oma kiinnostus jotain tiettyä kuntakokeilun kautta tarjolla olevaa palvelua kohtaan tukee asiakkuuden aloittamista. Kiinnostusta on herättänyt erityisesti palvelun yksilöllisyys ja mahdollisuus henkilökohtaisiin tapaamisiin, jossa voidaan yhdessä työntekijän kanssa miettiä eri vaihtoehtoja.

Ensimmäisellä tapaamisella on todettu, mikäli *asiakas ei hyödy kuntakokeilun palvelusta*. Asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita on ollut taustalla silloin, kun asiakkuutta kuntakokeilussa ei ole aloitettu. Elämäntilanteessa on esiintynyt ongelmia, jotka eivät sillä hetkellä ole mahdollistaneet työllistymisen edistämiseen keskittymistä. Tällaisia ovat esimerkiksi asunnottomuus tai muulla tavoin sekava elämäntilanne, jolloin sitoutuminen asiakkuuteen ei ole ajankohtaista. Osan kohdalla terveydelliset asiat nousevat esiin jo ensimmäisellä tapaamisella. Asiakkaiden terveydentila on ollut niin huono, että asiakas ei ole kokenut pystyvänsä edistämään työllistymistään. Asiakkaalla on ollut hoitokontakti, jolloin kuntakokeilun kautta terveydenhoitajan tapaaminen ei tuo lisäarvoa. Asiakkaat ovat tuoneet esiin myös eläkkeen hakemista, mutta eläkeselvittelyyn ei kuntakokeilun kautta ole tarjolla palvelua.

Asiakkaiden heikko suomen kielen taito ei aina mahdollista kuntakokeilun palveluihin osallistumista. Koska tulkin käyttöön ei ole mahdollisuutta, ei asiakas pysty hyötymään edes yksilötyöskentelystä. Omat ryhmät ja valmennukset sulkeutuvat osalta pois, koska asiakas ei saa tarvitsemaansa hyötyä valmennuksista, mikäli kielitaito ei ole riittävä. Asiakkaat ovat tuoneet ensimmäisellä tapaamisella esiin myös toiveita suomen kielen kurseista, joita kuntakokeilun kautta ei ole tarjolla. Asiakkuus ei ole alkanut myöskään tilanteessa, jossa asiakkaalla on jo palvelua työllistymisen tai tilanteensa edistämiseksi. Asiakkaalla saattaa olla tiedossa työkokeilu, kuntoutus tai joku muu työllistymistä edistävä palvelu, jolloin kuntakokeilun asiakkuudesta ei ole asiakkaan tilanteeseen lisäarvoa.

Alkukartoituksessa ja palvelutarvearviossa *asiakkaan mahdollisuuksia ja omaa tilannetta selkiytetään*. Asiakas saa tietoa käytettävissä olevista palveluista ja eri vaihtoehdoista. Ensimmäinen tapaaminen on parhaimmillaan selventänyt asiakkaalle omaa tilannetta ja palvelutarvetta. Asiakkaalle annetaan tietoa eri vaihtoehdoista ja palveluista juuri hänen omaan tilanteeseensa ja palvelutarpeeseensa liittyen. Asiakkaiden puolelta on tullut esiin tarvetta saada tietoa omista mahdollisuuksista edistää työllistymistä. Tieto omista mahdollisuuksista ja käytettävissä olevista palveluista on ollut välillä puutteellista.

Ensimmäisellä tapaamisella asiakas saa *neuvontaa ja ohjausta eri palveluista*. Asiakkaiden kanssa keskustellaan eri vaihtoehdoista ja annetaan tietoa. Ohjaus ja neuvonta liittyvät niin työllistymisen edistämiseen kuin muihinkin palveluihin. Alkukartoituksessa tuli esiin ohjausta ja neuvontaa muun muassa asumiseen, toimeentulotukeen ja taloudelliseen tilanteeseen sekä terveystalouteen.

Kuntakokeilun asiakkuus on vapaaehtoista, joten *asiakkaan omalla valinnalla asiakkuuden aloittamisessa* on keskeinen merkitys. Osan kohdalla on tullut esiin motivaation puutetta työllistymisen edistämiseen, jolloin asiakas ei ole ollut halukas sitoutumaan kuntakokeilun työskentelyyn. Asiakas ei välttämättä itse koe tarvetta kuntakokeilun palvelulle. Asiakkaan odotukset palvelusta saattavat olla ristiriidassa siihen, mitä kuntakokeilu pystyy asiakkaalle tarjoamaan. Mikäli asiakkaalla kuitenkin on motivaatiota ja käsitys omasta palvelutarpeesta, edistävät ne myönteisesti asiakkaan lähtemistä kuntakokeilun asiakkaaksi.

Mikäli kuntakokeilun *asiakkuus ei ala*, on asiakkaan *tilanteen seuranta* epävarmaa. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan kuntakokeilussa, mutta jos asiakkuutta ei aloiteta, ei seuranta kuntakokeilun puolelta ole mahdollista. Jos asiakas on tavannut aikuissosiaalityössä työntekijää, on aikuissosiaalityön työntekijälle laitettu viestiä asiakkaan tilanteesta. Myös TE-toimistoon on tehty kooste infojen kautta ohjatuista asiakkaista, jotka eivät ole kuntakokeilussa aloittaneet. Kuntakokeilun työntekijät ovat kuitenkin pohtineet tiedon siirtymistä TE-toimistoon tai aikuissosiaalityöhön, mikäli siellä ei ole työntekijää, joka seuraa asiakkaan tilannetta säännöllisesti. Kuntakokeilussa on koettu, että asiakkaan tilanteessa seuranta olisi kuitenkin tarpeellista.

8.3 Työskentelyvaihe

Työskentelyvaiheeseen liittyvistä havainnoista muodostui seitsemän teemaa, jonka kautta työskentelyvaihetta voidaan tarkastella. Teemat ovat palveluohjauksellinen työote, ryhmät ja valmennukset osana työskentelyä, dialogisuus asiakastyössä, pitkäjänteinen työskentely, työs-

kentely terveyteen ja työkykyyn liittyen, työskentelyyn vaikuttavat tekijät ja asiakasprosessin etenemiseen haasteet.

Palveluohjauksellinen työote on isossa osassa työskentelyvaiheessa. Palveluita räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakkaille on etsitty ja saatu omaa osaamista, ammattia tai suunnitelmia vastaavia työkokeilupaiikkoja. Kuntakokeilulle varattuja kaupungin palkkatuki-paiikkoja on pystytty myös kohdentamaan asiakkaille siten, että ne tukisivat asiakkaan työllistymismahdollisuuksia jatkossakin. Tämän jälkeen on voitu ostaa vielä työhönvalmennusta. Omasta ryhmätoiminnasta ja ostopalveluina toteutettavista valmennuksista on löydetty asiakkaan tarpeeseen vastaavaa palvelua. Joidenkin kohdalla kolmannen sektorin palkkatuetut työpaikat tarjoavat hyvän väylän työllistymiselle.

Yritysyhteistyön avulla asiakkaille etsitään työpaikkoja. Yrityksiin on viime aikoina saatu hyvin etenkin työkokeiluja. Joissain työkokeiluissa on olemassa kuitenkin mahdollisuus palkkatuella työllistymiseen. Kuntakokeilu on pystynyt kohdentamaan asiakkaita yrityksiin siten, että sekä asiakkaan että työnantajan tarpeet kohtaavat ja sitä kautta voidaan helpottaa rekrytointiprosesseja. Mikäli yrityksellä on rekrytointitarvetta, eikä kuntakokeilun asiakkaista löydy sopivaa ehdokasta, olisi kuitenkin yritysyhteistyön kannalta tärkeää, että sopivia ehdokkaita löydetäisiin. Yhteistyö esimerkiksi Työhönvalmennustiimin kanssa yritysyhteistyöhön liittyen voisi olla tarpeellista.

Kuntakokeilussa pystytään joustavasti reagoimaan asiakkaan tuen tarpeisiin. Tuen tarve vaihtelee riippuen asiakkaasta ja asiakkaan tilanteesta. Osalla asiakkaista tuotannollis-taloudelliset syyt ovat johtaneet irtisanomiseen ja asiakas olisi täysin kykenevä työhön, mikäli työpaikka löytyisi. Osalla asiakkaista on selkeästi muitakin työllistymisen esteitä. Pohdintaa kuntakokeilussa on välillä aiheuttanut kuitenkin se, tehdäänkö joidenkin kohdalla työtä liikaa asiakkaan puolesta. Tarvittaessa kuntakokeilussa on hyödynnetty yhteistapaamisia kuntakokeilun työntekijöiden toimesta, terveydenhoitajan kanssa tai verkostotyötä esimerkiksi aikuis-sosiaaliryöyön kanssa. Yhteistapaamisia on sovittu asiakkaan tilanteen selkiyttämiseksi tai kun on pohdittu kuntakokeilun jatkoa.

Tapaamisilla asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa myös yksittäisiin asioihin. Ohjausta on annettu eri etuuksista ja muista kuin työllistämistä edistävästä palveluista. Asiakkailta on ollut tarvetta saada tietoa myös muista asioista, kuten esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen liittyvistä etuuksista ja palveluista. Seuranta asiakkaan tilanteessa säilyy asiakkuuden ajan kuntakokeilussa. Asiakkaaseen pidetään yhteyttä puhelimitse ja sähköpostilla sekä sovitaan tapaamisia tilanteen päivittämiseksi ja uusien jatkosuunnitelmien tekemiseksi. Kuntakokeilussa on seurattu tiiviisti esimerkiksi miten asiakkaan terveysselektivetyt ja kuntoutukseen hakeminen edistyy.

Ryhmät ja valmennuksen ovat osa työskentelyä kuntakokeilun asiakasprosessissa. Kuntakokeilun oman pienryhmän sisältöjä voidaan muokata asiakasprofiilin ja asiakkaiden tarpeiden mukaan ja tätä kautta osallistujat ovat saaneet uusia ideoita työnhakuun ja myös vertaistuki on mahdollistunut. Pienryhmä on kuntakokeilussa koettu hyväksi erityisesti niille, joilla on hyvä koulutus- ja työhistoria. Starttivalmennuksen kaltaisesta valmennuksesta useammalla asiakkaalla on ollut kokemuksia tai vastaavanlainen valmennus on käyty lyhyen ajan sisällä. Starttivalmennus vastaa parhaiten tarpeeseen silloin, kun työnhakutaidoissa on selkeästi puutteita ja suunnitelma ei ole vielä täysin hahmottunut. Omaan pienryhmä toimintaan on saatu hyvin asiakkaita, koska se poikkeaa totutusta työnhakuvalmennuksesta. Starttivalmennuksen kaltaisen työnhaku- ja uravalmennuksen useampi asiakas on käynyt jo aiemmin, joten paikkojen täyttäminen valmennuksen osalta on ollut haastavampaa. Starttivalmennuksen aikana asiakkaan palvelutarve hahmottuu ja mahdollisia työllistymisen esteitä pystytään havaitsemaan. Tiedon tulee kuitenkin kuntakokeilun lisäksi siirtyä myös asiakkaalle. Etenkin työllistymisesteiden ottamista puheeksi pitäisi tehostaa.

Asiakastyöhön sisältyy dialogisuutta, joka asiakastyössä näkyy siten, että useat tapaamiset ovat perustuneet työntekijän ja asiakkaan väliseen keskusteluun. Työntekijät ovat perustellen tuoneet esiin näkemyksiään asiakkaalle. Asiakkaille on perusteltu, miksi kyseinen palvelu työntekijän näkemyksen mukaan hyödyttäisi asiakasta. Toisinaan luottamuksellinen asiakassuhde mahdollistaa rehellisten ja avointen keskustelujen käymisen, jotka parhaimmillaan ovat johtaneet hyviin lopputuloksiin. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu rehellisesti ja avoimesti omista työllistymisedellytyksistä sekä motivaation ja vaihtoehtojen rajaamisen vaikutuksista työllistymiseen. Keskustelut ovat parhaimmillaan selkiyttäneet asiakkaalle omaa tilannetta. Se, että asiakkaat tulevat tutuiksi työskentelyn aikana, on helpottanut avointen ja rehellisten keskustelujen käymistä. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu realiteeteista työnhakuun ja omaan tilanteeseen liittyen, joka on johtanut siihen, että asiakas on hahmottanut paremmin omaa tilannettaan. Käsitykset ja toiveet saattavat välillä olla epärealistisia, mikä vaikuttaa asiakkaiden työnhakuun.

Kuntakokeilun *työskentely on pitkäjänteistä*. Pitkien asiakkuuksien aikana ehditään nähdä muutoksia asiakkaan tilanteessa ja hahmotetaan paremmin asiakkaan palvelutarvetta. Joissain tilanteissa muutos asiakkaan tilanteessa on saavutettu vasta pitkäkestoisen työskentelyn jälkeen. Pitkät asiakkuudet myös tukevat luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. Pitkien asiakkuuksien myötä asiakasmäärät saattavat nousta kuitenkin suuriksi, jolloin työntekijöillä on vähemmän aikaa yksittäisille asiakkaille.

