

Opinnäytetyö (YAMK)
Sosionomi (ylempi AMK)
Sosiaalialan koulutus
2016

Minna Virta

ASIAKASLÄHTÖINEN
YHTEISKEHITTÄMISHANKE
SALON TYÖLLISTYMISTÄ
EDISTÄVÄSSÄ
MONIALAISessa
YHTEISPALVELUSSA (TYP)



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Minna Virta

ASIAKASLÄHTÖINEN YHTEISKEHITTÄMISHANKE SALON TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄSSÄ MONIALAISessa YHTEISPALVELUSSA (TYP)

Tämä opinnäytetyö kertoo kehittämishankkeesta, joka toteutettiin vuosina 2014-2016 Salossa työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP, ennen työvoiman palvelukeskus). Kehittämishankkeen tavoitteena oli jalkauttaa asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen osaksi Salon TYP:n käytäntöjä rakentamalla siihen paikalliseen toimintaan sopiva malli. Kehittämishankkeen avaintoimijoita olivat TYP:n henkilöstö ja TYP:n asiakkaat.

Kehittämishankkeen teoreettisia lähtökohtia on lähestytty kuvailemalla työvoiman palvelukeskuksen toimintaa, työttömän osallisuuden liittyviä tekijöitä ja tarkastelemalla työttömien aktivointipolitiikkaa. Oman luvun muodostaa kehittämistoiminnan tarkastelu työelämälähtöisyyden, verkostotoiminnan ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista.

Kehittämishankkeessa kerättiin materiaalia työskentelyn eri vaiheisiin liittyneiden kehittämismenetelmien avulla. Työskentely oli monipuolista ja sen myötä aineistoakin syntyi runsaasti. Aineistoina toimivat työntekijöiden ryhmätyöskentelystä syntyneet tuotokset kuten ryhmäkeskusteluiden muistiot ja toiminnallisen työskentelyn tuotokset. Asiakkaiden työskentelyyn liittyvinä aineistoina syntyivät asiakaskyselyn yhteenveto sekä asiakkaiden kehittämispäivän kehittämistyöpajojen tuotokset.

Hankkeen kehittämismenetelmien valinnan lähtökohtana oli asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen. Menetelmiä olivat dialogiset palaverit, SWOT-analyysi, MeWeUs- ja lapputyöskentely ja asiakaskysely. Suurimman kehittämiskokonaisuuden muodosti asiakkaiden kehittämispäivä, jossa toteutettiin 11 asiakkaiden kehittämistyöpajaa.

Kehittämishankkeen keskeisimmät tulokset olivat työyhteisössä toteutunut oppimisprosessi asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan, asiakaslähtöisyyden vahvistuminen TYP:n kehittämistoiminnassa sekä asiakkaiden osallisuuden lisääntyminen TYP:ssä. Päättelmänä ja suosituksena voidaan pitää sitä, että hankalassa työmarkkina-asemassa olevien työttömien palveluissa tulee systemaattisesti ja monin tavoin panostaa asiakkaiden roolin vahvistamiseen palvelun kehittämisessä asiakasosallisuuden lisäämiseksi.

ASIASANAT:

asiakaslähtöisyys, kehittämistoiminta, pitkäaikaistyöttömyys, työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), työttömyys

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services| Master of Social Services

2016 | 80+11

Anssi Lähde

Minna Virta

CUSTOMER-ORIENTED JOINT DEVELOPMENT PROJECT IN THE MULTISECTORAL JOINT SERVICE PROMOTING EMPLOYMENT IN SALO

This thesis is concerned with a development project conducted in the years 2014–2016 in the multisectoral joint service promoting employment in Salo (formerly known as service centre for labour force). The aim of the development project was to mobilise customer-oriented development of activities as a part of the practices of the joint service in Salo by constructing a model fit for the local context. The staff and customers of the joint service were the key actors in the development project.

The theoretical basis of the development project was approached by describing the activities of the service centre for labour force, factors related to the involvement of the unemployed, and by examining the policies for activating the unemployed. One chapter is focused on examining the development activities from the viewpoints of a working life oriented approach, network activities, and a customer-oriented outlook.

In this development project, materials were collected with the help of the development methods related to different work stages. The work process was versatile and resulted in plenty of material. The material comprised of the output of the worker's group work, such as memos from group discussions and the output of functional work. Materials related to the work of customers included a summary of a customer survey and the output of development workshops.

The development methods used in this project were based on the premise of customer-oriented joint development. The methods included dialogical meetings, SWOT analyses, MeWeUs work, note work, and a customer survey. However, the most notable development entity consisted of a customer development day, which included carrying out development workshops with the customers.

The key results of the development project included the learning process for customer-oriented development activities realised in the work community, stronger customer orientation in the development activities of the joint service as well as increasing customer involvement. In conclusion and as a recommendation, we can note that the services aimed at unemployed people difficult to place in the labour market must systematically and diversely emphasise the role of the customer when developing the service in order to increase customer involvement.

KEYWORDS:

customer orientation, development activities, long-term unemployment, multisectoral joint service promoting employment, unemployment

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITE	8
3 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP)	12
3.1 TYP-toiminta Salossa	12
3.2 Työllisyydenhoidon toimintaympäristönä Salo	15
3.3 TYP:n palvelut työttömille	18
3.4 TYP:n asiakas	20
3.5 Kuntouttava työorientaatio TYP:ssa	24
4 TYÖTTÖMYYS JA HEIKOIMASSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVAT TYÖNHAKIJAT	26
4.1 Työttömyys tämän ajan ilmiönä	26
4.2 Työttömyys ja osallisuus	28
4.3 Työttömyys ja syrjäytyminen	31
4.4 Aktivointipolitiikka ja välityömarkkinat	32
4.5 Työllisyydenhoito murroksessa	36
5 MONIALAINEN ASIAKSLÄHTÖINEN VERKOSTOTYÖ JA KEHITTÄMISTOIMINTA TYP:SSA	39
5.1 Monialainen yhteistyö TYP:n työotteena	39
5.2 Työelämälähtöinen ja tutkimuksellinen kehittäminen tämän päivän työelämässä	41
5.3 Moniammatillinen kehittäminen ja verkostokehittäminen	43
5.4 Asiakslähtöinen toiminnan kehittäminen	44
5.5 Kehittämismenetelmänä asiakslähtöinen yhteiskehittäminen	47
6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS JA TULOKSET	50
6.1 Tavoitteena asiakslähtöinen yhteiskehittäminen	50
6.2 Kehittämishankkeen ideointi- ja suunnitteluvaihe	52
6.3 Toteutusvaihe, osa 1: työntekijöiden syventyminen asiakslähtöiseen kehittämistoimintaan	54
6.4 Toteutusvaihe osa 2: kysely asiakkaille	57
6.5 Toteutusvaihe osa 3: asiakkaiden kehittämispäivä	61
6.6 Toteutusvaihe osa 4: yhteistilaisuus	66

7 ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	67
7.1 Arviointi	67
7.2 Juurrutus ja levittäminen	71
7.3 Johtopäätökset ja pohdinta	72

LÄHTEET	76
----------------	-----------

LIITTEET

- Liite 1. Kehittämishankkeen aikataulu ja sisällöt eri vaiheissa.
 Liite 2. TYP-työryhmän työskentelyä kyselyn koostamista varten.
 Liite 3. Yhteenvedo kyselystä salolaisille työvoiman palvelukeskuksen asiakkaille 2015
 Liite 4. Kutsu 17.11.2015 asiakkaiden kehittämispäivään.
 Liite 5. Kutsu yhteistilaisuuteen 14.12.2015.

KUVAT

Kuva 1. Asiakkaiden kehittämispäivässä 17.11.2015 kesän 2015 kyselyn tulosten esittelyä.	63
Kuva 2. PARTY-hankkeen kehittämispajan työskentelyä 17.11.2015.	64

KUVIOT

Kuvio 1. Waltti-kokonaisuus, tilanne 6/2015.	14
Kuvio 2. Salon työttömyystilanteen kehitys vuosina 2006-2015.	16
Kuvio 3. Ohjautuminen TYP:een ja asiakasprosessin kulku.	19
Kuvio 4. Salon TYP:n asiakkaiden ikäjakauma, tilanne 31.7.2015.	20
Kuvio 5. Asiakkaiden työllisyystilanne Salon TYP:ssa.	21
Kuvio 6. Salon TYP:n asiakkaiden työttömyyden kestojen jakautuminen.	22
Kuvio 7. Pitkäaikaistyöttömien palvelujärjestelmän kehittämiskokonaisuus.	36
Kuvio 8. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämismalli ja niiden erot.	45
Kuvio 9. Käyttäjälähtöisen kehittäminen lähestymistavat.	49
Kuvio 10. Kehittämishankkeen toteutusvaiheen neljä osiota.	51
Kuvio 11. Asiakkaiden palaute 17.11.2015 tapahtumasta.	65

KÄYTETYT LYHENTEET

TE-palvelut	työ- ja elinkeinopalvelut
TYP	Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, työvoiman palvelukeskus

1 JOHDANTO

Salon työllisyystilanne on ollut jo useita vuosia haastava vuodesta 2008 alkaneen talouden taantumien seurauksena. Pitkäaikaistyöttömien määrä on lisääntynyt tasaisesti jo usean vuoden ajan. Kaupungissa on kasvava joukko monialaista tukea työllistyäkseen tarvitsevia työttömiä. Työllisyysdenhoitoa on pyritty tehostamaan ja kehittämään monin keinoin tilanteen ratkaisemiseksi. Oman haasteensa työllisyysdenhoitoon ovat tuoneet julkissektorin säästöpainheet ja työmarkkinatuen rahoitusmuutoksen myötä kaupungin lisääntyneet työttömyyden kustannukset. Tarvitaan uusia keinoja, joilla voidaan entistä vaikuttavammin edistää työttömien työllistymistä.