Työskentely samojen työntekijöiden kanssa tukee asiakasprosessin jatkuvuutta. Ryhmien ja valmennuksien jälkeen työskentelyä voidaan jatkaa saman työntekijän kanssa ja asiakkaan

kanssa tehdään uusia jatkosuunnitelmia, joita lähdetään viemään eteenpäin kuntakokeilussa. Positiivista palautetta asiakkaiden puolelta on tullut siitä, että työskentelyn jatkuminen kuntakokeilun työntekijän kanssa mahdollistuu myös kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Yksi merkittävä osa kuntakokeilun asiakastyötä on *työskentely terveyteen ja työkykyyn liittyen*. Terveyteen ja työkykyyn liittyviä ongelmia tulee esiin useasti. Terveydellisiä ongelmia on esiintynyt asiakkaan ollessa jossain palvelussa. Asiakkaan terveydentila on myös ollut esteenä palveluiden suunnittelemiselle. Asiakkaat tuovat esiin terveyteen ja työkykyyn vaikuttavia asioita, joiden ei kuitenkaan aina ole voitu todeta aiheuttavan selkeää työkyvyttömyyttä. Terveystoimittajan kanssa tehtävä yhteistyö on koettu kuntakokeilussa hyödylliseksi ja se on tukenut kuntakokeilussa tehtävää työtä. Terveystoimittajalta siirtyy kuntakokeilulle tärkeää tietoa, joka konkreettisesti auttaa palveluiden suunnittelemista asiakkaalle. Terveystoimittajan kautta asiakas ohjautuu tarvittaessa tarkempiin tutkimuksiin.

Kuntakokeilun tapaamisilla asiakkaille annetaan ohjausta ja neuvontaa terveyteen ja työkykyyn liittyvissä asioissa. Jos esiin on tullut selkeästi työllistymiseen vaikuttavia terveysongelmia, asiakkaita on ohjattu terveysasemalle työkykyarvioon ja tätä kautta asiakkaille on saatu parhaimmassa tapauksessa sairausloma ja B-lausunto. Sairauslomien ja B-lausuntojen saaminen on kuitenkin enemmän kiinni terveyspalveluista ja kuntakokeilun vaikutusmahdollisuudet ovat pienet. Keskusteluja asiakkaiden kanssa on käyty myös siitä, miksi on tärkeää, että asiakkaan työkyvyttömyys todetaan. Näissä keskusteluissa korostuu oikean etuuden ja statuksen merkitys. Palveluiden suunnitteleminen on koettu turhaksi tilanteessa, jossa asiakas on työkyvytön.

Kuntakokeilun *työskentelyyn vaikuttavat useat eri tekijät*. Puutteellinen suomen kielen taito nousee työllistymistä tai palveluiden suunnittelua estäväksi tekijäksi. Mikäli suomen kielen taito oli heikko, ei kuntakokeilun omista valmennuksista ole asiakkaalle juurikaan hyötyä. Kielitaito on vaikeuttanut joidenkin asiakkaiden kohdalla palveluiden suunnittelemista. Kielitaito on saattanut estää myös esimerkiksi työkoetilupaikan saannin tai haitannut asiakkaan osallistumista ryhmiin ja valmennuksiin. Toiveita suomen kielen kursseihin liittyen on tullut esiin asiakkaiden taholta myös työskentelyvaiheessa.

Asiakkaiden tavoittamisessa ilmenee ajoittain ongelmia. Asiakasta ei tavoiteta puhelimitse tai viesteillä ja asiakasta voidaan joutua tavoittamaan useita kertoja. Ongelmia on esiintynyt myös asiakkaiden saapumisessa ajanvarauksille. Asiakas ei välttämättä ole saapunut varatulle ajalle, jossa tarkoitus on ollut tehdä jatkosuunnitelmia. Sovituista asioista ei aina pidetä kiinni ja asiakas ei ole ilmoittanut sovituista työhaun tai oman tilanteensa etenemisestä tai osallistunut sovittuihin palveluihin. Nämä ovat johtaneet siihen, ettei asiakasprosessi ole edennyt.

Asiakkaan motivaatio vaikuttaa kuntakokeilun työskentelyyn. Työskentely ei ole edennyt tai asiakas on keskeyttänyt sovitussa palvelussa. Asiakas on myös suoraan tuonut esiin, ettei hänellä ole motivaatiota edistää työllistymistään. Osa asiakkaista rajaa tiukasti vaihtoehtoja, joka vähentää käytettävissä olevien palveluiden mahdollisuutta. Asiakas ei välttämättä lainkaan halua esimerkiksi työkokeiluun, jolloin tätä ei ole voitu käyttää asiakkaan työllistymisen edistämiseen. Myös kursseille osallistumisesta on kieltäydytty. Syynä on usein ollut aiempi osallistuminen vastaaville kursseille. Työn vastaanottamisen yhteydessä on tullut useamman kerran esiin taloudellinen kannattamattomuus etenkin niissä tilanteissa, jossa palkkaus on matala. Työn tekeminen ei motivoi, jos taloudellinen hyöty on minimaallinen. Näissä tilanteissa taloudellisen tilanteen konkreettinen selkiyttäminen ja taloudellisen hyödyn todentaminen asiakkaalle on edesauttanut työn vastaanottamista.

Kuntakokeilun asiakkuudessa tarvitaan asiakkaan omaa motivaatiota ja valmiutta osallistua palveluihin. Palveluita on pystytty järjestämään, mikäli asiakas itse on ollut motivoitunut. Jos asiakas ei tiukasti rajaa vaihtoehtoja, palveluita on helpompi löytää. Kuntakokeiluun osallistuminen on vapaaehtoista, jonka vuoksi keskeistä on asiakkaan oma halukkuus työskentelyyn.

Asiakasprosessin etenemisessä tulee esiin haasteita. Mikäli asiakkaan tilanne ei ole edennyt, työskentelyn aktiivisuus vähenee. Sopivan työkokeilupaikan tai palkkatukipaikan löytämisessä saattaa kestää tai tällaista ei löydetä lainkaan. Tällöin tilanne pitkittyy, eikä työskentely ole ollut enää niin aktiivista kuin asiakkuuden alussa. Yhteydenpito tapahtuu enemmän puhelimitse ja sähköpostilla. Mikäli asiakas rajaa vaihtoehtojaan ja tästä syytä paikkaa ei löydetä, tulisi asia ottaa keskusteluun varhaisessa vaiheessa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla näissä tilanteissa asiakkuus ei enää etene aktiivisesti. Asiakkaiden tilanteiden pitkittyessä, kuntakokeilun tuki työnhakuun vähenee. Työnhaku on enemmän asiakkaan omalla vastuulla ja seuranta kuntakokeilun puolelta on vähäisempää.

Aktiivinenkaan työn etsintä ei aina tuota tulosta. Yritysyhteistyön kautta sopivaa paikkaa asiakkaalle ei välttämättä löydetä. Kuntakokeiluun on viime aikoina ohjautunut asiakkaaksi korkeasti koulutettuja, joille kuntakokeilussa on tarkoitus etsiä palkkatuettua työtä kaupungilta. Asiakkaiden osaamista vastaavia palkkatuettua paikkoja on välillä haastava löytää. Sopivan paikan löytäminen saattaa viedä aikaa, eikä työpaikan löytymistä voida asiakkaalle taata. Keskeistä asiakasprosessissa on siksi myös asiakkaan odotusten hallinta. Kuntakokeilun painottaminen viimeisenä vuotena korkeasti koulutettuihin asiakkaisiin on aiheuttanut pohdintaa kuitenkin siitä, mitä muuta asiakkaille kuntakokeilun kautta tarjotaan. Kaupungin palkkatuki-paikkojen väheneminen kuntakokeilulta koettiin kuntakokeilun puolella joissain tilanteissa haastavaksi. Monille asiakkaille se olisi ollut hyvä vaihtoehto ja useampi on tuonut esiin toiveita kaupungille palkkatuella työllistymisestä.

Kuntakokeilussa on noussut esiin tarve matalamman kynnyksen toiminnalle. Asiakasprosessin etenemiseen vaikuttavat välillä asiakkaan motivaatio, päihteiden käyttö tai elämäntilanne, jolloin palveluihin osallistuminen ei ole onnistunut ja asiakasprosessin eteneminen vaikeutuu. Työntekijät tarjoavat tukensa asiakkaalle, mutta loppujen lopuksi kyse on asiakkaan omista valinnoista, joihin työntekijä ei voi vaikuttaa. Starttivalmennusta käytetään välillä selvittämään asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista, vaikka se ei ole valmennuksen ensisijainen tavoite. Kuntakokeilussa on koettu, että pitäisi olla myös palvelua, jossa tarkoitus on ensisijaisesti työllistymisestä liittyvä työskentely ja asiakkaan kokonaistilanteen tarkempi hahmottaminen.

Työskentelyn jatkuvuus tilanteessa, jossa palvelua ei löydy on epävarmaa. Kuntakokeilulla ei välttämättä ole ollut asiakkaalle sopivaa palvelua asiakkaaseen tilanteeseen nähden. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö asiakkaalla olisi ollut kuntakokeilun näkökulmasta palvelutarvetta esimerkiksi elämäntilanteeseen liittyen. Jos kuntakokeilun asiakkuus päättyy, koska palvelua ei ole, asiakasta ohjataan jatkosta. Pohdintaa kuntakokeilussa on kuitenkin käyty siitä, missä asiakkaan tilanteen seuranta jatkuu, kun aikaa työskentelylle peruspalveluissa on vähän.

8.4 Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuuden päättymiseen muodostui kaksi teema, jonka alle havainnot pystyttiin teemoittamaan. Teemat olivat asiakkaan oma aktiivisuus ja motivaatio ja asiakkaan palvelutarve. Kun asiakkuus kuntakokeilussa päättyy, voidaan päättymisen syitä selittää asiakkaan aktiivisuuden ja motivaation sekä palvelutarpeen kautta.

Asiakkaan aktiivisuus näyttäytyy päättymisen syissä siten, että asiakkaan oma aktiivisuus on johtanut esimerkiksi asiakkaan työllistymiseen. Asiakkaiden työllistymisessä avoimille työmarkkinoille keskeinen merkitys on ollut asiakkaan omalla aktiivisuudella. Päättymisen taustalla on ollut myös *motivaatioon* liittyviä syitä. Joissain tilanteissa asiakasta ei ole enää lainkaan tavoitettu tai asiakas ei ole saapunut tapaamiselle, jossa tarkoitus on keskustella asiakkuuden jatkumisesta. Aloite asiakkuuden päättämisestä on tullut myös asiakkaalta itseltään, jolloin asiakas on tuonut esiin, ettei halua enää jatkaa kuntakokeilun asiakkuudessa.

Asiakkuuden päättäminen aiheuttaa kuntakokeilussa välillä pohdintaa siitä, voidaanko asiakkuus päättää vai jatketaanko sitä vielä. Usein kyse on ollut siitä, mikä on *asiakkaan palvelutarve* ja voiko kuntakokeilu vielä vastata siihen. Mikäli asiakkaan tilanteessa on käytetty jo palkkatuki ja työhönvalmennus, eikä pysyvää tulosta ole tullut, kuntakokeilun mahdollisuudet edistää työllistymistä ovat vähäiset. Asiakas on voinut osallistua myös niin omiin ryhmiin ja valmennuksiin kuin työkokeiluunkin, jonka jälkeen palvelua ei ole enää löydetty. Terveysteen

ja työkykyyn liittyviä syitä on esiintynyt useamman kerran asiakkuuden päättymiseen syynä. Tällöin asiakkaan palvelutarve on jokin muu kuin työllistymisen edistäminen.

8.5 Muut asiakasprosessiin vaikuttavat tekijät

Osa havainnoista ei liittynyt niinkään tiettyyn asiakasprosessin vaiheeseen, mutta olivat kuitenkin olennaisia kuntakokeiluna asiakasprosessin kannalta. Nämä jaoteltiin omaan ryhmään. Näistä muodostui kaksi teemaa, jotka ovat kunnan työttömyystilanteen vaikutus kuntakokeiluun ja työllisyyspalveluiden erot ja päällekkäisyys.

Kunnan työttömyystilanteella on vaikutusta kuntakokeiluun. Espoon työttömyystilanne on heikentynyt merkittävästi viime vuosina ja se on vaikuttanut kuntakokeilulle asetettuihin tavoitteisiin ja määritellyt osaltansa jonkin verran myös kuntakokeilussa tehtävää työtä. Asiakasmäärään ja asiakkaiden siirtymiin liittyvät tavoitteet ovat suuret. Kuntakokeilu on riippuvainen muiden tahojen asiakasohjauksesta, joka ei ole toiminut siten, että tavoitteisiin päästäisiin. Asiakasohjaukseen liittyvissä tuloksissa tuli jo esiin, että kuntakokeilu on joutunut tekemään itse työtä saadakseen asiakkaita tavoitettua.

Eri työllisyyspalveluiden erot ovat aiheuttaneet pohdintaa myös kuntakokeilun sisällä. Sama asia tuli esiin jo asiakasohjaukseen liittyvissä tuloksissa asiakasohjaukseen vaikuttavana tekijänä. Etenkin uutena aloittaneen Työhönvalmennustiimin ja kuntakokeilun ero on nostanut kuntakokeilussa ilmaan kysymyksiä, kun on mietitty hyötyisikö asiakas enemmän kuntakokeilusta vai Työhönvalmennustiimistä ja mikä nämä kaksi palvelua konkreettisesti toisistaan erottaa.

Asiakas ei useinkaan pysty itse arvioimaan, mikä palvelu vastaisi parhaiten hänen tarpeisiin, vaan hakeutuu useampaan palveluun yhtä aikaa. Kuntakokeilun asiakas ei voi olla työvoiman palvelukeskuksen asiakas ja myös Työhönvalmennustiimillä on omat asiakkaat. Asiakas ei välttämättä itse osaa mainita olevansa jo jossain palvelussa eikä myöskään tiedä, että palvelut eivät voi toimia päällekkäin.

Työhönvalmennustiimin aloittaminen uutena toimijana toi esiin konkreettisia kohtia, joissa esiintyi *palveluiden päällekkäisyyksiä*. Kuntakokeilun asiakkaat voivat hakea Työhönvalmennustiimin kautta avoinna olevia palkkatukipaikkoja ja mikäli asiakas tulee valituksi, työhönvalmennus tulee kuitenkin kuntakokeilun kautta. Asiakas on välillä tavattu sekä kuntakokeilussa että Työhönvalmennustiimissä, mikä ei ollut tullut esiin heti alussa, vaan vasta myöhemmin. Näitä mahdollisia päällekkäisyyksiä ei ole osattu etukäteen ottaa huomioon ja niitä on pyritty ratkaisemaan sitä mukaan, kun niitä on tullut eteen. Käytössä ei ole järjestelmää, jolla pystyttäisiin etukäteen varmistamaan, ettei päällekkäisyyksiä tule.