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP, ennen Salon seudun työvoiman palvelukeskus) on toiminut tukea tarvitsevien salolaisten työttömien palveluiden järjestäjänä ja kehittäjänä jo vuodesta 2007 lähtien. TYP on verkosto-organisaatio, jossa kaupungin aikuissosiaalityö, terveystyö, TE-palvelut ja Kela toimivat saman katon alla asiakkaita yhdessä palvelevina ja rakentaen asiakaskohtaisia räätälöityjä palvelukokonaisuuksia työllistymisedellytysten parantamiseksi. Toiminta on laajentunut merkittävästi vuosien varrella ja nykyinen TYP toimii osana Walttia, joka tarjoaa monipuolisia palveluja TYP:n asiakkaille ja myös monille muille salolaisille työnhakijoille.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vuosina 2014-2016 toteutettua asiakaslähtöistä yhteiskehittämishanketta TYP:ssä. Hankkeen toimijoina olivat TYP-työryhmä ja asiakkaat, mutta osin myös koko Waltin henkilöstö. Kehittämishankkeen tavoitteena oli parantaa TYP-toimintaa ja sen palveluiden kehittämistyötä entistä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaslähtöisen toiminnan tarkoituksena oli samalla lisätä asiakkaiden osallisuutta sekä voimaannuttaa heitä työnhakijoina. Kehitettävällä mallilla pyrittiin samalla helpottamaan TYP-henkilöstön jatkuvaa kehittämistyötä tuomalla asiakaskunnan tarpeet ja toiveet aiempaa selkeämmin näkyviksi ja ottamalla asiakkaat mukaan kehittämistyöhön.

Opinnäytetyön toisessa luvussa on avattu kehittämishankkeen lähtökohtia ja tavoitetta. Siinä tarkastellaan TYP-toimintaa kehittäjän roolista käsin ja asiakaskunnan osallisuuden vahvistamisen tarvetta. Samalla on huomioitu uuden lain työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta vaikutukset toiminnan tuleviin kehittämistarpeisiin.

Raportin kolmannessa, neljännessä ja viidennessä luvuissa avataan kehittämishankkeen teoreettista viitekehystä. Kolmannessa luvussa tutkitaan TYP:n toimintaa, asiakkuuksia ja työotteita. Neljäs luku käsittelee työttömyyttä, osallisuutta, syrjäytymistä, työttömien aktivointipolitiikkaa ja vastassa olevia tulevaisuuden haasteita. Viidennessä luvussa tarkastellaan kehittämistoimintaa monialaisuuden, työelämälähtöisyyden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista.

Raportin kuudennessa osiossa kuvataan TYP:n kehittämishankkeen toteutusosio, joka jakautui neljään vaiheeseen, sekä kehittämistyön tulokset. Ensimmäinen vaihe keväällä 2015 sisälsi TYP-henkilöstön perehtymisen aiheeseen, nykytilanteen tarkastelun ja oppimisprosessin asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseksi. Toisessa vaiheessa kesällä 2015 laadittiin ja toteutettiin yhdessä työryhmän kanssa asiakaskysely. Kyselyn yhteenvedosta esiin nousseita seikkoja hyödynnettiin kolmannessa vaiheessa, jossa suunniteltiin ja toteutettiin asiakkaiden kehittämispäivä marraskuussa 2015. Viimeisessä eli neljännessä vaiheessa joulukuussa 2015 järjestettiin TYP-verkoston johdolle, Salon kaupungin luottamushenkilöille, TYP:n asiakkaille ja Waltin henkilöstölle yhteistilaisuus.

Seitsemäs luku sisältää hankkeen arviointia, johtopäätöksiä sekä pohdinnan. Kehittämishankkeen lopputulemana voidaan pitää uutta jäsentyneempää tapaa ottaa asiakkaat mukaan toiminnan kehittämiseen. Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisäämisen merkitys tunnistetaan aiempaa paremmin. Asiakkaiden kehittämispäivien järjestäminen aiotaan ottaa jatkossa luontevaksi osaksi Waltin toimintaa ja se huomioidaan toiminnan vuosikelloa suunniteltaessa.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITE

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli jalkauttaa asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen osaksi Salon TYP:n käytäntöjä rakentamalla siihen paikalliseen toimintaan sopiva malli. Kehittämishankkeella pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Miten asiakaslähtöisyys voidaan huomioida nykyistä paremmin työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun toimintaa kehitettäessä? Minkälaisia asiakaskunnan tarpeista nousevia painotuksia kehittämistyössä on syytä nostaa esille? Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu nyt ja missä on vajetta? Miten asiakkaat itse mieltävät osallisuuden ja mikä merkitys sillä on heille?

TYP-toimintaa on Salossa pyritty kehittämään koko sen olemassa olon ajan. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet on sinänsä huomioitu toiminnan suunnittelussa, mutta kehittämistoimintaan ei ole ollut systemaattista ja asiakkaita osallistavaa toteutustapaa. Palvelun kehittäminen onkin ollut enemmän asiakaskeskeistä kuin asiakaslähtöistä. Vaikka kaiken kehittämistoiminnan lähtökohtana on asiakkaiden palvelutarpeet, liikutaan näiden suhteen melko pitkälti työntekijöiden mielikuvien ja oletusten varassa. Myös vallassa olevat ylhäältä käsin asetetut poliittiset linjaukset ja organisaatioiden strategiat ohjaavat osaltaan kehittämistoimintaa, jolloin asiakaskunnan tarpeet eivät välttämättä tule riittävän näkyväksi osaksi kehittämistä. TYP-toiminnassa olisi syytä huomioida tämän päivän asiakaslähtöinen palvelutuotanto, jossa erilaisissa asiakkaille tuotetuissa palveluissa on yksilön osallisuuteen kiinnitetty erityistä huomiota niin suunnittelussa, kehittämisessä kuin järjestämisessä.

Kehittämishankkeen aihe muotoutui TYP:n henkilöstön kanssa käydyn vuoropuhelun, toimintatapojen tarkastelun ja pohdinnan tuloksena. Koska TYP-toiminnan luonnetta leimaa jatkuva kehittämisen tarve yhteiskunnallisia olosuhteita ja olevaa politiikkaa vastaavaksi, todettiin että kehittämistoiminnan tueksi olisi hyvä kehittää malli, jolla voidaan mahdollisimman aidosti saada

asiakkaiden tarpeet näkyväksi. Koska kehittämistarpeita joudutaan jatkuvasti myös perustelemaan johdolle ja poliitikoille, voidaan asiakkailta saatua tietoa hyödyntää myös tässä työssä.

Kehitettävän toimintamallin tavoitteena oli samalla vahvistaa monialaisen palvelun asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksia. Tavoitteena oli saada asiakkaan osallisuuden tai osattomuuden kokemukset myös näkyviin keräämällä aineistoa osallisuutta tukevien menetelmien avulla. Tavoitteena oli, että asiakkailta kerätty tieto toimitetaan palvelukeskuksen henkilökunnan lisäksi myös johdolle ja poliitikoille, jolloin heidätkin osallistetaan työttömien palveluiden pohtimiseen ja kehittämiseen. Oheistavoitteena oli TYP-henkilöstön tietoisuuden ja ymmärryksen lisääminen asiakkaiden osallisuudesta erilaisia työtapoja hyödyntämällä, mikä osoittautui prosessin aikana tärkeäksi ja parhaimmillaan työskentely toimi myös oppimisprosessina työyhteisölle.

Uuden kehitettävän mallin suunnitelmana oli, että sillä pystytään ajantasaisesti ja laadukkaasti vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin sekä muun ympäristön, kuten yhteistyökumppaneiden odotuksiin. Mallia voitaisiin hyödyntää esimerkiksi suhteellisen usein tehtävissä hankerahoitushauissa joiden lisäksi TYP:n työntekijät kehittävät toimintaa kaiken aikaa oman työn ohessa.

TYP-työyhteisö, joka toimi kehittämistoiminnan kannalta avainasemassa oli kooltaan, monialaisuudessaan ja asenteiltaan kehittämistyölle optimaalinen. Työyhteisössä on yhteinen arvomaailma jonka mukaisesti se toimii ja työyhteisön todellisuuskäsitys toiminnan kehittämiseen liittyen on hioutunut vuosien varrella yhteneväiseksi. Sitä on edesauttanut työyhteisön keskinäinen avoin vuoropuhelu. Kehittämisprosessi pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman prosessorientoituneesti, eli hankesuunnitelmaa ja toimintaa muutettiin matkan varrella sen mukaan kuin TYP-työryhmässä katsottiin tarpeelliseksi. Kehittämistoiminta oli reflektiivistä, koska toimijoiden välisen yhteistyön merkitys oli olennaisessa osassa hankkeessa.

Kehittämishankkeen eri vaiheiden toteutusta helpotti se, että kehittämistä vastaava tunti toiminnan työskennelyään siinä useita vuosia TE-asiiantuntijana ja toiminnan toisena operatiivisena vastuuhenkilönä. Näistä lähtökohdista on noussut myös tämän kehittämishankkeen intressi: Miten voitaisiin selkeyttää TYP:ssä tehtävää kehittämistyötä ja varmistaa sen asiakaslähtöisyys? Kehittämishankkeen tavoitteena oli palvella yhtä lailla TYP:n asiakkaita kuin henkilöstöä. Toiveena oli lisätä kehitettävän toimintamallin avulla asiakkaiden ja työntekijöiden molemminpuolista ymmärrystä ja luottamusta.

Muuttuva toimintaympäristö asetti osaltaan kehittämishankkeelle monen tyyppisiä haasteita, joita jouduttiin useaan otteeseen pohtimaan prosessin aikana. Yhteiskunnalliset muutokset taloustilanteessa, työ- ja sosiaalipolitiikassa, kuntataloudessa ja palveluiden järjestämisessä haastavat TYP:n toiminnan alati tehokkaampaan ja suunnitelmallisempaan palveluiden järjestämiseen. TYP-toimintaan kohdistuu myös paljon odotuksia vaikean työllisyystilanteen aikana.

Vuoden 2015 alussa voimaan astunut laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta eli ns. TYP-laki muuttaa jatkossa toimintaa monella tapaa. Toiminnan sisältöä tullaan maan laajuisesti yhdenmukaistamaan. Uuden lain asiakaskriteerien mukaan on odotettavissa, että TYP:n asiakasmäärä tulee Salossa merkittävästi kasvamaan. Se asettaa haasteen nykyiselle henkilöstölle, koska on todennäköistä ettei henkilöstömäärää tulla lisäämään. Asiakasmäärän kasvu pakottaa tarkastelemaan toimintaa sen kannalta, miten jatkossa voidaan turvata riittävä yksilöllinen tuki ja ohjaus asiakkaille. Uudelleen järjestettävässä monialaisessa palvelussa olisi oleellista huomioida asiakkaiden osallisuus jo toiminnan rakentamisvaiheessa. Myös TE-palveluissa, Salon kaupungissa ja Kelassa jo tapahtuneet ja tulossa olevat muutokset palvelumalleissa myllertävät palvelukeskustoimintaa, mikä haastaa myös osaltaan verkoston toimintaa.

Asiakkaan osallistamisella palveluiden kehittämiseen voidaan tulevaisuudessa saada asiakaslähtöisempää, vaikuttavampaa ja tuloksellisempaa palvelua, jolloin kaikki osapuolet hyötyvät. Asiakkaan osallisuuden aktiivisella tukemisella

ja vahvistamisella tuetaan myös asiakkaan voimavaroja ja hänen voimaantumistaan. Osallisuuden merkitys kasvaa kun kohderyhmänä ovat syrjäytymisvaarassa olevat asiakkaat. Pitkään jatkunut työttömyys ja köyhyys ovat merkittäviä syrjäytymisen aiheuttajia, huono-osaisuus kasaantuu usein tietyille yksilöille. Nämä ongelmat kulminoituvat monialaisen tuen piirissä olevien asiakkaiden ryhmässä.

3 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP)

3.1 TYP-toiminta Salossa

Nykyistä Varsinais-Suomen työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua (jatkossa TYP) edeltänyt Salon seudun työvoiman palvelukeskus (TYP) perustettiin alkuvuodesta 2007 tehdyllä yhteistyösopimuksella silloisten Salon alueen kuntien, työvoimatoimiston ja Kelan toimesta.

Palvelukeskustoiminnan käynnistäminen liittyi Vanhasen hallituksen työllisyysohjelmaan työvoimapalvelujen uudistamiseksi ja sitä edelsi yhteispalvelukokeilut, joilla pyrittiin rakenteellisen työttömyyden vähentämiseen sekä sosiaali- ja terveyspolitiikan aktivointiin (Arnkil ym. 2008, 48-50). Kaikkiaan palvelukeskuksia perustettiin eri puolille Suomea noin 40 ja Salon seudun TYP oli niistä viimeisiä. TYP:t olivat toisiinsa nähden melko erilaisia koon ja toimintatapojensa puolesta, vaikkakin niiden toimintaa ohjattiin ja linjattiin valtakunnallisesti.

Salon seudun TYP oli alkuvaiheessa valtakunnallisesti katsoen pieni. TYP:ssa työskenteli kaksi työparia (sosiaalityö + työvoimahallinto), kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja sekä vuodesta 2008 lähtien hankerahoituksella (ptt-hanke) saatu terveydenhoitaja ja vuonna 2009 saatiin toimeentulotuen etuuskäsittelijä. Vuosien myötä TYP:n henkilöresurssi on pysynyt melko lailla samana, mutta viime vuosina Kelan rooli on tullut konkreettisemmaksi osa-aikaisella työntekijäpanoksella TYP:ssa. Lisäksi joukkoon on saatu peruspalveluiden pitkäaikaistyöttömille kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia ja toinen terveydenhoitaja.

Jo melko alkuvaiheessa, hyvän työllisyyden vuosina, Salon TYP-toiminta alkoi asiakastyössä tehtyjen huomioiden perusteella kehittämään asiakaskohderyhmälle tarvittavia uusia palveluja. Pitkäaikaistyöttömien terveydenhuollon kehittämishankkeen osatoteuttajana kokeiltiin rohkeasti uusia

toimintatapoja kuten kuntouttavan työtoiminnan elämänhallintapainotteista ryhmätoimintaa. Sosiaalipalvelut kehittivät asiakaslähtöistä toimintaa kuten kotikäyntejä. Työvoimapalvelut hankkivat asiakkaille tarpeelliseksi katsottuja yksilö- ja ryhmäpalveluja omien kilpailutusten kautta. Myös kuntouttavan työtoiminnan määrää kasvatettiin ja laatua kehitettiin.

Suurin muutos tapahtui keväällä 2010, kun TYP:n yhteyteen perustettiin työpajatoiminta sekä kaksi ESR-rahoitteista työllisyyden kehittämishanketta, Capulus ja Komppi käynnistyivät. Käytännössä toiminnan ja työntekijämäärän lisääntyminen tarkoitti siirtymistä uusiin toimitiloihin. Toiminta alkoi Salon Tehdaskadulla ja koko yksikön nimeksi tuli Waltti, jonka peruspilarina TYP jatkoi toimintaansa. Myöhemmin joukkoon saatiin kolmas työntekijä kuntouttavan työtoiminnan ohjaamiseen sekä Nuotti-projektin työntekijä.

Waltin pajatoiminta kehittyi ja laajeni nopeasti kolmeen osa-alueeseen: Halli (kovat materiaalit), Tekstiili- ja taidetyö (pehmeät materiaalit) sekä elämänhallintapainotteinen Komppi-toiminta. Myöhemmin Capulus-projekti järjesti omaa kuntouttavan työtoiminnan voimavararyhmätoimintaa ja Waltti aloitti alueellisten ryhmien kuntouttavan työtoiminnan eri puolilla Saloa. Työllisyshankkeet päättyivät ESR-kauden myötä ja uusi työllisyyspoliittinen kehittämishanke Walttivalmennus aloitti toimintansa vuonna 2014.

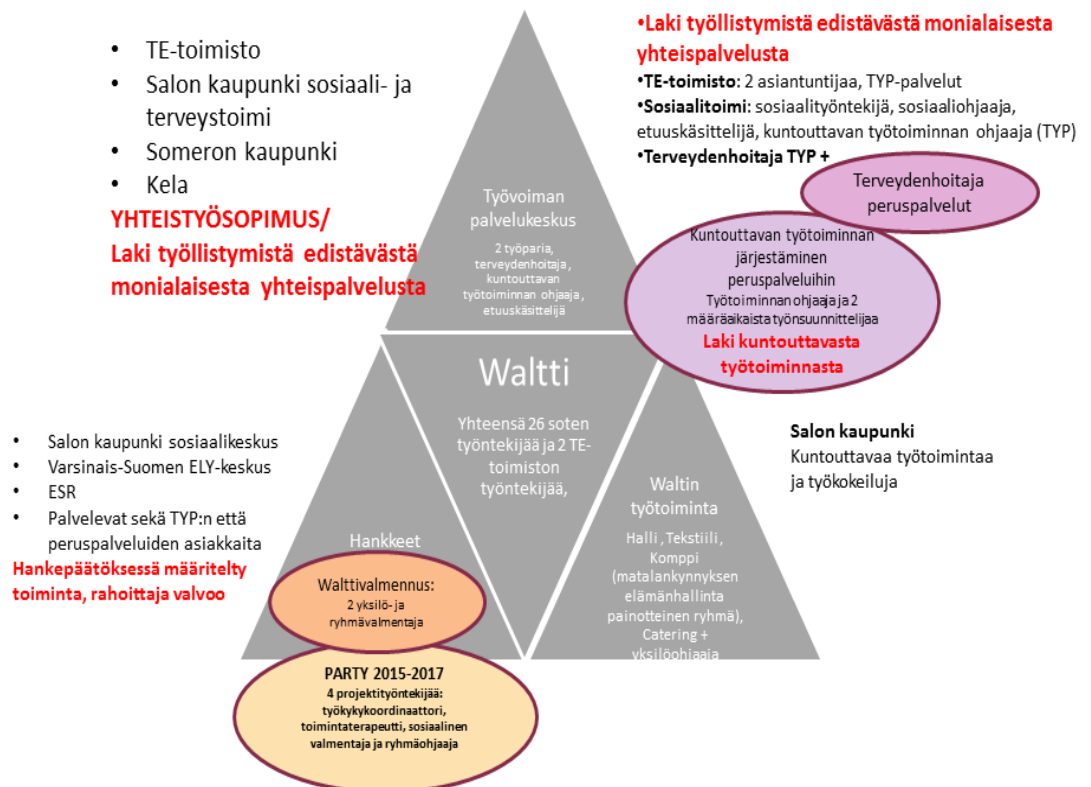
Vuoden 2015 alussa Waltti muutti uuteen toimipisteeseen Salorankadulle pysyen edelleen Salon keskustan tuntumassa. Uudet tilat loivat toiminnan kehittämiseen uusia mahdollisuuksia ja etenkin pajatoiminta sai käyttöönsä ajanmukaiset ja aiempaa asiakasystävällisemmät tilat. Uusien tilojen myötä neljäs pajatoiminta, Catering-paja aloitti toimintansa. Kesällä 2015 käynnisti uusi työllisyshanke PARTY toimintansa Waltissa neljän työntekijän voimin. Hankkeen tavoitteena on kehittää ja järjestää uusien sosiaalihuolto- ja TYP-lakien mukaista kuntouttavan sosiaalityön palvelua eri asiakasryhmille.

Nykyään Waltin henkilöstö työskentelee kolmella eri osa-alueella

- 1) TYP-toiminnassa, jonka henkilöstö koostuu kuudesta Salon kaupungin hyvinvointipalveluiden työntekijästä: sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja,

kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, etuuskäsittelijä, 2 terveydenhoitajaa; kahdesta TE-toimiston TYP-asiantuntijasta, sekä osa-aikaisesti TYP-asiakkaita palveleva Kelan työkykyneuvojasta. Lisäksi TYP:n yhteydessä työskentelee kolme aikuissosiaalityön kuntouttavan työtoiminnan ohjaajaa.

- 2) Pajatoiminnassa, joka jakaantuu tällä hetkellä neljään osa-alueeseen: Halli, Tekstiili, Komppi ja Catering. Pajatoimintaa koordinoi vastaava työvalmentaja ja toiminnassa työskentelee noin 8 työ- ja yksilövalmentajaa. Lisäksi aulaemäntä tekee jonkin verran myös ohjaustyötä pajoilla ja lisäresurssina toimii työllistettyjä apuohjaajia.
- 3) Sosiaalityön hankkeista, joista Walttivalmennuksessa työskentelee 2 yksilö- ja ryhmävalmentajaa ja Party-osahankkeessa työskentelee 4 projektityöntekijää.



Kuvio 1. Waltti-kokonaisuus, tilanne 6/2015. (Pirjo Rannikon mallia mukailien.)