9 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

9.1 Asiakasohjauksen haasteellisuus

Heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien henkilöiden tukeminen ja ohjaaminen edellyttää asiakkaan kokonaistilanteeseen perehtymistä ja palvelukokonaisuuksien hallintaa. Esiin on nousut huoli siitä, millä tavoin henkilöstöresurssien vähentäminen TE-hallinnossa vaikuttaa heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien palveluihin. Myös kuntien sosiaalityön haastava tilanne vaikeuttaa yksilöllisten palveluiden tarjoamista. (Ilmonen ym. 2011, 27.) Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen ensimmäisessä väliraportissa tuli esiin paikallisen yhteistyön haasteet. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, ettei asiakasohjaus toiminut kaikissa kuntakokeilussa. Kuntakokeilun toteuttaminen tuntui haasteelliselta niissä kunnissa, joissa asiakashankinnan toimivuudessa oli vaikeuksia. (Arnkil ym. 2014a, 36, 66.)

Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessissa selkeä haaste ajoittuu asiakasohjaukseen. Kuntakokeilu ei voi juurikaan vaikuttaa siihen, millaisia asiakkaita alkukartoitukseen ohjataan. Asiakasohjaus tapahtuu pääosin TE-toimiston infojen kautta ja tässä toimintatavassa ei pystytä kovin tarkasti katsomaan asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta, eikä asiakkaiden nykytilanteesta välttämättä ole ajantasaista tietoa. Aikuissosiaalityöstä ohjaus on satunnaista, mitä selittää resurssien vähyys pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelyyn. Asiakasohjauksen haasteellisuus näkyy myös siinä, että kuntakokeilun alkukartoituksessa tapahtuu jako alkaako asiakkuus vai ei. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen osa asiakkaista ei lähde kuntakokeilun asiakkuuteen tai asiakkaan kanssa päädytään yhdessä siihen, ettei asiakkuutta aloiteta. Syyt siihen, ettei asiakkuus ala, ovat moninaisia. Taustalla on niin motivaatioon, palvelutarpeeseen kuin asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä syitä, jolloin asiakkuus ei ole oikea-aikaista.

Suurin osa asiakkaista ohjautuu kuntakokeiluun siten, ettei tilannetta ole ainakaan vähään aikaan arvioitu muulla taholla. Työllistymisen esteiden purkaminen ennen asiakkaan ohjautumista työllistymistä edistävään palveluun tukee prosessin onnistumisia. Kunnolla resursoitu perustyö on edellytys toimivaan palveluketjuun. Kun työllistymistavoitteiset asiakkaat pystytään hyvän perustyön kautta ohjaamaan työllisyyspalveluihin, määrittyy työllisyyspalveluiden työ selkeämmin työllistymistavoitteiden toiminnan ympärille. Sosiaaliseen kuntoutukseen painottuva työ toteutettaisiin sosiaalitoimiston puolella. Aktivointiin tarvitaan lisää sosiaalisen kuntoutuksen palveluita, joilla tuetaan asiakkaiden arjenhallintaa ja kuntoutumista ja lisätään työllistymisedellytyksiä. (Tuusa 2005. 79-80, 89.)

Asiakasohjauksen kehittäminen kuntakokeilussa on haastavaa, sillä sekä aikuissosiaalityöhön että TE-toimistoon kohdistuu odotuksia asiakasohjauksesta useammalta taholta. Tuloksien

perusteella voidaan todeta, että nämä pääsääntöiset ohjaustahot kärsivät resurssien puutteesta, joka ei mahdollista toimivaa asiakasohjausta kuntakokeiluun. Tästä näkökulmasta kuntakokeilun asema on haastava, koska asiakkaita ei ohjaudu riittävästi ja sen vuoksi kuntakokeilussa joudutaan tekemään paljon työtä asiakkaiden tavoittamiseksi. Ottaen huomioon millainen kuntakokeilun asiakasprosessi on, hyödyttäisiin selkeästi enemmän siitä, että asiakasohjaus kuntakokeiluun olisi suunnitelmallisempaa.

Yhteistapaamisista aikuissosiaalityössä asiakasohjaukseen liittyen on saatu hyviä kokemuksia, mutta ne ovat hyvin satunnaisia. Työtä päin! -kuntakokeilun ohjausryhmä on todennut kokouksessaan yhteistapaamisten kuntakokeilun ja aikuissosiaalityön kesken olevan kannatettavaa (Työtä päin! -kuntakokeilun ohjausryhmän muistio 23.1.2014). Jos pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita ei ehditä resurssien puutteen vuoksi juurikaan tavata aikuissosiaalityössä, ei sieltä ohjaudu asiakkaita kuntakokeiluun, eikä yhteistapaamisia saada toteutettua kuin satunnaisesti.

Useat eri toimijat luovat haasteen asiakasohjaukselle. Vaatimuksia ohjaaviin tahoihin kohdistuu usealta eri toimijalta ja toisaalta usean eri toimijan ilmestyminen työllisyyden hoidon kentälle luo haasteen myös tiedolle käytettävissä olevista palveluista. Useamman eri palvelun vaikutus näkyi myös työllisyyden hoidon kentällä. Päällekkäinen työ on herättänyt keskustelua ja aiheuttanut konkreettisia asioita, jotka vaativat ratkaisua. Kysymyksiä herätti myös se, mikä palvelut erottaa toisistaan ja mikä olisi se palvelu, josta yksittäinen asiakas kulloinkin hyötyy.

Tuloksissa ilmeni työllisyyspalveluiden sisällön tuntemuksen puutteellisuutta. Tämä ilmeni niin yhteistyökumppaneilla, asiakkailta kuin työntekijöilläkin. Palveluiden erojen pohtiminen ja toisaalta sen miettiminen, kenelle palvelua suunnataan, vaikuttaisikin olevan yksi kehittämiskohde. Tämä vähentäisi myös päällekkäistä työtä, joka tuloksissa ilmeni.

9.2 Palveluohjauksellinen työote

Tulosten perusteella kuntakokeilussa on mahdollistunut parhaimmillaan niin palveluohjaus kuin palveluiden oikea-aikainen kohdentaminen. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden tukeminen on haasteellinen tehtävä, sillä henkilöiden elämäntilanteet ja syyt työttömyyteen vaihtelevat. Tästä syytä yleistettäviä ratkaisuja ei ole. Palveluviidakossa on vaikea välillä asiantuntijoidenkin selviytyä, joten palvelujärjestelmä voi asiakkaalle näyttää pirstaleiselta ja vaikeasti hahmotettavalta. Tämä nostaa palveluohjauksen tärkeään rooliin palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. (Ilmonen ym. 2011, 26.)

Palvelu- ja tuetun työn kokonaisuuden täytyy lähteä liikkeelle yksilön tarpeista ja asiakkaan todellisten voimavarojen ja työllistymisen esteiden tunnistamisesta. Näiden tunnistaminen ei

kuitenkaan ole yksiselitteistä. Onnistuneessa prosessissa on kyse oikea-aikaisuudesta ja asiakkaan tarpeiden mukaan kohdennetuista palveluista. Kyse on myös ihmisten kohtaamisesta, arvostamisesta ja motivoinnista. Sanktiokeskeinen työvoimapoliittinen lainsäädäntö heikentää usein asiakkaan luottamusta palveluntarjoajaan. (Filatov 2013, 35.)

Alkukartoituksen ja palvelutarvearvion tarkoituksena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan tilanteesta ja palvelutarve tarkentuu asiakkuuden edetessä, joka mahdollistaa oikeiden palveluiden kohdentamisen. Koska asiakkaan tilannetta kartoitetaan kokonaisvaltaisesti, on asiakkaiden tilanteista noussut esiin useita erilaisia tarpeita ja työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä.

Kuntakokeiluun lähteminen on asiakkaalle vapaaehtoista eikä kuntakokeilun asiakasta niin sanotusti pakoteta palveluihin. Asiakas on myös itse voinut sanoa, mikäli haluaa lopettaa asiakkuudessa. Tuloksissa ilmeni, että pitkät asiakkuudet luovat edellytyksiä pitkäjänteiselle ja asiakkaan tarpeista lähtevälle työskentelylle. Yhdellä tapaamisella on vaikea tunnistaa vielä asiakkaan todellisia voimavaroja ja työllistymisen esteitä, mutta asiakkuuden edetessä nämä tulevat paremmin näkyviin. Näin asiakkaalle voidaan kohdentaa hänen tarpeista lähteviä palveluita. Ryhmät ja valmennukset toimivat myös hyvänä keinona palvelutarpeen arvioinnissa. Etenkin ostopalveluna toteutettavien valmennuksien aikana on tärkeää, että tietoa asiakkaan tilanteesta ja mahdollisista työllistymisen esteistä siirtyy myös kuntakokeiluun.

Pitkät asiakkuudet nostavat asiakasmäärän kuitenkin isoksi, jolloin on entistä vähemmän aikaa yksittäiselle asiakkaalle. Tuloksissa tuli esiin, että mitä pidemmälle asiakkuus oli jatkunut ja jos tulosta ei syntynyt, alkoi palveluohjaus selkeästi vähentyä ja yhteydenpito asiakkaaseen harveni. Johtopäätöksenä voidaan todeta palveluohjauksen olevan pääsääntöisesti kuntakokeilussa aktiivisemmillaan asiakkuuden alkuvaiheessa.

Terveystieteiden kanssa tehty yhteistyö on ollut hyödyllistä ja siitä on ollut paljon apua kuntakokeilussa tehdylle asiakastyölle. Aikuissosiaalityön kanssa yhteistyö on hyödyllistä, mutta sen toteuttaminen on ollut vähäistä resurssipulasta johtuen. Kuntakokeilussa osaaminen sosiaalipalveluista on ollut osa kuntakokeilussa tehtyä työtä ja vastannut asiakkaiden tarpeeseen. Kuntakokeilussa on tehty paljon työtä, joka ei tähtää suoraan työllistymiseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin, vaan ensisijaisesti hyvinvoinnin ja elämänhallinnan vahvistamiseen. Haasteen on tuonut kuitenkin se, että asiakas ei välttämättä pysty kuntakokeilun edellyttämällä tavalla osallistumaan palveluihin, joka lopulta johtaa asiakkuuden päättymiseen.

Kaija Hännisen (2007) raportissa tarkastellaan palveluohjausta osana pitkäaikaistyöttömien kanssa tehtävää työtä. Kun palveluohjausta arvioitiin asiakasnäkökulmasta, tulokset olivat

positiivisia. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat kokeneet hyötynsä palveluohjaushankkeissa mukana olosta. Keskimäärin 2/3 osalla asiakkaista elämäntilanteet olivat muuttuneet paremmiksi siten, että he olivat työllistyneet, päässeet koulutukseen tai työkokeiluun. Haasteeksi todettiin työntekijöiden resurssien riittämättömyys ja se, että kyseessä oli useimmiten ulkopuolisen tahon järjestämä projekti, jonka päättymisen jälkeen ei välttämättä ollut tiedossa jatkuvuutta palveluohjaukselle. Mikäli kuntakoikeilun asiakkuus päättyy ja asiakas on edelleen työttömänä, asiakkuus jatkuu TE-toimistossa ja mahdollisesti aikuissosiaalityössä. Näiden tahojen resurssipula tuli esiin tuloksissa, joten palveluohjauksen jatkuvuudelle ei asiakkuuden päättymisen jälkeen ole takeita.

Jouni Karjalaisen ja Vappu Karjalaisen (2010, 68-69) kuntouttavaa työtoimintaa koskevan tutkimuksen mukaan monet kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokivat epävarmuutta tulevaisuudesta työtoimintajakson jälkeen. Tulevaisuutta suunniteltiin lähinnä työtoimintajakson ajalle, mutta ei juurikaan sitä pidemmälle. Asiakkaiden yleisenä toiveena oli päästä työhön, mutta työtoimintaa ei nähty selkeänä mahdollisuutena päästä takaisin työelämään ja suurta uskoa työnsaantiin ei ollut. Suurella osalla asiakkaista ei ollut käsitystä tulevaisuudestaan työtoiminnan jälkeen.

Vaikeasti työllistyvien palveluita ja tilannetta selvittävässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistuneet asiakkaat toivat esiin kritiikkiä virkailijoiden vaihtumisesta, jolloin asiakkaan tilanne ehtii unohtua (Terävä ym. 2011, 64). Jatkuvuus samojen työntekijöiden kanssa, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen, tukevat kuntakoikeilussa asiakasprosessin jatkuvuutta. Asiakas voi jäädä kuntakoikeilun asiakkaaksi kuntouttavan työtoiminnan ajaksi. Tulokset tukivat sitä, että kehittämistyön suunta on ollut oikea, koska aineistossa tuli esiin asiakkaiden osalta tyytyväisyyttä siitä, että jatkon suunnittelu mahdollistuisi saman työntekijän kanssa. Koska muutos on niin tuore, ei aineisto tuottanut havaintoja siitä, etenikö asiakas eteenpäin kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntakoikeilun päättymisen vuoden lopussa tulee nopeasti ja kuntouttavan työtoiminnan jaksot voivat olla pitkiäkin, joten kokemuksia siirtymistä ei välttämättä juurikaan ehditä saamaan.