Kun tarkastellaan Salon TYP-toiminnan aiempia vuosia, voidaan todeta että koko toiminta-aika on ollut kehittämisen aikaa joka jatkuu edelleen. Sen lisäksi, että TYP on kehittänyt ja järjestänyt omalle asiakaskunnalleen monipuolista toimintaa, se on ottanut vahvan roolin myös koko kaupungin työllisyydenhoidossa. TYP koordinoi koko Salon kuntouttavaa työtoimintaa järjestämällä myös muille salolaisille työttömille työllistymistä ja työkykyä edistävää toimintaa. Salon hankala työllisyystilanne ja uusi 1.1.2016 alkaen voimaan tuleva laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (ns. TYP-laki) tuovat edelleen uusia kehittämisvaatimuksia TYP-toiminnalle. Suurimpana haasteena tässä tilanteessa lienee asiakasmäärän huima kasvu suhteessa olemassa oleviin resursseihin.

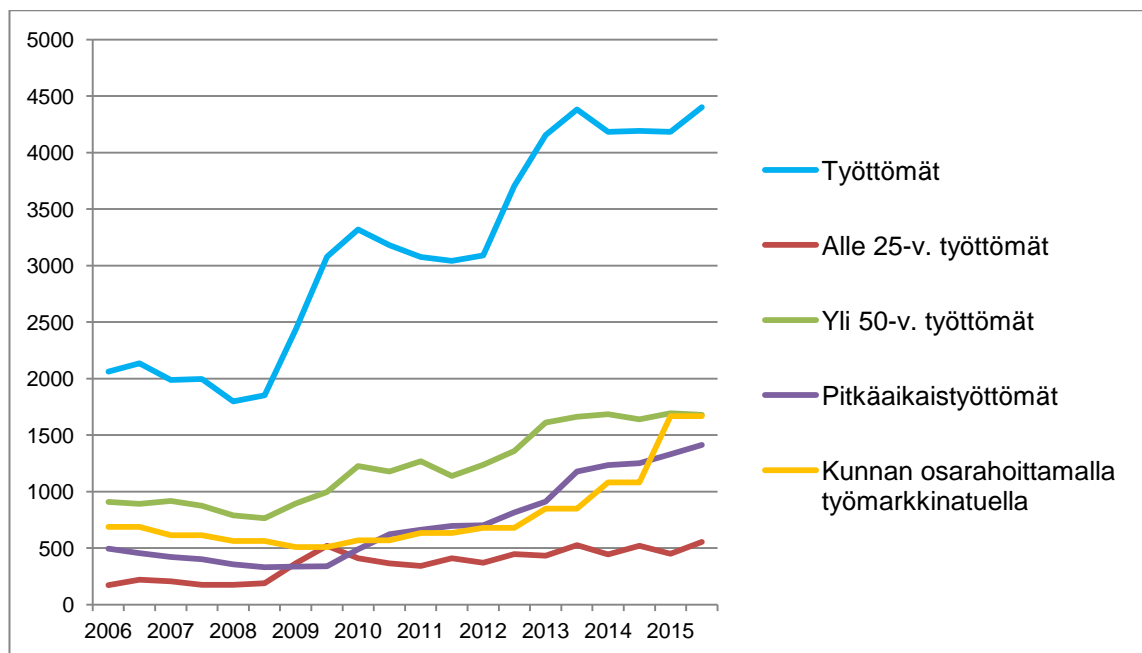
3.2 Työllisyydenhoidon toimintaympäristönä Salo

Salo on keskisuuri kaupunki Varsinais-Suomen eteläosassa Uudenmaan rajalla. Nykyinen Salo muotoutui vuonna 2009 tapahtuneessa suuressa kuntaliitoksessa, jossa alueen kymmenen kuntaa liittyivät yhteen. Salon asukasluku oli vuonna 2015 noin 54 000. Salo levittäytyy kuntaliitoksen myötä laajalle alueelle ja on kaupunkistatuksestaan huolimatta suurimmaksi osaksi maaseutua. Iso osa kuntalaisista asuu varsinaisen kaupunkialueen ulkopuolella. Kuntaliitoksen myötä kaupungin palvelurakenne on muuttunut, mutta siihen ovat vaikuttaneet myös muut tekijät.

Elinkeinoelämältään Salo on ollut pitkään maatalouden lisäksi vientiteollisuuden toimialojen varassa, joiden romahtaminen globalisaation ja tuotantorakenteen muutosten myötä onkin viime vuosina aiheuttanut Salossa mittavia ongelmia. Salon elinkeinorakenne on muuttunut viime vuosina voimakkaasti. Aiemmin teknologiateollisuudestaan ja Nokiasta tunnettu kännykkäkaupunki on ollut vuodesta 2009 äkillisen rakennemuutoksen alue suurten irtisanomisten takia. Salossa on tapahtunut pienen ajan sisällä voimakas elinkeinorakenteen muutos, jonka johdosta on menetetty merkittävä osa työpaikoista.

Salo sai äkillisen rakennemuutosalueen (ÄRM) statuksensa jo vuonna 2009 ja sitä on jatkettu kahteen otteeseen jatkuen tällä hetkellä vuoden 2017 loppuun asti. Valtioneuvosto nimeää ÄRM-alueen tietyillä kriteereillä muun muassa elinkeinoelämän nopean rakenteellisen muutoksen ja työpaikkojen katoamisen perusteella. ÄRM-aluetta tuetaan valtion talousarviosta myönnetyllä määrärahalla, jotta alueelle saataisiin uusia työllisyysmahdollisuuksia. (Rakennemuutos 18.1.2016.)

Salon työllisyystilanne on vaikeutunut edelleen vuosien myötä. Joulukuussa 2015 työttömyysaste oli 18,3 %. Vaikea työllisyystilanne korostuu tietyissä asiakasryhmissä. Pitkäaikaistyöttömien määrä kasvaa kaiken aikaa, nuorten työllisyystilanne on haastava ja myös yli 50-vuotiaiden on entistä vaikeampi työllistyä. Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kasvaminen aiheuttaa Salossa, kuten monessa muussakin kunnassa taloudellisia paineita työllisyysdenhoidolle.



Kuvio 2. Salon työttömyystilanteen kehitys vuosina 2006-2015. (Toimiala OnLine-tilastokanta ja Kelasto-raportit.)

Kelan Muuttuva Salo 2013–2023 -tutkimushanke seuraa, miten Salon rakennemuutos vaikuttaa yksilöiden ja alueen hyvinvointiin. Vaikka keväällä

2013 kotitalouksien toimeentulon tilanne näyttäytyi vielä melko hyvänä, erottautui siinä pitkäaikaistyöttömien ryhmä, joka on joutunut tinkimään elintasostaan ja jopa ruuasta. Muita esiinnousseita huolen aiheita on työttömien heikompi terveystilanne muihin työkäisiin verrattuna ja nuorten poismuutto Salosta. Työttömien usko työllistymiseen näyttäytyi heikkona ja liikkuvuus työpaikkojen perässä nähdään monella tapaa hankalana. Uudelleen kouluttautumisen merkitys nähtiin työttömien osalta tärkeänä. (Ylikännö ja Kehusmaa toim. 2015, 3.)

Salon äkillinen rakennemuutos ja siitä aiheutunut työttömyys ja yhteisöverotuoton lasku ovat vaikeuttaneet kaupungin taloustilannetta ja vaikuttaneet osaltaan palveluiden määrän ja tason laskemiseen. Tämä on aiheuttanut ajoittain vilkasta keskustelua esimerkiksi kouluverkostoon tai vanhuspalveluihin liittyvien leikkausten takia. Salossa on tehty tilanteen korjaamiseksi sopeuttamisohjelma vuosille 2016-2018, jolla haetaan rakenteellisten ja toiminnallisten muutosten kautta säästöjä kaupungin talouteen. Eniten säästöjä haetaan hyvinvointipalveluista ja perusopetuksesta, mutta työllisyysenhoidolla ja siinä erityisesti työmarkkinatuen kuntaosuuteen liittyvillä toimenpiteillä kuten työttömien aktivoinnilla aiotaan hakea merkittäviä säästöjä. (Esitys sopeuttamisohjelmaksi vuosille 2016 – 2018.)

Salossa ei ole varsinaista työllisyysenhoidon strategiaa, mutta työllisyysohjelmassa on listattu erilaisia toimenpiteitä, joilla tähdätään työttömyyttä korjaaviin toimiin. Kokonaisvastuu kaupungin työllisyysenhoidosta on Salon kehittämis-, elinkeino- ja työllisyyspalveluilla, joka on organisaatiouudistuksen myötä perustettu uusi palvelualue ja sijaitsee kaupunkiorganisaatiossa kaupunkikehityspalveluiden ja kaupunginhallituksen alaisuudessa. TYP, joka tekee työllisyysenhoidon monialaisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden parissa, sijaitsee kaupunkiorganisaatiossa hyvinvointipalveluissa osana sosiaalityön palveluja ja on siten sosiaali- ja terveyslautakunnan alaista toimintaa.

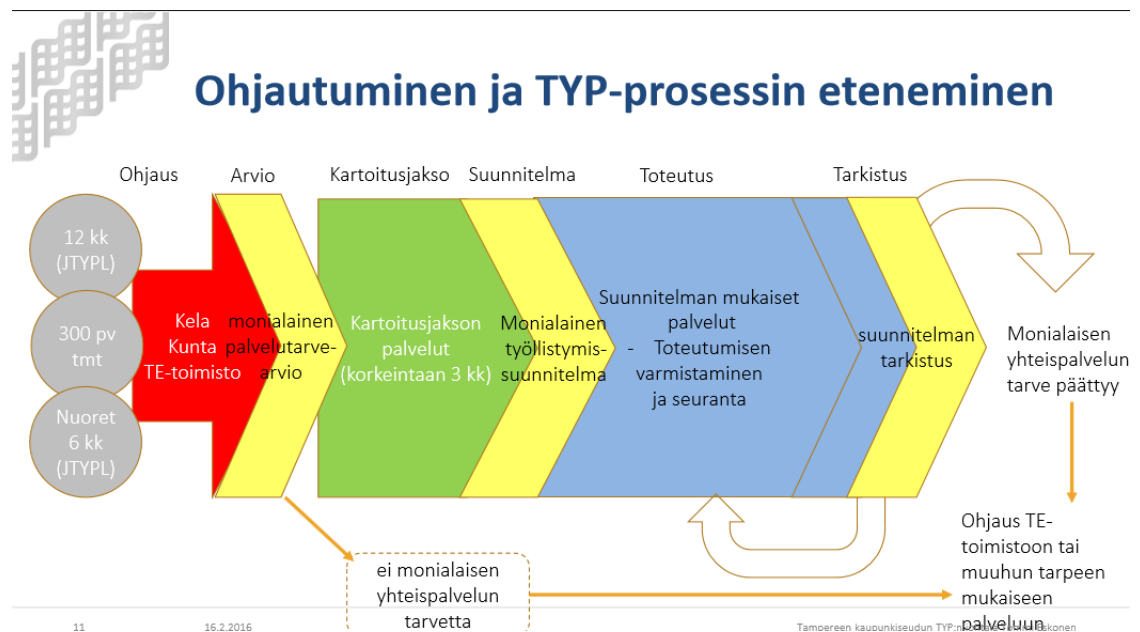
3.3 TYP:n palvelut työttömille

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (TYP) astui voimaan 1.1.2015 siten, että vuosi 2015 oli siirtymäaikaa ja vuoden 2016 alusta siirryttiin uuteen TYP-toimintaan. Lain myötä yli kymmenvuotinen työvoiman palvelukeskusmalli laajeni valtakunnalliseksi toiminnaksi kattaa kaikki Suomen kunnat. Samalla toiminnan sisältö uudistui ja tarkentui. Uuden lain myötä asiakkuuskriteerit tarkentuivat, asiakkuuden keston maksimiaika poistui, toimintaan määriteltiin uusi kartoitusjakso ja monialainen työllistymissuunnitelma korvaa aktivointisuunnitelmat. Asiakasmääriä ei olla rajattu vaan käytännössä toimintaan pitäisi päästä kaikki, joiden siitä arvioidaan hyötyvän. Siirtymäaikana koko maassa tehtiin kartoituksia, joissa arvioitiin tulevan TYP:n asiakasmääriä uusien kriteereiden pohjalta. Kartoitusten myötä ilmeni, että tulevia asiakkaita on moninkertaisesti nyky määrään nähden. Myös Salossa asiakasmäärä arvioitiin jopa viisinkertaiseksi nykyiseen nähden.

Jatkossa TE-toimisto, kunta ja Kela arvioivat asiakkaana olevan työttömän mahdollisen tarpeen monialaiseen yhteispalveluun tietyn työttömyyden keston kohdalla: asiakas on saanut 300 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella, ollut vuoden yhdenjaksoisesti työttömänä tai alle 25-vuotiaan asiakkaalla yli kuuden kuukauden työttömyysjakson jälkeen. Monialaisen yhteispalvelun tarve määritellään siten, että asiakas tarvitsee työllistymisensä edistymiseen TE-toimiston, kunnan ja Kelan tarjoamien palvelujen yhteensovittamista. Se on tarpeen silloin, kun työllistymisvaikeudet eivät johdu avointen työpaikkojen tai ammatillisen osaamisen puutteista, vaan työttömällä on lisäksi sellaisia työllistymiseen vaikuttavia työ- tai toimintakyvyn rajoitteita tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia, jotka eivät ratkea pelkällä viranomaisten välisellä konsultaatiolla. Eri viranomaisten tarjoamien palvelujen tai etuuksien samanaikainen tarve ei kuitenkaan automaattisesti merkitse monialaisen yhteispalvelun tarvetta. (HE 183/2014; 28, 31.)

Kolmen kuukauden kuluessa TYP-asiakkuuden alkamisesta arvioidaan työttömän palvelutarve. Tämän kolmen kuukauden kartoitusjakson aikana TE-

toimisto, kunta ja Kela selvittävät yhdessä työttömän kanssa tämän ammatillisen osaamisen, työllistymiseen vaikuttavan sosiaalisen tilanteen ja työ- ja toimintakyvyn. Kartoitusjakson aikana annettavalla ohjauksella on tarkoitus sitouttaa ja motivoida asiakasta palveluun. Kartoitusjakson päättyessä laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma, johon kirjataan työttömän palvelutarpeen mukaiset yhteistyötahojen tarjoamat palvelut ja se, miten niiden toteutumista seurataan. (L 1369/2014.)



Kuvio 3. Ohjautuminen TYP:een ja asiakasproessin kulku. (Eskonen 16.2.2016.)

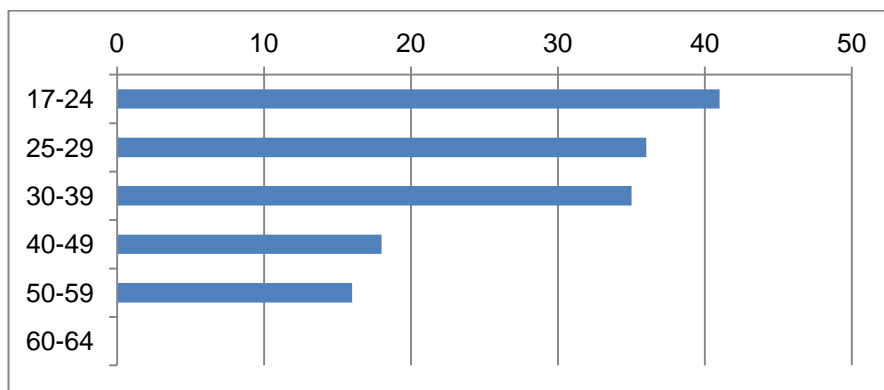
TYP:ssa jokaisella vastuutaholla on oma tehtäväalue asiakkaan työllistymisedellytysten parantamisessa. TE-toimiston tehtävänä on tarjota mahdollisuuksia työhön ja julkisiin työvoimapalveluihin kuten koulutukseen, kokeiluihin ja valmennuksiin. Kunnan tehtävänä on poistaa työllistymisen esteitä parantamalla pitkään työttömänä olleiden työ- ja toimintakykyä sosiaali- ja terveyspalvelujen avulla. Kunnan keskeisiä palveluja ovat lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut kuten sosiaalityö, kuntouttava työtoiminta, työttömien terveydenhuollon palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Monet kunnat tarjoavat työttömille myös muita työllistymistä edistäviä palveluja, esimerkiksi yksilö-, työ- ja työhönvalmennusta. Työttömien palvelutarpeet huomioon ottaen

on tarkoituksenmukaista, että kunta tarjoaa lisäksi työllistymisen esteiden poistamiseen tähtäviä palveluja kuten esimerkiksi velkaneuvontaa ja sosiaalista luototusta. Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on tarjota työttömän työ- ja toimintakykyä parantavia kuntoutuspalveluja ja antaa tarvittaessa myös Kelan etuuksia koskevaa neuvontaa. (HE 183/2014, 46-47.)

TYP-palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisin väliajoin. Asiakkuuden kesto vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti eli maksimiaikaa ei ole määritely. Asiakkuus päättyy, kun arvioidaan ettei hän tarvitse palvelua enää, vaan hänelle on löytynyt pitkäkestoinen ratkaisu kuten työ, koulutus tai eläke. Asiakkuus voidaan päättää ja siirtää TE-toimistoon kun asiakkaan palvelutarpeisiin voidaan vastata julkisilla työvoimapalveluilla. Jos TYP:ssa todetaan, että asiakas tarvitsee pitkäkestoista tukea sosiaalisten ja terveydellisten esteiden poistamiseen, asiakkuus päätetään ja se siirtyy kunnalle. (HE 183/2014, 51.)

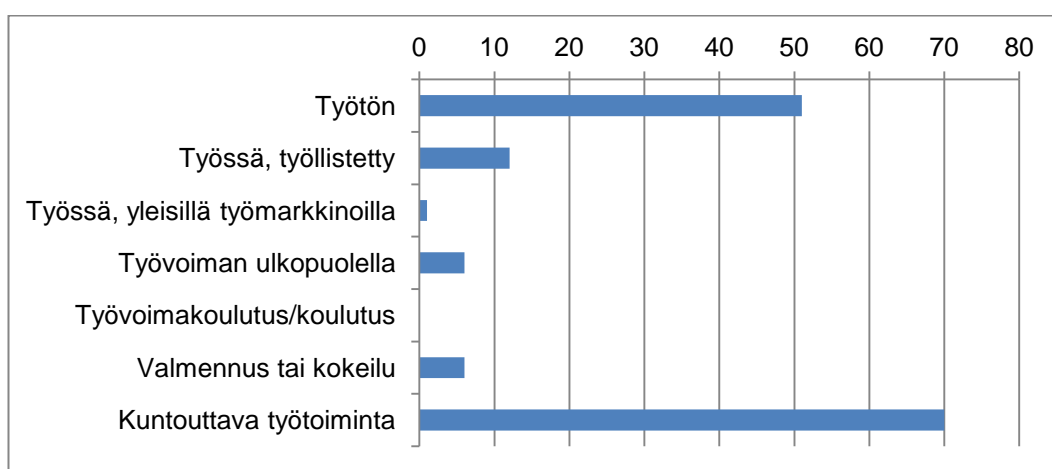
3.4 TYP:n asiakas

Salon TYP:ssa oli 31.7.2015 työhallinnon URA-asiakastietojärjestelmän mukaan 146 asiakasta, joista enemmistö 62 % oli miehiä. Asiakkaiden ikäjakauman (Kuvio 4) perusteella asiakaskunta painottuu nuoriin ikäluokkiin, asiakkaista 77 henkilöä eli 53 % oli iältään alle 30-vuotiaita. Muista ikäryhmistä 30-39-vuotiaita oli 24 %, 40-49-vuotiaita 12 % ja 50-59-vuotiaita 11 %.