On asioita, joita palveluohjauksellakaan ei kuitenkaan voida ratkaista. Yksi esimerkki on rakenteellinen työttömyys. Palveluohjauksen myötä ne voidaan kuitenkin nostaa esiin. (Hänninen 2007, 47.) Kuntakoikeilun asiakaskunta on hyvin heterogeeninen. Asiakkaiden lähtökohdat työllistymistä ajatellen ovat erilaisia ja palvelutarve vaihtelee. Palveluita pitäisikin pystyä tarjoamaan erilaisiin tarpeisiin. Toisilla on havaittavissa selkeitä työllistymisen esteitä, kun taas osan kohdalla rakenteellinen työttömyys on selkeästi isoin haaste asiakkaan työllistymiselle.

Koulutetuille ja hyvän työhistorian omaaville kuntakokeilussa on kehitetty työnhaun pienryhmää, josta asiakkaat ovat saaneet uusia ideoita työnhakuun. Kuntakokeilun kohdentaminen viimeisenä vuotena korkeasti koulutettuihin luo kuitenkin tarpeen edelleen kehittää tälle kohderyhmälle suunnattuja palveluita. Pohdintaa kuntakokeilussa on käyty siitä, mitä muuta pienryhmän lisäksi voitaisiin tarjota. Pienryhmä herättää enemmän kiinnostusta, koska se poikkeaa totutusta työnhakuvalmennuksesta. Useammat asiakkaat ovat käyneet Starttivalmennuksen kaltaisia työnhaku- ja uravalmennuksia aiemmin ja kuntakokeilun Starttivalmennuksen osalta on ollut haasteita saada valmennukseen riittävästi asiakkaita

Opinnäytetyön tuloksissa tulee esiin myös asiakkaiden huono suomen kielen taito, joka vaikeuttaa palveluohjausta. Kielitaito näyttäytyy välillä jo alkukartoitusvaiheessa siten, että heikko suomen kielen taito saattaa johtaa siihen, ettei asiakkuutta aloiteta. Työskentelyvaiheessa heikko suomen kielen taito rajasi mahdollisia palveluja. Asiakkaat toivat esiin tarvetta suomen kielen kursseille, jota kuntakokeilun kautta ei ole tarjolla. Tällä hetkellä asiakkaille, joiden kielitaito on heikko, sopivia palveluita kuntakokeilussa ei juuri ole tarjolla. Vaikka asiakas pystyisikin asioimaan työntekijän kanssa, voi heikko kielitaito muodostua kuitenkin työllistymisesteeksi. Suomen kielen opetuksen integroiminen osaksi asiakkaan palveluprosessia olisi tärkeää asiakkaan työllistymisen edistämiseksi.

9.3 Dialoginen asiakastyö

Opinnäytetyön tuloksissa tuli esiin asiakastyön dialogisuus, joka on asiakasprosessin aikana mahdollistanut puuttumisen vaikeisiinkin asioihin. Parhaimmillaan luottamuksellisessa asiakassuhteessa mahdollistuu se, että työntekijä pystyy rohkeastikin tuomaan asiakkaalle esiin omia näkemyksiään ja näin ollen asiakkaan tietoisuus omasta tilanteestaan lisääntyy. Tämä mahdollistaa työntekijän tekemään tarvittaessa myös intervention asiakkaan tilanteeseen ja ottamaan puheeksi vaikeitakin asioita.

Huolella toteutettu asiakaslähtöinen palveluohjausmalli hyödyttää asiakkaita useilla eri sosi- ja terveysalan sektoreilla. Palveluohjauksen tuloksellisuutta tukee aito kohtaaminen, luottamus ja asiakkaiden näkemyksien kunnioittaminen siten, että lähdetään liikkeelle asiakkaiden tarpeista. (Hänninen 2007, 46-47.) Palveluohjaukseen liittyy vahvasti dialogisuus. Asiakkaan ja työntekijän välinen dialoginen suhde voi olla väline, jonka kautta muutostyö mahdollistuu. Asiakassuhde etenee vaihe vaiheelta ja tavoitteet ja ongelmien ratkaisukeinot voivat muuttua asiakassuhteen aikana. Dialoginen työ perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen. (Suominen & Tuominen 2007, 79.)

Asiakassuhteeseen voidaan orientoitua eri tavoin. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa tavoitteena on, että asiakas alkaa tiedostaa omat ongelmansa, jotta asiantuntija voi päästä kä-

sittelemään ongelman ydintä. Asiakaskeskeisessä orientaatiossa lähtökohtana on asiakkaan valinnanvapauden korostaminen sekä ajatus nähdä asiakas oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena. Molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa pyrkien rakentamaan asioita yhdessä. Dialogisuudessa tavoitellaan yhteistä ymmärrystä, jota kumpikaan ei voi saavuttaa yksin. (Mönkkönen 2007, 102-104.)

Pitkät asiakkuudet ovat mahdollistaneen sen, että asiakkaat tulevat tutuiksi ja asiakkaan kanssa voidaan työskennellä työllistymisesteiden purkamiseksi. Vaihtoehtoisesti asiakkaan kanssa on voitu ottaa puheeksi ne asiat, jotka selkeästi sillä hetkellä estävät työllistymistä ja sitä kautta kuntakokeilun asiakkuus ei välttämättä vielä ole oikea-aikaista. Parhaimmillaan kuntakokeilussa pystytään perehtymään asiakkaan tilanteeseen ja sitä kautta saavutetaan yhteistä ymmärrystä tilanteesta.

Asiakkaiden näkemysten ja kokemusten huomioiminen on tärkeää työelämäosallisuutta edistettäessä. Asiakkaat saattavat usein kokea yksipuolista vallankäyttöä viranomaisten taholta palveluihin osallistumiseen liittyen. Tätä kokemusta voidaan lieventää ottamalla asiakas mukaan palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle tulee perustella, millä tavoin palvelu auttaa häntä työllistymispolulla tai elämänlaadun parantamisessa. Viime aikoina on entistä enemmän korostettu pitkäjänteisen palveluprosessin merkitystä heikossa työmarkkina-
asemassa olevien asiakkaiden kohdalla. Lyhytaikaisilla toimenpiteillä ei useinkaan saavuteta tavoiteltua muutosta asiakkaan tilanteessa, vaan asiakas saattaa palautua uudestaan lähtötilanteeseen. (Ilmonen ym. 2011, 27.)

Opinnäytetyön tuloksissa tuli esiin positiivisia vaikutuksia pitkäjänteisestä palveluprosessista. Palvelut muodostivat parhaimmillaan selkeän jatkumon, jonka kautta pystytään lisäämään asiakkaan työllistymisedellytyksiä. Tuloksissa tuli ilmi myös, että joskus vasta pitkän ajan jälkeen saavutetaan toivottu lopputulos. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että työntekijät tuovat asiakkaille esiin omia näkemyksiään asiakkaalle hyödyllisistä palveluista ja perustelevat hyötyjä asiakkaalle. Asiakas otetaan mukaan oman palveluprosessinsa suunnitteluun eikä asiakasprosessissa työntekijällä ole merkittävää valtasuhdetta asiakkaaseen. Koska asiakkuus on vapaaehtoinen, vaatii se asiakkaalta sitoutumista ja motivaatiota. Asiakkaan tarpeista lähteminen edistää asiakkaan sitoutumista ja motivaatiota.

9.4 Terveyden ja työkyvyn edistäminen asiakasprosessissa

Työtä päin! -kuntakokeilussa asiakkaiden työkykyyn ja terveyteen liittyviä ongelmia on nousut usein esiin. Terveystenhoitajan kanssa tehtävä yhteistyö on ollut toimivaa ja se on tukenut kuntakokeilussa tehtävää asiakastyötä. Asiakkaita on tapaamisilla ohjattu terveyteen ja työ-

kykyyn liittyen ja asiakkaille on jonkin verran saatu myös sairauslomia ja B-lausuntoja, jonka jälkeen on haettu ammatilliseen kuntoutukseen. Jos asiakas saa pitkän sairausloman ja siirtyy sairauden hoitoon tai kuntoutukseen, kuntakokeilun asiakkuus päättyy. Asiakasta neuvotaan ja ohjataan siihen asti, kun kuntakokeilussa sitä pystytään tekemään.

Toisinaan terveyteen ja työkykyyn liittyvät ongelmat ovat kuitenkin olleet selkeä este työllistämistä edistäviin palveluihin osallistumiselle, eikä näissä tilanteissa ole ajankohtaista ja taroituksenmukaista sellaisia suunnitella. Terveydelliset ongelmat ovat nousseet esiin jo ensimmäisillä tapaamisilla ja vaikuttavat joissain tilanteissa asiakkuuden alkamiseen.

Työkyky on olennaista, kun määritellään yksilön taloudellisia etuuksia ja palveluita. Työkyvyn heikentyminen ja työkyvyttömyyden uhka ovat perusteita kuntoutuspalvelujen saamiselle. Työkyvyttömyys on peruste sairauspäivärahaan tai työkyvyttömyyseläkkeeseen. Statuksen muuttuminen työkyvyttömäksi ja siirtyminen työkyvyttömyydestä johtuvan etuuden piiriin tarkoittavat aktivoinnin päättymistä ainakin tilapäisesti. (Saikku 2013, 121.)

Oikean etuuden ja statuksen saaminen asiakkaalle on ollut keskeistä kuntakokeilun asiakastyössä niiden asiakkaiden kohdalla, joilla työkyky estää työllistymisen. Asiakkaan ohjaaminen lääkärille työkyvyn selvittämiseen on tärkeää myös sen vuoksi, että työttömien kohdalla tapahtuu usein, ettei lääkäri kirjoita asiakkaalle sairauslomaa. Perusteena voi olla se, ettei työttömällä ole työtä, jota vasten työkyvyttömyyttä voitaisiin arvioida, työttömällä ei ole tarvetta sairauspoissaoloon tai toimeentulo on järjestetty jo työttömyysturvan kautta. Sairauslomatoistuksen saaminen olisi kuitenkin tärkeää, jotta Kela voi seurata sairauspäivärahopäivien kertymistä ja näin ollen kuntoutustarvetta voidaan selvittää ajoissa. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut 2011, 14.)

Kuntakokeilussa seurataan asiakkaan työkyvyn ja terveyden selvittelyyn ja mahdolliseen kuntoutukseen hakeutumisen etenemistä. Opinnäytetyön tuloksissa tulee esiin kuitenkin, että toisinaan asiakkaiden kokemus omasta terveydentilastaan on niin huono, että se saattaa vaikuttaa halukkuuteen osallistua palveluiden suunnitteluun. Terveystoimittajan tapaaminen on näissä hyvä alku, mutta kaikkien kohdalla se ei ole riittävää. Asiakkaiden kohdalla tarvittaisiin myös laajempaa työkykyyn ja terveyteen liittyvää yhteistyötä.

Työttömien työ- ja toimintakykyä tukevassa terveysneuvonnassa, työkyvyn ja ammatillisen kuntoutustarpeen arvioinnissa sekä kuntoutukseen ohjaamisessa tarvitaan erityisosaamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnitelmallisen toiminnan lisäksi tärkeää on yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon, työ- ja elinkeinohallinnon ja Kansaneläkelaitoksen kesken. Työttömän työkyvyn arviointi ja työmarkkinoille kuntouttaminen vaatii eri toimijoiden yhteistyötä. Moni-

toimijuus edellyttää nimettyä tahoja, joka huolehtii asiakaslähtöisesti palveluprosessin eteenpäin viemisestä. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystalvet 2011, 15, 26.)

9.5 Työskentelyyn sitoutuminen

Tulosten perusteella asiakasprosessiin liittyi asioita, jotka olivat sekä asiakasprosessin mahdollisuuksia että haasteita, riippuen millainen vaikutus niillä oli asiakasprosessiin. Nämä liittyivät asiakkaan omiin lähtökohtiin. Asiakkaan motivaatio, aktiivisuus ja toisaalta halukkuus vastaanottaa palveluita näyttäytyivät mahdollisuuksina silloin, kun asiakkaalla oli motivaatio, aktiivisuutta ja halua vastaanottaa palveluita. Silloin kun näitä ei ollut tai ne näyttäytyivät heikkoina, muodostivat ne selkeän haasteen työskentelylle.

Asiakkaan oma aktiivisuus asiakasprosessin aikana on todella tärkeää. Se vaikuttaa niin asiakkuuteen lähtemisessä kuin työskentelyvaiheessa. Havainnot liittyen asiakkaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön osoittivat, että asiakkaan oma aktiivisuus työhaussa oli ollut keskeisessä asemassa työllistymisessä.

Pitkäaikaistyöttömien tilanteet ja olosuhteet ja työllistymiseen vaikuttavat tekijät ovat hyvin erilaisia. Motivaation puute näyttäytyy osan kohdalla työllistymisen esteenä. (Juvonen & Vehkasalo 2011, 51-52.) Vaikeasti työllistyvien tilannetta selvittävässä tutkimuksessa osa työttömistä piti motivaation puutteen ja työnhakukäyttäytymisen olleen suurin syy siihen, että työttömyys oli pitkittynyt. (Terävä ym. 2011, 38). Sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoissa osallistujien sitoutuminen ja motivaation puute näyttäytyy keskeytyksien taustatekijöinä (Hintikka, Koivisto & Haverinen 2006, 27-28).

Tulosten perusteella voidaankin tehdä johtopäätös, että asiakasprosessin onnistumista tukee asiakkaan oma motivaatio, sitoutuminen työskentelyyn, valmius osallistua palveluihin rajamatta tiukasti omia vaihtoehtoja ja oma aktiivisuus asiakasprosessin aikana. Nämä ovat myös asioita, joihin kuntakokeilun alkukartoituksessa kiinnitetään huomiota. Toisinaan nämä saattavat johtaa siihen, ettei asiakkuus ala. Asiakasohjauksessa huomion kiinnittäminen etenkin asiakkaan motivaatioon tukisi kuntakokeilun työskentelyä.