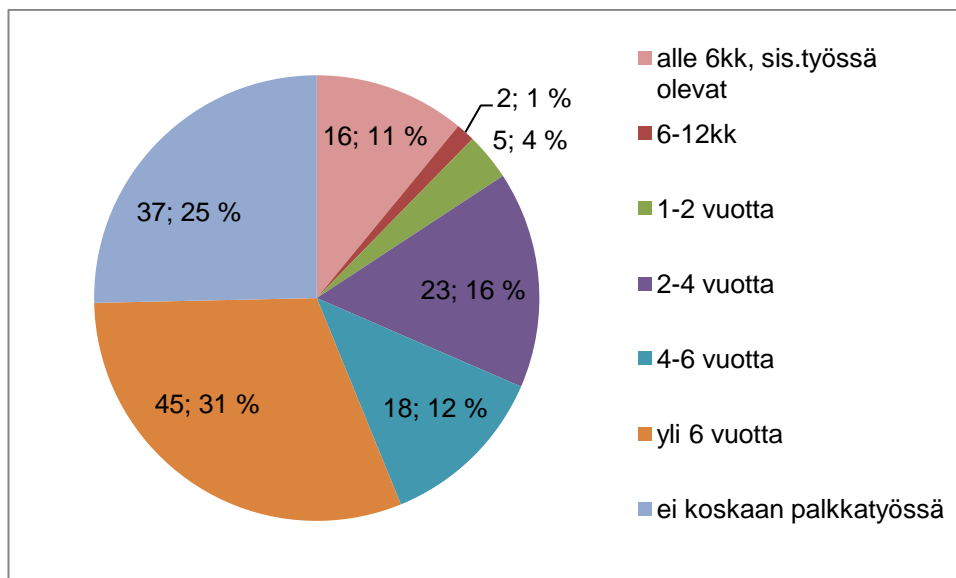
Kuvio 4. Salon TYP:n asiakkaiden ikäjakauma, tilanne 31.7.2015.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelivat työllistymisprosessin eri vaiheiden mukaisesti (Kuvio 5). Tarkasteluajankohtana 31.7.2015 suurin yksittäinen ryhmä oli kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat, joita oli 70 henkilöä eli 48 % kaikista Salon TYP:n asiakkaista. Työllistymistä edistävästä palveluista oltiin jonkin verran kesätauolla kyseisenä ajankohtana, jonka takia työttömien työnhakijoiden osuus oli tavanomaista korkeammalla tasolla eli yhteensä 35 % asiakkaista oli työttömänä. Osa asiakkaista eli kaksitoista henkilöä oli työllistynyt palkkatuettuun työhön ja yksi asiakas oli työssä avoimilla työmarkkinoilla.



Kuvio 5. Asiakkaiden työllisyystilanne Salon TYP:ssä. (URA-asiakastietojärjestelmä 31.7.2015.)

Työhallinnon URA-asiakastietojärjestelmän 31.7.2015 mukaan Salon TYP:n asiakkaiden viimeisimmästä palkkatyösuhteesta oli useimmissa tapauksissa kulunut hyvin pitkä aika. Jopa 31 %:lla asiakkaista viimeisimmästä työssäoloehdosta kerryttäneestä työviikosta oli kulunut yli 6 vuotta ja 25 % asiakkaista ei ole koskaan ollut töissä (Kuvio 6). Syinä tähän voidaan pitää asiakaskunnan suhteellisen nuorta ikää ja vaikeaa työllisyystilannetta, mutta todennäköisempi selitys asialle on asiakaskunnan haasteellisuus ja työllistymistä estävien tekijöiden kasautuminen yksilöille. Myös asiakkuuteen valikoituminen työttömyyden keston perusteella vaikuttaa jakaumaan. Kyseisenä ajankohtana oli vielä voimassa aikaisemmat valtakunnalliset linjaukset, joissa painotettiin asiakkaaksi ohjaamisessa pitkää työttömyyttä.



Kuvio 6. Salon TYP:n asiakkaiden työttömyyden kestojen jakautuminen. (URA-asiakastietojärjestelmä 31.7.2016)

Työmarkkinatuen rahoitusvastuu muuttui 2006 siten, että kunnat alkoivat maksaa puolet 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden etuudesta valtiolle (Karhunen 20.12.2005). Uuden TYP-lain myötä kunnan rahoitusvastuuta tiukennettiin edelleen siten, että kunta alkaa rahoittaa tukea jo 300 päivän työmarkkinatukikertymän kohdalla ja yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneiden työmarkkinatuesta kustannetaan 70 % (HE 183/2014).

Salon TYP:n asiakkaista 53 henkilöllä oli työmarkkinatuen kertymää 300-999 päivää ja 30 henkilöllä yli 1000 päivää, eli 57 % TYP:n asiakkaista oli kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen piirissä. Asiakkaista 43 %:lla ei ollut kunnan rahoitusvastuuseen vaikuttavaa työmarkkinatukikertymää, vaikka työttömyysjaksot olivat pääsääntöisesti hyvin pitkiä. Tämä selittyy suurimmaksi osaksi sillä, että asiakaskunta on nuorta eikä ammattikouluttamaton nuori ole yleensä oikeutettu työmarkkinatukeen. Vaikka kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen piirissä oli enemmistö asiakkaista, on heistä merkittävä osa aktivointitoimien kuten kuntouttavan työtoiminnan piirissä, jolloin kunnan rahoitusvastuu on tauolla.

Työskenneltyäni TYP:ssa vuosia, voin todeta että useimmilla asiakkaista on jokin terveydellinen työllistymistä rajoittava tekijä. Masennus, paniikkihäiriö ja

sosiaalisten tilanteiden pelko lienevät yleisimpiä diagnooseja. Usealla asiakkaalla on psyykkisiä, neuropsykologisia ja neurologisia diagnooseja. Osalla asiakkaista on tuki- ja liikuntaelinten sairauksia, jotka asettavat selkeitä rajoitteita työkykyyn. On varsin yleistä, että asiakkaalla on useita samanaikaisia sairauksia. Lisäksi moni kärsii oppimisvaikeuksista. Terveydellisistä haasteista huolimatta harvalla on kuitenkin tarkoituksena hakea eläkettä, vaan tavoite on työelämässä. Se että niin monella TYP:n asiakkaalla on lääkärin toteama työkyvynrajoite, johtuu todennäköisesti valikoitumisesta TYP-asiakkuuteen, koska TYP:n monialainen toimintamuoto ja syvempi näkökulma kuntoutukseen antaa paremmat mahdollisuudet työllistymiseen.

Kerätär (2016, 71) on tutkinut TYP:n asiakkaiden työkykyä ja todennut että suurimmalla osalla on jokin työkykyä heikentävä sairaus. Selkeästi yleisimpiä ovat mielenterveyden häiriöt, joita oli 65 %:lla asiakkaista. Kohderyhmästä 29 %:lle esitettiin tukitoimina psykiatrisia lisätutkimuksia tai hoitoa. Kaikista tutkituista vain 4 % asiakkaista tuettiin siirtymään työhön tai koulutukseen, suurin osa 82 % tarvitsi hoitoa tai kuntoutustoimia ja 21 % suositeltiin hakua työkyvyttömyyseläkkeelle.

Työttömyyden ja terveyden välinen yhteys on havaittu myös lukuisissa Suomalaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa. Työttömyys johtaa heikkoon terveyteen, mutta toisaalta heikko terveys voi johtaa työttömyyteen. Työttömien terveys on yleisesti fyysisesti ja psyykkisesti heikompi kuin työllisten. Hyvä terveys ja aktiivinen työnhaku auttavat työllistymään. (Heponiemi ym. 2008, 32.)

Kun verrataan pitkään työttömänä olleita muihin työnhakijoihin, voidaan todeta terveyden lisäksi muitakin työttömyyden pitkittymiseen altistavia tekijöitä. Miehillä on jonkin verran kohonnut riski työttömyyden pitkittymiseen naisiin nähden. Mitä vanhempi työnhakija on, sitä todennäköisempää on että työttömyys pitkittyy. Perheettömyys ja yksin eläminen on riski syrjäytyä työstä. Koulutuksen puute hankaloittaa työllistymistä. Myös jo itsessään pitkittynyt työttömyys ja työhistorian vähäisyys vaikeuttavat työn saamista; mitä pidempään työttömyys jatkuu, sen vaikeampaa on työllistyä. (Aho ja Mäkiäho, 14-17, 31-32.)

3.5 Kuntouttava työorientaatio TYP:ssa

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu tukee asiakkaan siirtymistä avoimille työmarkkinoille tarjoamalla hänelle monipuolisesti työhön kuntouttavia palveluja eri vastuutahojen toimesta joko omana toimintana tai ostopalveluina. Kuntouttavina palveluina voidaan nähdä kunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelut, julkiset työvoimapalvelut sekä Kelan ammatillisen kuntoutuksen palvelut. Eri palveluita voidaan myös yhdistellä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Uuden TYP-lain mukaisesti kolmen kuukauden kestoisen kartoitusjakson yhteydessä myös asiakkaan kuntoutustarve selvitetään ja hänelle tulee tarjota palvelutarpeen mukaisesti muiden palveluiden lisäksi myös kuntoutuspalveluita. Uuden lain myötä laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä lakkautettiin, koska sen sisältöjen katsotaan suurelta osin jo kuuluvan TYP:n vastuualueeseen. (HE 183/2014.)

TYP:n tehtävänä on heikossa työmarkkina-asemassa olevan työttömän asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääminen. Yleisesti katsoen kuitenkin TYP:n tehtävänä on pitkäaikaistyöttömien nopea työllistäminen tai koulutukseen ohjaaminen, asiakkaiden kokonaistilanteen selvittäminen ja kuntoutus. (Kanaoja, Lähteinen ja Marjamäki 2011, 217.)

Asiakkaan vajaakuntoisuuden lisäksi myös työttömyyteen liittyvät vaikeudet ja erilaiset elämänhallinnan ongelmat sisältyvät nykyään kuntoutuksen käsitteeseen. Kuntouttavaan sosiaalityöhön liittyen puhutaan usein voimaantumisesta, voimaannuttamisesta ja valtaistumisesta, jotka liittyvät laajaan ja kansalaiskeskeiseen näkemykseen kuntoutustoiminnasta, empowermentiin. Tällöin kuntouttava sosiaalityö nähdään prosessina, joista ensimmäisessä vaiheessa turvataan asiakkaan riittävät resurssit ja toimintaedellytykset (sosiaaliset, fyysiset, psyykkiset ja taloudelliset). Tämän jälkeen tulee voimaannuttava vuorovaikutus, mikä edellyttää erittäin ammatillista tunnetta. Kolmannessa vaiheessa vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä ja oikeuksia oman elämän valintojen ja päätösten tekemiseksi. (Liukko 2006; 21, 84-85.)

TYP:n kuntouttava sosiaalityö niveltyy asiakasprosesseihin muiden toimijoiden palveluiden rinnalle osaksi asiakkaan palvelukokonaisuutta. Työmenetelminä ovat mm. psykososiaalinen työ, empowerment-työotteet, tilannearviot, palveluohjaus sekä palvelusuunnitelmat. Karjalaisen & Karjalaisen (2007) mukaan kuntouttava sosiaalityö TYP:ssa rakentuu asiakkaan selviytymisen tukemisesta arjessa, keskusteluavusta, verkostotyöstä, palveluohjauksesta, toiminta- ja työkyvyn vahvistamisesta, yhteydestä perhetyöhön ja osatyökykyisten työllistymisen tukemisesta. Kuntouttava sosiaalityö ymmärretään tänä päivänä fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn lisäksi myös työttömyyden vaikutusten huomioimisessa. Kuntouttavan sosiaalityön avulla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä, vaikuttamaan elämänhallinnallisiin ongelmiin ja edistämään yksilöllisiä taitoja. (Kanaoja ym. 2011, 217-221.)

TYP:ssa toteutettavilla työhön kuntouttavilla palveluilla pyritään työttömän aktiivisuuden ja osallisuuden lisääntymiseen. Painotus on työllisyyspoliittisten tavoitteiden mukaisesti työelämäosallisuuden lisäämisessä, johon pyritään vaikuttamaan erilaisilla palveluilla. Tarkastelussa työttömän yksilölliset ominaisuudet mitkä vaikuttavat työllistymiseen, sekä yhteiskunnan rakenteellisten tekijöiden tuomat mahdollisuudet osallistua. (Karjalainen 2008, 62.)

Rakenteellinen sosiaalityö onkin nousemassa uuteen merkitykseen johtuen hyvinvointiyhteiskunnan murroksesta, epätasa-arvoisuuden lisääntymisestä sekä globalisaation aiheuttamista muutoksista. Yksilötyön lisäksi tulee ottaa huomioon myös yksilön kiinnittyminen rakenteisiin ja rakenteiden vaikutus yksilön tilanteeseen. Ammattilaisten tehtäväksi jää edistää muutostyötä, sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja hyvinvointia alati muuttuvassa ja monimutkaistuvassa maailmassa. (Rautajoki ym. 2014; 7, 10.)

4 TYÖTTÖMYYS JA HEIKOIMMASSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVAT TYÖNHAKIJAT

4.1 Työttömyys tämän ajan ilmiönä

Suomalainen työelämä elää murroskautta, johon liittyy tällä hetkellä useita tekijöitä. Teknis-taloudellinen murros pohjautuu tieto- ja viestintäteknologioiden nopeaan kehittymiseen, talouden globalisaatioon ja palveluvaltaistumiseen. Murros vaikuttaa työn uudenlaiseen organisoimiseen, työskentelyn periaatteiden muuttumiseen ja johtamiseen. Suomen väestön ikääntyminen muuttaa huoltosuhdetta epäedulliseksi, mikä vaatii jatkossa uudenlaista tapaa ajatella ja muuttaa työelämää. Työnteon tavat ja ehdot yksilöllistyvät. Suomen menestyminen tulevaisuuden globaalissa kilpailussa edellyttää vahvaa satsausta koulutukseen, tutkimukseen ja kehittämiseen sekä kulttuuriseen suvaitsevaisuuteen ja moniarvoisuuteen. (Alasoini 2014; 1, 6-8.)

Suomen työllisyys on rakentunut pitkälti vientiteollisuuden varaan. Työllisyystilanne vaikeutui vuodesta 2008 alkaen tapahtuneen globaalien rahoituskriisin ja teollisuuden rakennemuutoksen myötä. Rakennemuutoksesta ovat kärsineet erityisesti sähkö- ja elektroniikkateollisuus, koneiden ja laitteiden valmistus ja metsäteollisuus ja etenkin näiden alojen työllisyys on kärsinyt eniten. Toisaalta kuitenkin palveluiden vienti on viime vuosina kasvanut ja tarjonnut uusia työpaikkoja. (Orjasniemi & Viertola 2015; 3, 6.)

Tällä hetkellä näyttäisi siltä, että aiemmin jyrkkänä tapahtunut työttömyyden kasvu näyttäisi taittuneen, mutta työmarkkinatilanteen paraneminen käy hyvin hitaasti ja uusia työpaikkoja syntyy kituliaasti. Pitkäaikais- ja rakennetyöttömyys on kasvanut viime vuosina pitkittyneen huonon taloustilanteen johdosta ja työttömyysjaksojen kestot näyttävät edelleen pitkittyvän. Valtakunnallinen työttömyysaste pysyttelee yli 9 prosentissa. Uutena kysymyksenä on syntynyt turvapaikanhakijoiden vaikutus Suomen työmarkkinoihin, työttömyysaste voi

nousta edelleen maahanmuuton myötä, vaikka työllisten määrä kasvaisikin. (Suomen pankin artikkeleita, 2015.)

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain soveltamisohje (TEM/871/00.03.05.02/2015) määrittää työttömäksi henkilön, joka ei ole työsuhteessa, ei työllisty yritystoiminnassa tai ole päätoiminen opiskelija. Kokoaikaisesti lomautettu henkilö rinnastetaan työttömäksi. Työtön voi olla myös henkilö, joka on ilmoittautunut työtä vaille olevaksi työnhakijaksi, vaikka on saavuttanut eläkeiän tai saa työkyvyttömyysetuutta.

Vaikeasti työllistyvistä henkilöistä puhutaan silloin, kun työttömän on jostain syystä vaikea työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille. Uudessa julkisessa työvoima- ja yrityspalvelulaissa ei tunnisteta enää kyseistä termiä, mutta vanhemmassa lainsäädännössä (1216/2005) vaikeasti työllistyväksi määritellään työtön työnhakija, joka on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä. Eli vaikeasti työllistyvä on ollut kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen piirissä oleva työtön. Sen sijaan Pöyhönen (2015) esittelee vaikeasti työllistyvän termin sen laajemassa merkityksessä koskien pitkäaikaistyöttömiä, vammaisia, osatyökykyisiä, rikosseuraamukseen tuomittuja, asunnottomia, maahanmuuttajia ja etnisiä vähemmistöjä, kotona pitkään lasten kanssa olleita, omaishoitajia, nuoria, vähän koulutettuja ja ikääntyneitä työnhakijoita.

Toinen nykyään ehkä yleisemmin käytetty termi, jolla kuvataan henkilöitä joilla on vaikeuksia saada työtä ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat. Tämäkin käsite voidaan nähdä eri tavoin. Termi ”heikossa työmarkkina-asemassa olevat” voidaan käsittää vaikeasti määriteltävänä, koska se on yhteydessä vallitsevaan työllisyystilanteeseen, toteutettavaan työvoimapolitiikkaan, asenteisiin, sovittuihin määritelmiin ja motivaatiokysymyksiin (Arnkil ym. 2012, 17). Heikkoa työmarkkina-asemaa tuleekin tulkita suhteessa sillä hetkellä vallitsevaan tilanteeseen ja työnhakijan kompetensseihin työnhakijana siihen nähden.

Rakennerahastot panostaa Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020 ohjelmassaan (ESR) nuorten ja muiden heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämiseen. Toimintalinja määrittelee tässä yhteydessä heikossa työmarkkina-asemassa oleviksi ne, joiden työllistymisedellytysten parantamiseksi tarvitaan osaamista ja työmarkkinavalmiuksia vahvistavia toimenpiteitä. Nuorten lisäksi tähän kohderyhmään nähdään lukeutuvan pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömät, ikääntyneet työnhakijat, osatyökykyiset ja vammaiset henkilöt sekä maahanmuuttajataustaiset, romanit ja muut etniset vähemmistöt. (Rakennerahastot; työllisyys ja työvoiman liikkuvuus.)

4.2 Työttömyys ja osallisuus

Riitta Särkelä (2011, 154–155) on todennut, että osallisuus (inkluusio) ja yhteisöllisyys liittyvät tiiviisti sosiaalisesti kestäväan kehitykseen. Yhteisöön kuuluminen antaa yksilölle toimintaresurssia, joka tukee hänen hyvinvointia. Osallistuessaan yksilö haluaa vaikuttaa omaa elämää, yhteisöä ja yhteiskuntaa koskeviin päätöksiin sekä ottaa vastuuta. Jos ihmiset eivät saa kokemusta omasta osallisuudestaan ja yhteisöllisyydestään, sosiaalinen kehitys järkkyy, mikä voi pahimmillaan johtaa erilaisiin levottomuuksiin.

Työssäkäynti on keskeinen sosiaalista kestävyyttä tukeva tekijä. Sen avulla voidaan tukea yhteiskunnan taloudellisia resursseja joilla voidaan järjestää toimeentulo ja palvelut myös työelämän ulkopuolisille. Näin ollen riittävän suuren osan väestöstä tulee olla työllisiä. (Raivio & Karjalainen 2013, 17-18.)

Palkkatyön merkitys on kiistaton yksilön osallisuuden kannalta. Se on toimeentulon lähde, sosiaaliturvan tuoja ja jopa vapaa-ajan viettotapoihin sidottu. Pitkään työttömänä ollut voi kuitenkin korvata työelämän suhteen menetettyä osallisuutta ja välttää syrjäytymistä kun hän kokee olevansa tarpeellinen jäsen sosiaalisessa yhteisössä, jolloin hän myös voi suojautua psyykkiseltä haavoittuvuudeltaan. (Sulkunen 1999, 137-138.)

Hyvinvoinnin kokonaisuus koostuu resurssiperustaisesta ja tarvelähtöisestä hyvinvoinnista. Resurssiperustainen hyvinvointi sisältää sosiaalipolitiikan

keinoin yksilölle annetut tai tarjotut mahdollisuudet erilaisiin yhteiskunnallisiin voimavaroihin, joilla hän voi luoda hyvinvointia itselleen. Erik Allardtin tarvelähtöisen hyvinvointimallin mukaan hyvinvoinnin eri osa-alueiden tasapaino edistää yksilön elämänhallinnan tunnetta. Ihmisen hyvinvointitarpeet jaetaan kolmeen luokkaan: 1) Having = elintaso ja materiaaliset tarpeet 2) Loving = yhteisyyssuhteet ja tarve kuulua joukkoon 3) Being = itsensä toteuttaminen ja tarve erottautua eli olla oma ainutlaatuinen itsensä. (Ihalainen ja Kettunen 2007, 15-19.)

Osallisuutta voidaan tukea monin tavoin. Kohosen ja Tialan (2002, 6) mukaan kuntalaisten suoran osallisuuden muodot voidaan luokitella seuraavanlaisesti

1. Tieto-osallisuus (kunnan tiedottaminen ja kuuleminen)
2. Suunnitteluosallisuus (yhteissuunnittelut ja kaupunkifoorumit)
3. Päätösosallisuus (osallisuus palvelujen tuottamista koskeviin päätöksiin)
4. Toimintaosallisuus (sisältää kuntalaisten omaa toimintaa).