Motivaation taustalla on kuitenkin ollut myös työn vastaanottamisen taloudellinen kannattavuus, johon kuntakokeilussa ei voida vaikuttaa. Kannustinloukut heikentävät asiakkaan työllistymismotivaatiota. Työnteon kannustamattomuutta on jo vuosia pidetty yhtenä työttömyyttä ylläpitävänä tekijänä. Kannustinloukkojen vaikutukset voivat ilmetä kahdella tavalla. Kun hyöty tuloista suhteessa toimeentuloturvaetuuksiin on vähäinen, ei työtön vastaanota työtä. Lyhytaikaiset työsuhteet saattavat taas aiheuttaa etuuksien pienenemistä ja uudelleen käsit-

telyä. Tuloloukkojen lisäksi voidaankin puhua myös byrokraattisista loukoista, jotka vaikeuttavat työllistyneet työttömän taloudellista tilannetta. (Parpo 2007, 35-36.)

Työskentelyyn sitoutuminen on yhtä tärkeää myös kuntakokeilun puolelta. Työskentelyvaiheessa palveluohjauksella on keskeinen merkitys. Tuloksissa tuli kuitenkin esiin palveluohjauksen ja tuen heikkeneminen, mikäli asiakkuus on jatkunut pitkään ja asiakkaan tilanteessa ei ole saatu selkeää muutosta aikaiseksi. Palveluohjaus ja yksilöllinen tuki ovat vahvimmillaan asiakkuuden alussa. Jos työn löytäminen kestää tai asiakkaan tilanne ei muusta syystä etene, tulisi näihin puuttua nopeammin ja miettiä, mitä tällaisissa tilanteissa tehdään. Etenemisen taustalla on toisinaan myös selkeitä työllistymisen esteitä ja näihin puuttumista ja puheeksi ottamista voidaan edelleen parantaa.

Opinnäytetyön tuloksissa tuli kuitenkin esiin, että kasvavien asiakasmäärien myötä työntekijöillä on vähemmän aikaa yksittäisiä asiakkaita kohden. Tämä todennäköisesti johtaa siihen, että aika ei riitä kaikkeen ja joudutaan jonkin verran tinkimään siitä, mitä pystytään resurssien puitteissa tekemään.

9.6 Sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuudet

Opinnäytetyön tuloksissa tuli esiin asiakkaiden motivaatio. Asiakkaiden motivaatiota voidaan tarkastella Kuvajan (2012) artikkelissa esiin tuomien lukkiutuneen ja hajanaisen työnhakumotivaatio-orientaation kautta. Lukkiutunut työnhakumotivaatio näkyi näköalattomuutena omasta tilanteesta ja epärealistisina odotuksina. Asiakkaiden elämäntilanteet vaikuttivat myös työnhakumotivaatioon. Joidenkin kohdalla työnhakumotivaatio on selvästi hajanaista eikä asiakkaalla ollut enää ajatuksia liittyen työllistymiseen. Kuvajan mukaan sosiaalisessa kuntoutuksessa tapahtuvasta motivoinnista hyötyisivät työttömät, joiden työnhakumotivaatio on lukkiutunutta tai hajanaista ja, joilla on ongelmallinen elämäntilanne.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa on määritelty sosiaalinen kuntoutus. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalinen kuntoutus pitää sisällään sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämisen, kuntoutusneuvonnan ja -ohjauksen sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittamisen, valmennuksen arkipäiväisissä toiminnoissa suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminnan, tuen sosiaalisiin suhteisiin ja muut tarvittavat kuntoutusta edistävät toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalisen kuntoutuksen odotetaan jakautuvan kahdenlaiseen toimintaan. Työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä siten,

että asiakas voisi tulevaisuudessa osallistua TE-hallinnon palveluihin, ammatilliseen kuntoutukseen, koulutukseen tai työhön. Osallisuutta edistävässä sosiaalisessa kuntoutuksessa tavoite on sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi ja yhteisöissä toimimiseksi. Tässä mallissa kuntouttava työtoiminta olisi työelämävalmiuksia edistävää sosiaalista kuntoutusta. (Karjalainen, Kirjavainen, Mattila, Sipilä & Valkonen 2015, 88.)

Opinnäytetyön tuloksien perusteella voidaan todeta, että osalla kuntakokeilun asiakkaista on ollut tarvetta sosiaaliselle kuntoutukselle, joka tukisi työllistymisedellytyksiä. Raja sosiaalisen kuntoutuksen ja työllistymisen edistämisen välillä on kuntakokeilussa joissain tilanteissa ollut todella häilyvä. Rajaa ei välttämättä ole edes tarpeellista lähteä tekemään, sillä osa asiakkaista hyötyisi matalamman kynnyksen toiminnasta, jossa pääpaino on työllistymisen esteiden purkamisessa, motivoinnissa ja elämänhallinnan vahvistamisessa. Tällaista työtä tehdään jo osittain asiakastapaamisilla.

Kuntakokeilun omana toimintana toteuttavasta työnhaun pienryhmästä on hyviä kokemuksia. Sen kautta tutustutaan asiakkaisiin, tavoitetaan useampia asiakkaita kerralla ja ryhmän jälkeen on enemmän tietoa, jonka pohjalta voidaan jatkaa työskentelyä. Keväällä 2015 kuntakokeilulle ylimääräisinä tulleet työtehtävät veivät resursseja sen verran, ettei omaa matalan kynnyksen ryhmätoimintaa pystytty käynnistämään. Tällaisen toiminnan kehittämiseksi on kuitenkin tarvetta.

Espoossa toimiva Espoon Kipinä on ryhmämuotoisen sosiaalityön toimintamalli. Toiminta on tarkoitettu yli 18-vuotiaille espoolaisille, jotka eivät ole työssä tai koulutuksessa. Espoon Kipinä on tavoitteellista ryhmätoimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa asiakkaita löytämään väyliä työhön, opiskeluun, asumiseen ja mielekkääseen tekemiseen sekä lisätä hyvinvointia. (Varjonen 2015.) Toiminnan tavoitteet ovat osittain samoja, mitä suunnitellaan kuntakokeilun omassa ryhmätoiminnassa. Opinnäytetyön tuloksissa on tullut esiin päällekkäisen työn vaikutuksia. Toimivien yhteistyömallien luominen olisi tärkeää ja yhteistyöllä voitaisiin avata asiakkaille enemmän väyliä ja mahdollisuuksia.

Opinnäytetyön tuloksien perusteella kuntakokeilun työ pitää sisällään sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä, mikä on myös tärkeä osa työskentelyä. Sosiaalisen kuntoutuksen toimivuuden kannalta keskeisiä elementtejä ovat asiakaskeskeisyys, luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen, asiakkaan omista toiveista liikkeelle lähteminen, osallistumisen vapaaehtoisuus, pitkäkestoinen työskentely ja asiakkaan motivointi (Hintikka ym. 2006, 37). Vaikeasti työllistyvien voidaan katsoa muodostavan kuntoutuksen keskeisen kohderyhmän. Yksittäisen vaikeasti työllistyvän henkilön prosessiin tulisi tarpeen mukaan sisältyä elementtejä kaikista kuntoutuksen osa-alueista. Lähtökohtaisesti vaikeasti työllistyvien kuntoutustarpeet sijoittuvat

ammattillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen välimaastoon. (Harkko, Ala-Kauhaluoma & Lehikoinen 2012, 59.)

10 Pohdinta

10.1 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimuksen tekemiseen liittyy tutkimusetiikka, jolla tarkoitetaan hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Tutkimusetiikka kulkee mukana koko tutkimusprosessin ajan. (Vilkkä 2005, 29.) Tutkimusprosessin eettisten näkökulmien tarkastelu voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tulee pohtia tutkimusaiheen eettistä oikeutusta eli miksi juuri kyseisen ilmiön tutkiminen on perusteltua. Toinen tärkeä vaihe on tutkimusmenetelmät eli saadaanko valituilla aineistonkeruumenetelmillä tavoiteltua tietoa. Kolmas eettinen näkökulma liittyy aineiston analyysiin ja raportointiin. Tutkijan on analyysivaiheessa toimittava eettisesti kestäväällä tavalla. Tutkijan velvollisuus on raportoida tulokset mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti, mutta samaan aikaan otettava huomioon tutkittavien tunnistamattomuus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Tutkimuksen aihetta pohdittaessa tulee ottaa huomioon, miksi tutkimukseen ryhdytään ja kenen ehdoilla tutkimus valitaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 26.) Opinnäytetyön aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Kehittämistyössä olennaista on sen arvioiminen. Aihe on työelämälähtöinen, sillä sitä voidaan tarvittaessa hyödyntää Työtä päin! -kuntakokeilun loppuarvioinnissa. Aiheen valinta ei kuitenkaan ole tärkeä vain kuntakokeilulle, vaan myös asiakkaille. Jotta palveluita voidaan kehittää, tulisi palveluista olla arvioitua tietoa saatavilla.

Hyvään tieteellisen käytäntöön kuuluu, että tutkija noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä, joka tarkoittaa käytännössä tiedeyhteisön hyväksymiä menetelmiä. Tutkijan tulee pohtia, millaisilla menetelmillä hän pystyy tekemään eettisesti kestäväää tutkimusta. (Vilkkä 2005, 30.) Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät on perusteltu tutkimuskirjallisuuteen pohjautuen. Tutkimuskirjallisuuden perusteella opinnäytetyön tiedonhankintaan ja aineiston analyysiin valitut menetelmät ovat perusteltuja. Valitut menetelmät ovat tarkoituksenmukaisia ja niillä saadaan vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Havainnointi mahdollisti tiedonkeruun luonnollisessa ympäristössä, jossa esiin tuli niin kuntakokeilun kuin asiakkaidenkin näkökulma. Teemoittelu aineiston analysoinnissa mahdollisti aineiston pelkistämisen siten, ettei aineistosta kadotettu olennaisia asioita.

Tutkittaville tulee antaa riittävä tieto tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta. Tutkijan tulee myös korostaa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tietojen käsittelyssä keskeisiä

käsitteitä ovat luottamus ja anonymiteetti. Tietoja julkistettaessa on huolehdittava luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojausta. Periaatteena tulee olla, että tutkitavan henkilöllisyyden paljastaminen tehdään mahdollisimman vaikeaksi. (Eskola & Suoranta 1998, 56-57.) Hyvän tieteellisen tavan noudattaminen edellyttää, ettei aineistoa kerätä ilman havainnoitavan suostumusta. Luottamus saavutetaan parhaiten kertomalla mahdollisimman alussa tutkimuksen luonteesta ja tutkijan kiinnostuksen kohteista. (Vilka 2006, 57.)

Opinnäytetyöhön haettiin tutkimuslupa Espoon kaupungilta. Työtä päin! -kuntakokeilun kehittämispäälliköltä kysyttiin lupa havaintojen keräämiseen ja opinnäytetyön toteuttamiseen. Koska opinnäytetyöstä oli selkeä hyöty kuntakokeilulle, ei havainnoinnille nähty mitään estettä. Työntekijät olivat tietoisia opinnäytetyön tekemisestä ja havaintojen keräämisestä asiakasprosessin arvoimiseksi. Havainnointi ei kohdistunut kuitenkaan yksittäisiin työntekijöihin, asiakkaisiin tai henkilökohtaisiin mielipiteisiin, joten erillisiä suostumuksia ei tästä syystä pyydetty. Havainnot on kerätty keskusteluista, jossa on ollut useampi osapuoli ja tulokset eivät henkilöidy keneenkään.

Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää tutkijalta rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tulosten esittelyssä (Vilka 2005, 30). Opinnäytetyön raportissa opinnäytetyöprosessin eri vaiheet tuodaan esiin selkeästi ja rehellisesti. Rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta on noudatettu koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimusetiikka on ollut osa opinnäytetyötä kaikissa sen vaiheissa.

10.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kyse tutkimusprosessin luotettavuudesta. Luotettavuuden pääasiallinen kriteeri on tutkija itse. Koska luotettavuuden tarkastelu koskee koko tutkimusprosessia, sisältää luotettavuuden tarkastelu paljon tutkijan omaa henkilökohtaista pohdintaa. (Eskola & Suoranta 1998, 210.) Luotettavuuden kannalta tutkijan on pystyttävä kuvaamaan ja perustelemaan tekstissään valintojaan ja ratkaisujaan ja miten näihin on päädytty. Ratkaisujen toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tavoitteiden kannalta tulee arvioida. (Vilka 2005, 159.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Tämä koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet tulee kertoa selkeästi ja totuudenmukaisesti. Havainnointitutkimuksessa kerrotaan aineiston keruun olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto on kerätty. Tiedonhankinnan toteuttamisesta tulee kertoa myös havainnoinnin kulku, mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat. Tärkeää on myös tutkijan itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 1997, 217.) Aineiston analyysia tehtäessä tutkijan tulee perustella valintansa ja selittää, mitä on tehnyt ja miksi. Tämä sisältää kuvauksen siitä,

miten aineisto analysoitiin ja miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin. Näin tutkimuksesta tulee perusteltu, uskottava ja mahdollisimman luotettava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyöraportin lukijalle on pyritty muodostamaan selkeä kuva opinnäytetyön toteuttamisen vaiheista, joka kohentaa opinnäytetyön luotettavuutta. Opinnäytetyössä käytettyjä tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä on arvioitu suhteessa opinnäytetyön tavoitteeseen. Havaintojen kerääminen on kuvattu tiedonhankinnan toteutuksen yhteydessä. Havaintoja tehtäessä ne kirjattiin ylös mahdollisimman todenmukaisina. Tämä helpotti havaintojen tekemistä. Koska minulla oli opinnäytetyön aiheesta jo ennakkoon tietoa ja näin ollen myös ennakkokäsityksiä, pyrittiin tällä välttämään sitä, että havainnoinnin yhteydessä tapahtuisi jo tulkin-
taa. Tämä olisi vaikuttanut olennaisesti opinnäytetyön ja tulosten luotettavuuteen. Aineiston analyysin yhteydessä kuvataan, miten aineistoa on analysoitu ja miten tuloksiin on päästy.

Eskolan ja Suorannan (1998, 211-212) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ovat uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. Uskottavuus tarkoittaa, että tutkijan on tarkistettava vastaavako hänen tulkintansa tutkittavien käsityksiä. Tutkimustulosten siirrettävyys on mahdollista, mutta yleensä yleistyksiä ei kuitenkaan voida tehdä. Tutkimuksen varmuutta lisätään ottamalla huomioon tutkijan ennako-olettamukset. Vahvistavuudella tarkoitetaan sitä, että tehdyille tulkinnoille saadaan tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelevista tutkimuksista.

Aineiston analyysia tehtäessä omien ennako-olettamuksien tiedostaminen ja pohtiminen oli tärkeää. Koska työskentelen hankkeessa, piti minun erottaa asemani työntekijänä ja opinnäytetyön tekijänä. Olen pohtinut omaa asemaani niin työntekijänä kuin opinnäytetyön tekijänä tutkimuksen eri vaiheissa. Koska olen tiedostanut tämän alusta saakka, koen, että olen pystynyt erottamaan nämä kaksi roolia toisistaan. Oma asemani mahdollisti kuitenkin tiedon keräämisen mahdollisimman luonnollisessa ympäristössä. Osallistuvaa havainnointia pystyttiin toteuttamaan luonnollisesti osana työskentelyä ja tämä mahdollisti mahdollisimman autenttisen tiedon keräämisen. Havaintojen tarkka kirjaaminen helpotti myös analyysin tekoa. Tulosten tarkastelussa on tehdyille johtopäätöksille haettu vahvistuvuutta kirjallisuudesta. Opinnäytetyö keskittyy Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointiin, joka ilmiönä on yksittäinen, eikä opinnäytetyöllä tavoiteltu tulosten siirrettävyyttä.

Anttila (2007, 146) tarkastelee arviointitutkimuksen luotettavuutta validiteetin näkökulmasta, jolla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä selvittää sitä, mitä sillä oli tarkoituskin selvittää. Voidakseen olla validi, tutkimusotteen tulee tehdä oikeutta tutkittavan ilmiön olemukselle ja kysymyksenasettelulle. Menetelmät on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. Osallistuva havainnointi on ollut hyvä menetelmä arviointitiedon keräämiseen. Sen avulla on saatu

monipuolista tietoa ja se on ollut tarkoituksenmukainen menetelmä tiedonhankinnassa. Havaintojen teemoittelu sisällönanalyysia tehtäessä ilman pitkälle menevää luokittelua tuotti monipuolista tietoa, kadottamatta kuitenkaan olennaista arviointitietoa. Käytetty analyysimenetelmä on jälkikäteen tarkasteltuna ollut myös tarkoituksenmukainen valinta. Opinnäytetyön tarkoitus oli kuvata Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessia ja arvioida laadullisesta näkökulmasta sen hyötyjä, haasteita ja kehittämiskohteita, johon opinnäytetyöllä saatiin vastauksia.

Eskolan ja Suorannan (1998) puhuessa siirrettävyydestä luotettavuuden kriteerinä tuo Anttila (2007, 146) esiin arviointitutkimuksen luotettavuuskysymyksenä myös hyödynnettävyyden. Arviointiin nähty vaivannäkö menee hukkaan ellei arviointiprosessista ja siitä saaduista tuloksista ole hyötyä sen enempää sisään- kuin ulospäinkään. Opinnäytetyössä saatuja tuloksia ja tehtyjä johtopäätöksiä voidaan hyödyntää Työtä päin! -kuntakokeilun loppuraportissa ja vielä viimeisen toimintavuoden aikana tehtävässä kehittämistyössä. Opinnäytetyön tuloksissa tuli esiin myös ulkoisia haasteita ja kehittämiskohteita. Opinnäytetyön hyödynnettävyys ei siten palvele ainoastaan Työtä päin! -kuntakokeilua, vaan toi esiin myös yleisemmällä tasolla työllisyyden hoidon ja aikuissosiaalityön tilaa Espoossa.

10.3 Yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Ennen kuntakokeilun päättymistä on pohdittava, mitä hyötyjä kuntakokeilun asiakastyö on tuottanut, onko se tuottanut jotain uusia toimivia käytäntöjä ja mitä halutaan säilyttää mahdollisesti osaksi kunnan työllisyydenhoitoa. Kuntakokeilun tavoitteena on pitkäaikaistyöttömiin työllistymisen tukeminen ja rakennetyöttömyyden alentaminen. Pyrkimyksenä on kehittää kunnan, työ- ja elinkeinohallinnon sekä muiden yhteistyötahojen ja toimijoiden yhteistyömahdollisuudet. Tavoite ei ole uusi, sillä samanlaisia tavoitteita on ollut myös TYP-toiminnassa ja ESR-rahoitteisissa työllistymishankkeissa. (Karjalainen 2013b, 116.)

Työtä päin! -kuntakokeilussa on saatu hyviä tuloksia palveluohjauksellisella työotteella ja palveluiden räätälöinnillä ja koordinoinnilla siten, että ne muodostavat asiakkaalle selkeän ja asiakkaan tarpeista lähtevän kokonaisuuden. Asiakkaan tarpeita kartoitetaan kuntakokeilussa kokonaisvaltaisesti. Työ ei ole uutta, mutta kuntakokeilussa on ollut enemmän resursseja tehdä sitä, koska asiakasmäärä suhteessa muihin toimijoihin on ollut selkeästi pienempi. Palvelu on ollut yksilöllistä ja asiakkaalla on ollut mahdollisuus saada omista tarpeista lähtevää henkilökohtaista palvelua. Peruspalveluissa resurssien puute on johtanut siihen, että yhä vähemmän on pystytty kohtaamaan asiakkaita henkilökohtaisilla tapaamisilla, johon kuitenkin asiakkailla on ollut tarvetta.

Työtä päin! -kuntakokeilussa asiakkaiden kanssa tehdään pitkäjänteistä ja räätälöityä työtä ja juuri tämä on opinnäytetyön perusteella yksi merkittävin hyöty, mitä asiakasprosessi on tuottanut. Tulokset eivät näy hetkessä, eikä työskentely vielä kuntakokeilunkaan aikana johda kaikkien kohdalla työllistymiseen. Joidenkin osalta on ollut myös nähtävissä, ettei aika ollut vielä oikea edistää työllistymistä. Näissä tilanteissa tarvittaisiin toimivaa kumppanuutta esimerkiksi aikuissosiaalityön kanssa, jossa elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia ratkaistaisiin. Kuntakokeilussa yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa on ollut satunnaista, mutta siitä on kuitenkin saatu hyviä kokemuksia yhteistapaamisten muodossa. Aikuissosiaalityön resurssit ovat laajempaan yhteistyöhön tällä hetkellä riittämättömät. Halukkuutta aikuissosiaalityössä yhteistapaamisille olisi ollut, mikäli resurssit olisivat sen mahdollistaneet.

Jos aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön kokonaisuus ei toimi, ollaan helposti tilanteessa jota voidaan luonnehtia paikkaamiseksi. Mikäli kunnallisen aikuissosiaalityön ja muiden julkisten palveluiden resursointi ontuu, johtaa se usein siihen, että jokin muu taho on paikkaajan asemassa. Paikkaamisessa on nähtävissä myös peruspalveluiden puutteiden korjaaminen usein erilaisilla määräaikaisilla projekteilla. (Juhila 2008, 46.) Työtä päin! -kuntakokeilussa on osittain nähtävissä tämä sama ilmiö, sillä asiakkuuteen ohjautuu asiakkaita, joille työllistymisen edistäminen ei ole ensisijaista. Asiakkailla kuitenkin on tarvetta pidempiaikaiselle työskentelylle ja, koska kuntakokeilussa asiakkaita ehditään tapaamaan suunnitelmallisemmin ja enemmän kuin peruspalveluissa, paikkaa kuntakokeilu osittain peruspalveluiden puutteita.

Toimeentulotuen käsittelyajat ovat ylittyneet monissa kunnissa ja myös Espoossa aikuissosiaalityön resurssit menevät toimeentulotuen käsittelyyn, jolloin asiakastyölle jää vähemmän aikaa. Toimeentulotuen siirto Kelaan vuonna 2017 tulee muuttamaan aikuissosiaalityön työnkuvaa. Tällöin työntekijöiden aikaa vapautuu asiakastapaamisille. Uudessa sosiaalihuoltolaissa määritelty sosiaalinen kuntoutus tulee tulevaisuudessa näkymään kunnan sosiaalipalveluissa. Työllistymisedellytysten parantaminen tulee todennäköisesti olemaan osa aikuissosiaalityötä, jolloin työllisyyspalveluissa pystyttäisiin paremmin panostamaan asiakkaan työllistymisen edistämiseen. Kun vastuuta työllistymisedellytysten parantamisesta siirtyy aikuissosiaalityöhön, olisi tärkeää, että sinne olisi siirtynyt osaamista työllisyysasioista. Työllistymisedellytysten parantamiseksi on tarpeellista olla tietoa siitä, mitä kohti asiakkaan tilannetta edistetään.

Kuntakokeilussa palvelua ei ole varsinaisesti kohdennettu tietyille asiakasryhmälle. Asiakas-kunta on heterogeeninen korkeasti koulutetuista asiakkaista asiakkaisiin, joilla on työttömyyden lisäksi esimerkiksi elämänhallinnan ongelmia. Tämä luo haasteen kuntakokeilun toiminnalle, sillä palveluita pitäisi pystyä kohdentamaan todella erilaisiin tarpeisiin. Opinnäytetyön tuloksissa tulee esiin se, että palveluiden kehittämiseksi on edelleen tarvetta.

Työhaun pienryhmätoiminnasta on saatu hyviä kokemuksia ja pienryhmä tullaan tuotteistamaan siten, että sen toimintaa voidaan jatkaa myös muiden tahojen toimesta. Työhaun pienryhmä on kuntakokeilussa kohdennettu koulutetuille ja hyvän työhistorian omaaville. Oman matalan kynnyksen ryhmätoiminnan kehittäminen tulee todennäköisesti tapahtumaan syksyllä. Jos asiakkaiden työllistymisedellytyksiä ryhmän aikana saadaan lisättyä, kuntakokeilussa voitaisiin jatkaa edelleen asiakkaan työllistymisen edistämistä. Tärkeää olisi jatkuvuus tarvittaessa jossain muualla, mikäli kuntakokeilun asiakkuus ei olisi oikea-aikaista.

Kuntien lisääntyvää vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta on nostettu esille. Kunnan tehtävä liittyy ennen kaikkea pitkäaikaistyöttömien tarvitsemiin sosiaali- ja terveystalouteihin. Vaikeutuneen työttömyystilanteen taustalla on usein toimeentuloon, työkykyyn ja selviytymiseen liittyviä ongelmia. Alentunut työkyky tai hoitamaton sairaus ovat useasti työllistymisen esteenä. Kuntien lakisääteinen tehtävä on järjestää hoitoa ja kuntoutusta kuntalaisilleen ja ohjata heitä ammatilliseen kuntoutukseen. Kunnissa tunnetaan paremmin työttömien elinolosuhteita ja paikallis-seudullisia tekijöitä, jotka aiheuttavat ja ylläpitävät työttömyyttä ja eriarvoisuutta. Kuntavastuun lisääminen pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa voisikin tulevaisuudessa keskittyä kuntalaisten terveyden ja toimijuuden tarkasteluun ja näihin puuttumiseen. (Karjalainen 2013b, 116-117.)

Työtä päin! -kuntakokeilun yhteistyö työttömien terveydenhoitajan kanssa on tuottanut toimivaa asiakastyötä. Asiakkaiden terveysongelmia on tullut esiin terveydenhoitajan tapaamisella ja asiakkaita on päästy ohjaamaan terveystalouteihin. Tätä kautta asiakkaille on saatu myös B-lausuntoja ja haettu ammatilliseen kuntoutukseen. Opinnäytetyön tulokset tukivat sitä, että tärkeää näissä tilanteissa on ollut työntekijän tuki asiakkaalle ja tilanteen seuraminen siihen saakka, että asiakas pääsee aloittamaan kuntoutuksessa. Pitkäaikaistyöttömien joukossa on paljon asiakkaita, joilla terveysongelmat muodostavat selkeän työllistymisen esteen. Tästä syystä keskittyminen työttömien terveysongelmiin olisi jatkossakin tärkeää. Vaikka terveydenhoitajan kanssa tehtävä yhteistyö on toimivaa, tarvetta olisi yhteistyölle terveystaloutien kanssa laajemminkin sekä kuntoutuspolkujen kehittämiseksi.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta tuli voimaan 1.1.2015. Työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kela yhdessä arvioivat työttömien asiakkaiden palvelutarpeet, suunnittelevat työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet ja vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Palvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla palvelutarpeen mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Asiakkuuskriteereinä monialaiseen yhteispalveluun on työmarkkinatuen maksupäivien määrä, työttömyyden kesto ja asiakkaan palvelutarve monialaiseen yhteispalveluun. Työ- ja elinkeinoisto, kunta, Kela ja asiakas arvioivat yhdessä palvelutarpeen kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun monialainen yhteispalvelu on alkanut. Kartoitusjakson aikana selvitetään ammatillista osaamista sekä työllistymiseen vaikuttava sosiaalinen tilanne, terveydentila ja työ- ja toimintakyky. Kartoitusjaksoon sisältyy ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa asiakas työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Jakson aikana laaditaan työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys ja kuntoutuspalveluista ja niiden toteuttamisen seurannasta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Monialaisessa yhteispalvelussa palveluiden koordinoinnin ja palveluohjauksen tarve kasvaa. Asiakkuuskriteereissä mainitaan kuitenkin, että asiakkaalla tulee olla tarve monialaiseen yhteispalveluun. Kuntakokeilussa koordinoinnista ja palveluohjauksesta on saatu hyviä kokemuksia asiakkaiden kanssa riippumatta siitä, kuinka suuri asiakkaan tuen tarve on. Asiakkaat ovat hyötäneet yksilöllisestä ja henkilökohtaisesta työskentelystä. TE-toimisto ei tällä hetkellä olemassa olevilla resursseilla pysty vastaamaan pitkäaikaistyöttömien osalta tähän tarpeeseen. Vaikka sähköisiä palveluita kehitetään, eivät ne korvaa henkilökohtaisen palvelun kautta saatavaa hyötyä.

Työllisyysasioiden edistäminen vaatii useiden toimijoiden sitoutumista, toimivaa yhteistyötä ja työllisyysasioiden tulisi olla huomioitu kunnan strategiassa. Kunnan työllisyysasioita tukee se, että kunnan sisäiset työllisyysasioihin liittyvät palveluprosessit ovat selkeät. Kuntakokeilun seurantutkimuksen toisessa väliraportissa todetaan, että työllisyyspalveluiden paletti alkaa kuntakokeilukunnissa olla jo varsin monipuolinen, mutta se on monin paikoin edelleen hajallaan. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2014b.)

Espoon kuntakokeilu on ollut oma palvelu, joka ei ole voinut toimia yksittäisten asiakkaiden kanssa samanaikaisesti esimerkiksi Työvoiman palvelukeskuksen tai uutena aloittaneen Työhönvalmennustiimin kanssa. Palvelut toimivat erillään, mutta palveluista löytyy samoja elementtejä. On selvää, että työllistymistä edistäviä palveluita tarvitaan, mutta päällekkäinen työ ei kuitenkaan ole kustannustehokasta. Olisikin hyvä miettiä palveluiden sisältöjä, eroja ja hyötyjä asiakkaalle ja sitä kautta tehdä selkeät kuvaukset palveluista, joka myös helpottaisi asiakasohjauksesta vastaavia tahoja.

Kuntaliiton varatoimitusjohtava Timo Kietäväinen toteaa Työllisyyden kuntakokeilun tilannekatsauksessa 3.11.2014, että parhaan mahdollisen tuloksen aikaansaamiseksi tulee toimijoilla olla käytössään riittävät resurssit ja joustavat rakenteet. Kestävää toimintamallia ei voida rakentaa pelkästään aktivointiastetta tai työmarkkinatukilaskua tuijottamalla, sillä nämä ei-

vät kerro mitään tarjottavan palvelun laadusta tai vaikuttavuudesta. Heikommassa työmarkkina-asemassa olevien työllistyminen avoimille työmarkkinoille ei tapahdu hetkessä. Pitkällä tähtäimellä kustannustehokkuutta saadaan aikaiseksi pitkäjänteisellä ja räätälöidyillä työllä.

Kuntakokeilun asiakasprosessin onnistuminen vaatii myös yhteistyön toimivuutta. Yhteistyön kehittämiseksi on edelleen tarvetta, mutta tärkeiden yhteistyötahojen resurssit luovat ison haasteen asiakastyön kehittämiseksi. Espoon työllisyystilanne kuntakokeilun aikana on ollut haastava ja se on asettanut myös kuntakokeilun toiminnalle vaatimuksia. Määrällisten tulosten ohessa on tärkeää pohtia myös, mitkä ovat työn laadullisia tuloksia.

Ulkoapäin tulevien haasteiden lisäksi Työtä päin! -kuntakokeilussa on myös selkeitä kehittämiskohteita kuntakokeilun omassa prosessissa. Asiakasprosessissa on tiettyjä ongelmakohtia, joita opinnäytetyössä on nostettu esiin. Mikäli asiakkaiden tilanne ei kuntakokeilussa etene, työskentelyn aktiivisuus vähenee ja myös työllistymisesteisiin pitäisi puuttua aktiivisemmin. Näitä voidaan edelleen kehittää ja tarkentaa ja sitä kautta voidaan saada vielä uusia hyviä kokemuksia asiakasprosessista.

Lakiuudistusten myötä tulevat monialainen yhteispalvelu ja sosiaalinen kuntoutus lisäävät kehittämistyön tarvetta kunnissa. Työtä päin! -kuntakokeilua on jäljellä vielä puoli vuotta, jonka aikana olisikin tärkeää, että kuntakokeilun hyvät käytännöt eivät jäisi vaan hankkeen ajalle, vaan siirtyisivät myös eteenpäin. Tässä opinnäytetyössä on kuvattu, miten työtä Espoon kuntakokeilussa tehdään ja yksi jatkotutkimusaihe olisikin selvittää tarkemmin asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista ja kuntakokeilun työskentelystä. Asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten esiin tuominen olisi tärkeää kuntakokeilun arvioimisen ja työllisyyspalveluiden kehittämisen tueksi.

Lähteet

- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Helsinki: Akatiimi Oy.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.
- Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2014a. Kohti uutta paikallislähtöistä työllisyyttä edistävää kumppanuusmallia. Kuntakokeilun seurantatutkimuksen 1. väliraportti. Viitattu 15.2.2015.
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/Documents/Kuko_valiraportti_27-2-2014final.pdf
- Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2014b. Työllisyyden kokonaismallin kehkeytyminen kuntakokeilussa. Kuntakokeilun seurantatutkimuksen 2. väliraportti. Viitattu 16.4.2015
<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2014/2014-11-04-kuntakokeiluseminaari/tyollisyys/4KUKO%204%2011%202014.pdf>
- Espoon työvoiman palvelukeskus. Espoon kaupunki. Verkkodokumentti. Viitattu 7.3.2015.
http://www.espo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apu_tyollistymiseen/Yhteystiedot/Tyovoiman_palvelukeskus
- Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto. 2014. Sopimus Espoon kaupungin ja Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston välisestä yhteistyöstä vuonna 2014. Viitattu 8.3.2015.
<http://espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2015332879-4-1.PDF>
- Espoon kaupunki & Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto. 2015. Sopimus Espoon kaupungin ja Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston välisestä yhteistyöstä vuonna 2015. Viitattu 11.3.2015.
<http://espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2015332879-4-1.PDF>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Filatov, T. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013. Viitattu 1.3.2015. http://www.tem.fi/files/35574/TEMrap_7_2013.pdf
- Harkko, J, Ala-Kauhaluoma, M. & Lehikoinen, T. 2012. Keitä ovat vaikeasti työllistyvät ja tarvitsevatko he sosiaalista kuntoutusta? Katsaus. Kuntoutus-lehti 2012:4, 54-60.
- Hammersley, M. 2013. What is qualitative research? London: Bloomsbury.
- Hintikka, T., Koivisto, J. & Haverinen, R. 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Raportteja 12/2006. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyttinen, L. 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, 83-102.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Ilmonen, K., Kerminen, P. & Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Juvonen, L. & Vehkasalo, V. 2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Helsinki: Edita. Viitattu 18.4.2015.
https://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikka vai työllisyyspolitiikkaa. Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulla. Raportti 38/2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Karjalainen, J., Kirjavainen, E., Mattila, I., Sipilä, H-M. & Valkonen, T. 2015. Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita. KOPPI-hankkeen tuloksia. Työpaperi 7/2015. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes,

Karjalainen, V. 2013a. Aktiivipolitiikan ajankohtaisuus. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 207-224.

Karjalainen, V. 2013b. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 99-119.

Keskitalo, E. 2012. Pitkäaikaistyöttömien työhön aktivointi ja kuntouttaminen kuntien tehtäväksi. Katsaus. Kuntoutus-lehti 2012:4, 61-70.

Kesä, M., Kinnunen, R., Ala-Kauhaluoma, M., Laiho, A., Muller, J-E. & Joutsen, M. 2013. Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö. Loppuraportti 10.9.2013. Tampere: Tampereen kaupunki, Työllisyydenhoidon palveluyksikkö. Viitattu 28.4.2015.
http://tyollisyysportti-fi-bin.aldone.fi/@Bin/ef769adafe427bbc25ddc642074007c9/1430212900/application/pdf/100046/Loppuraportti_TYPA_sosiaalinen%20kuntoutus_10092013.pdf

Kietäväinen, T. 2014. Tilannekatsaus Työllisyyden kuntakokeiluun - taustatilaisuus toimituksille. Diaesitys. Kuntaliitto. Viitattu 15.4.2014.
http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/11/20141104tyollisyyskokeilu/Kiet%C3%A4v%C3%A4inen_Kuntaliiton_tautatilaisuus%2004112014.pdf

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö oppaita 2001:8. Työministeriö julkaisuja 289. Helsinki: Edita.

Kuvaja, A. 2012. Työnhakumotivaation dynamiikka. Näkökohtia motivaatiokysymysten käsittelystä sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus-lehti 2012:4, 17-29.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Viitattu 28.4.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. Viitattu 19.4.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369#Pidm248192>

Laine, T. 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.

Lindberg, E., Mäkinen, A. & Laakso, M. 2014. Työllisyyden keittokirja. Miten työ ja tekijät saadaan kohtaamaan. 6 näkökulmaa ja 30 testattua ja hyväksi koettua reseptiä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Määttä, A. 2011. Työkyvytön vai työtön? Työkyvyttömyydestä aiheutuva sosiaaliturvan väliinpuutoaminen elämänkaaren eri vaiheissa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus-lehti 2011:1, 18-28.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Palkkatuki. TE-palvelut. Verkkodokumentti, Viitattu 10.4.2015.
http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Raportteja 11/2007. Helsinki: Stakes.

Pawson, R. & Tilley, N. 1997. Realistic evaluation. London: Sage Publications.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluuointia tekijöille ja tilaajille. Suom. Lindqvist, T. Maaniittu, M. Niemi, E. Paasio, P. & Paija, L. Helsinki: Tammi.

Robson, C. 2002. Real world research. A resource for social scientists and practitioner-researchers. Second edition. Oxford: Blackwell.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 18.4.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saikka, P. & Kokko, R-L. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa: Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus -lehti 2012:4, 5-16.

Saikka, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 120-149.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 19.4.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P17>

Sosiaali- ja terveyslautakunnan sosiaali- ja terveispalvelujen jaosto. 2014. Pöytäkirja 17.9.2014. Espoon kaupunki. Viitattu 4.4.2015.
<http://espoo05.hosting.documenta.fi/kokous/2014320889-3.PDF>

Soukan työkeskus. Espoon kaupunki. Verkkodokumentti, Viitattu 7.3.2015.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apu_tyollistymiseen/Yhteystiedot/Soukan_tyokeskus

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus - Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työ ja yrittäjyys 23/2011. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Licensiaattityö. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Työhönvalmennus. Espoon kaupunki. Verkkodokumentti. Viitattu 7.3.2015.
http://www.espool.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apu_tyollistymiseen/Tyohonvalmennus

Työhönvalmennuskeskus. Verkkodokumentti. Espoon kaupunki. Viitattu 7.3.2015.
http://www.espool.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apu_tyollistymiseen/Yhteystiedot/Tyohonvalmennuskeskus

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Kuntakokeilu. Viitattu 14.1.2015.
<http://www.tem.fi/kuntakokeilu>

Työkokeilun käytännöt ja säännökset. TE-palvelut. Viitattu 10.4.2015.
http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/index.html

Työkokeilulla takaisin työmarkkinoille. TE-palvelut. Viitattu 10.4.2015.
http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilalle/tukea_tyollistymiseen/tyokokeilu/index.html

Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystyöpalvelut. 2011. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto, Työryhmän raportti 1.3.2011. TEM raportteja 10/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.5.2015. https://www.tem.fi/files/29341/TEM_raportti_10_2011.pdf

Uusi työhönvalmennustiimi vahvistaa Espoon työllisydenhoitoa. Espoon kaupunki. Verkkodokumentti. Viitattu 7.3.2015.
[http://www.espool.fi/fi-FI/Uusi_tyohonvalmennustiimi_vahvistaa_Espo\(60692\)](http://www.espool.fi/fi-FI/Uusi_tyohonvalmennustiimi_vahvistaa_Espo(60692))

Vataja, K. & Seppänen-Järvelä R. 2008. Prosessiarviointi - mahdollisuus lujittaa kehittämissuunnitelmaa. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes, 217-230.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Julkaisemattomat lähteet

Amiedu. 2014. Starttivalmennus-esitys.

Eskelinen, A. & Loikkanen, H. Matalan kynnyksen ryhmätoiminta. Diaesitys.

Espoon kaupunki. 2012. Espoon kaupungin kuntakokeilu: hankekuvaus ja selvitys muista hankkeen toteuttamiseen liittyvistä kustannuksista. Liite 1. Hankehakemus 29.10.2012

Ikonen, J-M. 2015. Työhaun pienryhmä. Kuvaus pienryhmän toiminnasta.

Lindholm, S. 2014a. Toiminnan kuvaus.

Lindholm, S. 2014b. Kuntakokeilun toimintasuunnitelma 2015. Diaesitys.

Lindholm, S. 2015. Espoon kuntakokeilu Työtä päin. Edistymisraportti 2014. Diaesitys.

Nupponen, J. 2015. Tilasto Espoon työttömyydestä helmikuu 2015.

Työtä päin! -kuntakokeilun ohjausryhmän muistio 23.1.2014.

Työvalmennus Futuuri Oy. 2014. Tervetuloa työhönvalmennukseen! -esite.

Varjonen, K. 2015. Espoon Kipinän toimintakertomus 2014.

Liitteet

Liite 1 Työtä päin! -kuntakokeilun alkukartoituslomake.....	73
Liite 2 Havainnointirunko.....	75
Liite 3 Aineiston teemoittelu	77

Liite 1 Työtä päin! -kuntakokeilun alkukartoituslomake



Alkukartoitus pvm_____

Nimi _____ Syntymäaika_____

Osoite_____

Puh. _____ Sähköposti_____

Työhistoria

Työnantajat, työtehtävät, työttömyyden kesto, viimeisimmät työsuhteet ja päättymisen syy, aiemmat työttömyysjaksot, mahdolliset aiemmat työllistymistoimenpiteet

Osaaminen

Koulutus

Atk-taidot _____

Ajokortti _____

Kielitaito _____

Asevelvollisuus _____

Taloudellinen tilanne

Tulot, velat

Perhe ja asuminen

Terveys

Työllistymiseen vaikuttavat terveydelliset asiat

Edellinen terveystarkastus, tarve terveydenhoitajan tapaamiselle

Vapaa-aika, harrastukset, muu osaaminen, luottamustehtävät yms.

Vahvuudet työllistymisessä

Haasteet työllistymisessä

Miten pyrkinyt työllistymään, viimeisimmät työnhaut, haastattelut jne.

Omat tavoitteet ja toiveet

Palvelun tarve

Koulutus, työnhakutaidot, työkokeilu, palkkatuki, ryhmät/valmennukset

Jatkosuunnitelma

Liite 2 Havainnointirunko

Havainnointirunko

Toimivaa:

Mikä on ollut toimivaa asiakasprosessissa?

Mikä on tuottanut hyviä tuloksia?

Mistä on tullut positiivista palautetta?

Millaisia onnistumisia tuodaan esiin?

Ongelmia ja kehittämiskohteita:

Minkälaisia ongelmia ilmenee?

Mistä ongelmien arvellaan johtuvan?

Minkälaisia kehittämiskohteita tuodaan esiin?

Mitä puuttuu? Mille olisi tarvetta?

Työntekijöiden ajatuksia asiakasprosessista:

Mikä on ensisijaista asiakkaan kohdalla, asiakkaan palvelutarve?

Missä palvelussa asiakkaan pitäisi olla, jos kuntakokeilu ei ole ensisijainen?

Millaisia työllistymisen esteitä asiakkailla on ilmennyt?

Miten työntekijät selittävät/tulkitsevat asiakkaan ongelmia: Mistä ne johtuvat? Mistä niissä on kysymys?

Mitä tulee esiin asiakkaiden motivaatioon liittyen?

Mitä tulee esiin asiakkaiden työkykyyn ja terveyteen liittyen?

Mitä tulee esiin asiakkaiden elämäntilanteista?

Mitä tulee esiin asiakkaiden kanssa työskentelystä?

Minkälaista verkostoyhteistyötä on tehty?

Työntekijä:

Millainen on työntekijän rooli?

Millainen on työskentelytapa:

- Neuvonta
- Motivointi
- Palveluohjaus
- Tuki asiakkaalle, voimavarojen löytäminen ja osoittaminen
- Ristiriidan osoittaminen asiakkaan ajatuksissa/käytöksessä

Miten asiakkaan tilannetta käsitellään

- Kokonaisvaltaisuus: tarkastellaanko työttömyyttä osana asiakkaan elämäntilannetta, fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen tilanne

- Ratkaisukeskeisyys: Miten ratkaisua pyritään löytämään?

Asiakas:

Millainen on asiakkaan rooli?

Millainen asenne asiakkaasta välittyy?

Millainen on asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan ja palvelutarpeestaan?

Millaisia tavoitteita asiakas asettaa itselleen?

Tapaamiset:

Mistä tapaamisella keskustellaan?

Mikä on asiakkaan palvelutarve?

- Pystyykö kuntakokeilu vastaamaan siihen?
- Jos kuntakokeilu ei pysty vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen, mikä on syynä ja mikä olisi oikea palvelu?

Miten asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus ilmenee?

Minkälaisia jatkosuunnitelmia tehdään?

Millaisia tavoitteita asetetaan?

Mihin palveluun/palveluihin asiakasta ohjataan?

Miten asiakas suhtautuu ehdotuksiin, joita hänelle esitetään?

Millaisia ehdotuksia asiakas tuo esiin/ratkaisuja asiakas itse ehdottaa?

Asiakkaalta saatava palaute?

Millaisia odotuksia ja toiveita asiakas esittää?

Millä mielellä asiakas lähtee mukaan asiakkuuteen/ millä mielellä asiakas on mukana asiakkuudessa/ Miksi ei lähde asiakkuuteen?

Mitä positiivista asiakas tuo esiin tapaamiseen liittyen?

Millaisia kehittämiskohteita asiakas tuo esiin?

Mikä ei ole toiminut työskentelyn aikana?

Liite 3 Aineiston teemoittelu

Asiakasohjaus

Havaintojoukko	Yhdistävä teema
<p>Useamman eri palvelun saatavuus vaikuttaa asiakasohjaukseen</p> <p>Puutteellinen tieto palveluiden sisällöstä vaikeuttaa asiakasohjausta</p> <p>Ohjaavien tahojen resurssien riittämättömyys pitkäaikaistyöttömien ohjaamiseen</p>	Asiakasohjaukseen vaikuttavat tekijät
<p>Te-toimistossa pidettävien asiakasinfojen asiakasmäärät</p> <p>Aikuissosiaalityön asiakasinfojen toimimattomuus</p> <p>Aikuissosiaalityöstä asiakasohjaus on satunnaista</p> <p>Ohjautuvien asiakkaiden määrän epätasaisuus</p> <p>Tieto kuntakokeilusta ei ole kulkeutunut asiakkaalle</p> <p>TE-toimiston infot pääasiallisena ohjausväylänä</p> <p>Asiakkaita kontaktoidaan itse koska asiakasohjaus ei ole riittävä</p>	Asiakkaiden tavoittaminen
<p>Asiakasta ei ole tavattu ennen kuntakokeiluun ohjaamista</p> <p>Asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta ei ole ajankohtaista tietoa</p> <p>Aiempi työskentely tukee kuntakokeilun työskentelyä</p>	Aiemman työskentelyn merkitys
<p>Yhteistapaamiset lisäävät aikuissosiaalityön tietämystä palveluista ja työllisyysasioista</p> <p>Yhteistapaamisilla kuntakokeilun työntekijä pystyy keskittymään työllisyysasioihin</p>	Yhteistapaamisten positiiviset vaikutukset

Alkukartoitus ja palvelutarvearvio

Havaintojoukot	Yhdistävä teema
<p>Kuntakokeilu pystyy tarjoamaan palvelua, joka vastaa asiakkaan palvelutarvetta</p> <p>Asiakas kiinnostuu jostain kuntakokeilun tarjoamasta palvelusta</p>	Asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen
<p>Asiakas ei elämäntilanteestaan johtuen ole valmis asiakkuuteen</p> <p>Terveydelliset syyt, jonka vuoksi asiakkuus ei ala</p> <p>Asiakkaan kielitaito estää asiakkuuden alkamisen</p> <p>Asiakkaalla on jo palvelua työllistymisen ja oman tilanteensa edistämiseksi</p>	Asiakas ei hyödy kuntakokeilun palvelusta
<p>Keskustelu sopivista vaihtoehdoista asiakkaan tilanteeseen</p> <p>Ohjausta ja neuvontaa muihin asioihin kuin työllistymiseen liittyen</p>	Ohjaus ja neuvonta eri palveluista
<p>Alkukartoitus ja palvelutarvearvio selkeyttävät asiakkaalle omaa palvelutarvetta</p> <p>Asiakkailla tarvetta saada tietoa eri vaihtoehdoista</p> <p>Asiakkaalle annetaan tietoa omaan tilanteeseen sopivista palveluista</p>	Omien mahdollisuuksien ja tilanteen selkiyttäminen
<p>Asiakkaan odotukset palvelusta eivät vastaa sitä mitä voidaan tarjota</p> <p>Asiakas ei koe tarvetta kuntakokeilun palvelulle</p> <p>Asiakas ei ole valmis sitoutumaan kuntakokeilun asiakkuuteen</p> <p>Asiakkaalla motivaatiota edistää työllistymistä ja käsitys tuen tarpeesta</p>	Asiakkuuden aloittaminen asiakkaan valinta
<p>Seurantaa ei ole mikäli asiakas ei lähde asiakkuuteen</p> <p>Asiakkaan tilanteesta tietoa aikuissosiaalityöhön, jossa jatkoa voidaan seurata</p>	Seuranta, jos asiakkuus ei ala

Työskentelyvaihe

Havaintojoukot	Yhdistävä teema
<p>Seuranta asiakkaan tilanteen etenemisessä</p> <p>Neuvonta ja ohjaus yksittäisissä asioissa</p> <p>Yritysyhteistyön hyödyntäminen työpaikkojen etsimisessä asiakkaille</p> <p>Palveluiden räätälöinti asiakkaan tarpeisiin</p> <p>Reagointi asiakkaan tuen tarpeisiin</p> <p>Yhteistapaamiset ja verkostotyö mikäli työskentelyn aikana ilmenee tarvetta</p>	<p>Palveluohjauksellinen työote</p>
<p>Pienryhmästä vertaistukea ja uusia ideoita työnhakuun</p> <p>Starttivalmennuksen hyödyntäminen työskentelyssä</p> <p>Asiakkaiden osallistuminen ryhmiin ja valmennuksiin</p> <p>Ryhmien aikana asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta saadaan enemmän tietoa</p>	<p>Ryhmät ja valmennukset osana työskentelyä</p>
<p>Työntekijä tuo perustellen asiakkaalle esiin omia näkemyksiään</p> <p>Rehellisten ja avointen keskustelujen mahdollistuminen</p> <p>Realiteeteista puhuminen työllistymistä ajatellen</p>	<p>Dialogisuus asiakastyössä</p>
<p>Saman työntekijän/työntekijöiden kanssa jatkaminen tukee asiakasprosessin jatkuvuutta</p> <p>Muutoksia nähty vasta pitkän työskentelyn jälkeen</p> <p>Pitkien asiakkuuksien vaikutukset</p>	<p>Pitkäjänteinen työskentely</p>
<p>Terveystoimittajan kanssa tehtävä yhteistyö tukee työskentelyä</p> <p>Terveydelliset syyt työllistymisen tai palvelun esteenä</p> <p>Terveysten ja työkyvyttömyyden liittyvissä asioissa ohjaaminen ja neuvonta</p>	<p>Työskentely terveyteen ja työkykyyn liittyen</p>
<p>Asiakkaan motivaatio työskentelyä vaikeuttavana tekijänä</p> <p>Osallistuminen vaatii asiakkaalta motivaatiota ja valmiutta osallistua eri palveluihin</p> <p>Asiakkaat eivät pidä kiinni sovitusta asioista</p>	<p>Työskentelyyn vaikuttavat tekijät</p>

<p>Asiakkaiden tavoittamisessa on ongelmia</p> <p>Asiakkaiden vaihtoehtojen rajaaminen vähentää käytettävissä olevia palveluita</p> <p>Puutteellinen kielitaito työllistymisen tai palvelun esteenä</p>	
<p>Työskentelyn aktiivisuuden väheneminen asiakasprosessin aikana</p> <p>Työn etsintä ei ole tuottanut tulosta</p> <p>Asiakkaan odotusten hallinta</p> <p>Kaupungin palkkatukimahdollisuuden puuttuminen vienyt yhden työvälineen</p> <p>Työskentelyn jatkuvuus kun palvelua ei enää löydy kuntakokeilussa</p> <p>Työnhakutilanteen pitkittyessä tuki vähenee</p> <p>Tarve matalamman kynnyksen toiminnalle</p>	<p>Asiakasprosessin etenemisen haasteet</p>

Asiakkuuden päättyminen

Havaintojoukot	Yhdistävä teema
Asiakkaan oma valinta päättää asiakkuus Asiakkaalla ei ole motivaatiota edistää työllistymistään Asiakkaan oma aktiivisuus työllistymisen edistämässä	Asiakkaan oma aktiivisuus ja motivaatio
Terveysteen ja työkykyyn liittyvät syyt päättävät asiakkuuden Työntekijöiden pohdinta asiakkaan palvelutarpeesta ja päättämisestä Kuntakokeilulla ei ole tarjolla asiakkaan tarpeisiin vastaavaa palvelua	Asiakkaan palvelutarve

Muut asiakasprosessiin vaikuttavat tekijät

Havaintojoukot	Yhdistävä teema
<p>Espoon työttömyystilanteen vaikutus kuntakokeilulle asetettuihin tavoitteisiin ja tehtävään työhön</p> <p>Asiakastyöhön liittyvät tavoitteet koetaan epärealistisiksi</p> <p>Asiakastavoitteisiin pääseminen riippuu monesta muustakin asiasta kuin vain kuntakokeilussa tehtävästä työstä</p>	<p>Kunnan työttömyystilanteen vaikutus kuntakokeiluun</p>
<p>Asiakas ei osaa erottaa palveluiden rajoja ja hakeutuu useampaan palveluun samanaikaisesti</p> <p>Asiakkuus kuntakokeilussa ja työhönvalmennustimissä tai työvoiman palvelukeskuksessa ei ole mahdollista yhtä aikaa</p> <p>Pohdintaa siitä miten työhönvalmennustiimi ja kuntakokeilua eroavat toisistaan</p> <p>Palveluiden toimimista päällekkäin tullut esiin</p> <p>Ei ole keinoa täysin varmistua, ettei päällekkäisyyksiä tulisi</p> <p>Mahdollisia päällekkäisyyksiä ei ole osattu huomioida etukäteen ja niitä tulee vastaan asiakasprosessin aikana</p>	<p>Palveluiden erot ja päällekkäisyys</p>