Heikossa työmarkkina-asemassa olevan pitkäaikaistyöttömän osallisuuden mahdollisuuksien lisäämiseksi hallitusohjelmassa vuosille 2011-2015 asetettiin pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon liittyen seuraavanlaisia tavoitteita. Työttömänä olleille työnhakijoille, joilla ei ole todellisia mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, luodaan pysyviä tapoja olla osallisena työelämässä kuten pysyvä palkkatuki ja työpankkikokeilun laajentaminen. Pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa TE-toimistoissa lisätään aktivointia erilaisilla palveluilla, työvoiman palvelukeskusmalli laajennetaan koko maahan, kuntakokeilulla selvitetään kunnan ja valtion välistä työnjakoa pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisessä ja ESR-rahoituksissa toisena painopistealueena on vaikeimmassa työmarkkina-asemassa olevien työllistäminen. (Pääministeri Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 45-47.)

Raivio ja Karjalainen (2013, 13, 22-25) ovat selvittäneet 2010-luvun hallinnollisia tavoite- ja toimintaohjelmia ja niiden osallisuustavoitteita erityisesti työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Niiden mukaan työelämään pääsyn edistämiseksi tavoitteet ratkaisuehdotuksineen ovat seuraavanlaiset

1. Monimuotoisten ja terveiden työmarkkinoiden luominen; työvoiman kysynnän lisääminen, asennevaikuttaminen, monimuotoinen rekrytointi erityisesti julkishallinnon työpaikoilla, monimuotoisuuden johtaminen
2. Työllistymisen edistäminen: välityömarkkinoiden kehittäminen mm. työpankit, työnantajien kannusteet kuten pysyvä palkkatuki, lainsäädännöllä vaikuttaminen kuten kiintiöt, sosiaalisen työllistämisen kehittäminen lainsäädäntöä selkiyttämällä, sosiaalisten yritysten toimintaedellytysten vahvistaminen, sosiaaliset työllistämiskriteerit julkisissa hankinnoissa, avustavien tehtävien kartoitus ja kehittäminen, kuntouttavan työtoiminnan sisällön kehittäminen ja sisällön määrittely sekä vaikuttavuuden varmistaminen, vaikuttavampi kotouttamispolitiikka ja tehokas syrjinnän torjuminen.
3. Koulutuksen lisääminen: olemassa olevan osaamisen tunnustaminen, vaihtoehtoiset koulutuspolut, maahanmuuttajien kieliopintojen tehostaminen.
4. Työ- ja toimintakyvystä huolehtiminen: työhönohjauksen ja palveluohjauksen kehittäminen, kuntouttavan työtoiminnan laadullistaminen ja pysyvä palkkatuettu työ, terveydenhuollon kiinnittäminen tiiviimmin työkykyä ylläpitäviin ja työllistäviin prosesseihin, kuntoutusprosessin roolin vahvistaminen ja sen vastuutahon selkiinnyttäminen.
5. Yhteistyön lisäämiseksi tulee luoda ehjiä palvelukokonaisuuksia ja sopia palveluvastuusta: yhden luukun malli ja asiakasprosessin selkiinnyttäminen, TYP-toiminnan lakisääteistäminen ja sen valtakunnallistaminen, hoito- ja kuntoutuskokonaisuudet, moniammatilliset tiimit.
6. Taloudellisen hyvinvoinnin lisääminen: tulee purkaa kannustinloukkuja, siirtymien vahvistaminen -etenemislupaus.

4.3 Työttömyys ja syrjäytyminen

Työmarkkinat ovat viime vuosina muuttuneet voimakkaasti, mikä on lisännyt työttömyyttä ja epätyypillisiä työsuhteita. Kilpailuyhteiskunta suosii vahvoja ja suorituskkyisiä yksilöitä samalla kun heikommassa asemassa olevat jäävät sivuun työn ja taloudellisten mahdollisuuksien puuttuessa. Huono-osaisia ja köyhiä suomalaisia on arviolta jo 700 000. Nykyisen kapean ajattelun mukaisesti yksilöt, jotka eivät ole riittävän tehokkaita, jäävät helpolla syrjään työmahdollisuuksista ja joutuvat kitkuttamaan työttömyyden ja pätkätöiden välimaastossa. Syrjäyttävän kierteen mukanaan tuoma masennus sekä tänä päivänä yhä yleistyvä yksinäisyys heikentävät yhteiskunnallista osallisuutta. (Heinonen 2014, 49-52.)

Työelämän muutos vaatii yksilöltä yhä korkeampaa osaamista. Tietoyhteiskunnassa mukana pysyminen edellyttää tietoja, taitoja ja tehokkuutta sekä korkeaa koulutustasoa. Vähän koulutusta vaativia niukemman osaamisvaateen työpaikkoja tarvittaisiin lisää, jotta voitaisiin edesauttaa pitkäaikaistyöttömien työllistymistä. (Raunio 2006, 77-79.)

Pitkäaikaistyöttömyys on eräs merkittävimmistä tämän päivän syrjäytymisriskin aiheuttajista. Työttömyys järkyttää yksilön hyvinvointia monella tapaa. Työttömän talous joutuu epätasapainoon, hän voi kokea osattomuutta ja identiteettiongelmia, sosiaalinen verkosto pienenee ja arki voi tuntua merkityksettömältä. Syrjäytyminen (ekskluusio) on vaiheittainen prosessi, jonka alkupäässä henkilön juuri jäätyä työttömäksi hän kykenee selviytymään tulevaisuuden uskon ja sisäisen elämänhallintansa turvin. Työttömyyden pitkittyessä tapahtuu ongelmien kasautumista, mikä heikentää elämänhallinnan tunnetta ja aiheuttaa passivoitumista. Kaikki pitkäaikaistyöttömät eivät syrjäydy, mutta erityinen riski on niillä, joilla on talousongelmien lisäksi terveys- ja sosiaalisia ongelmia. Myös opiskelun keskeyttänyt nuori on merkittävässä vaarassa jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle ja syrjäytyä. (Ihalainen ja Kettunen 2011, 100-102.)

Kun tarkastellaan nuorten aikuisten syrjäytymistä, voidaan todeta että perusasteen jälkeinen tutkinto on merkittävin suojaava tekijä. Koulutuksen puute lisää työttömyyden ja pitkäaikaisen toimeentulotuen saamisen riskiä. Erityisen suuressa syrjäytymisen vaarassa ovat maahanmuuttajataustaiset nuoret aikuiset. (Ilmakunnas ym. 2015, 258-259.)

Pitkä työttömyys aiheuttaa monenlaista huono-osaisuuden kasautumista. Lyhytaikaisessa työttömyydessä näyttäytyvät lähinnä taloudelliset ongelmat, mutta pitkäkestoisessa työttömyydessä niihin kytkeytyy muitakin ongelmia. Toisaalta pitkäaikaiseen työttömyyteen valikoituvat usein yksilöt, joilla saattaa olla ennestään muita enemmän ongelmia. Pitkään työttömyyteen liittyvät köyhyys, heikompi ravitsemus, tarvittavien lääkkeiden hankkimisen vaikeus ja työterveyshuollon ulkopuolelle jääminen. Nämä yhdessä muodostavat riskin heikompaan terveyteen, jolloin tilanne pahenee entisestään. Työttömien terveydenhuollon palveluihin onkin kunnissa syystä panostettu merkittävästi viime vuosina. (Kauppinen ym. 2010, 247.)

Ohisalo ym. (2015, 442-443) ovat kiinnittäneet huono-osaisuuteen liittyvässä tutkimuksessaan huomion siihen, että ruoka-apua hakevat eniten juuri työttömät ja eläkeläiset. Hyvinvoiva väestö ei näe sitä todellisuutta, jossa nämä yksilöt elävät. Leipäjonossa asioivilla huono-osaisilla on taloudellisten ja terveydellisten ongelmien lisäksi sosiaalisia ongelmia, masennusta, yksinäisyyttä ja nälännäkemistä. 2010-luvun leipäjonon huono-osaisista voidaan vetää johtopäätös, että hyvinvointierojen kaventamiseen tähtäävä politiikka on epäonnistunut ja tarvitaan uudenlaisia keinoja huono-osaisuuden vähentämiseksi.

4.4 Aktivointipolitiikka ja välityömarkkinat

Työttömyyteen ja työllisyysenhoidon liittyy aktivointipolitiikka, joka jakautuu talous-, työllisyys- ja sosiaalipolitiikkaan. Aktivointipolitiikkaa tarvitaan yhteiskunnan taloudellisesta tilanteesta huolimatta, sillä vaikka työllisyystilanne olisikin hyvä, osalla työikäisistä kansalaisista työttömyydellä on taipumus

pitkittyä. Aktivointipolitiikan keinoin pyritään palauttamaan työtön mahdollisimman nopeasti takaisin työmarkkinoille jottei sosiaaliturvalla eläminen pitkittyisi ja henkilö pystyisi työtuloillaan elättämään itsensä ja perheensä. Aktivointitoimien tähtäimessä ovat erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä pitkäaikaistyöttömät. Aktivointipolitiikassa on keskeistä se, että työttömyys- ja sosiaaliturvan saamisen ehtona on velvoite osallistua työllistymis- ja aktivointitoimiin. Näin työttömältä edellytetään aktiivisuutta omien työllistymisedellytysten lisäämiseksi erilaisten sanktioiden uhalla. Velvoitteen lisäksi katsotaan, että aktivointitoimiin osallistuminen on myös työttömän oikeus, koska palvelu on yksilöllistä ja palveluvalikoiman kehittämiseen on satsattu. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-9.)

Välityömarkkinat liittyvät tiiviisti työttömien aktivointipolitiikkaan. Välityömarkkinoilla tarkoitetaan ensisijaisesti työttömyyden ja työn välissä tapahtuvaan toimintaa, jolla pyritään edistämään työhön pääsemistä. Välityömarkkinoita toteutetaan joko aktiivisen työvoimapolitiikan tai aktiivisen sosiaalipolitiikan lähtökohdista. TE-hallinto tarjoaa aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin välityömarkkinatoimia niille työttömille, joiden pääseminen avoimille työmarkkinoille edellyttää osaamista ja työmarkkina-asemaa parantavaa toimintaa. Sosiaali- ja terveysministeriö taas vastaa aktiivisesta sosiaalipolitiikasta, jonka avulla pyritään pitämään yllä toimintakykyä ja parantamaan elämänhallintaa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan avulla ja sosiaalihuoltolain mukaisella työtoiminnalla. (Filatov 2013, 9.)

Välityömarkkinoilla oloa voidaan kuvailla myös kynnyksellä tai välitilassa olemisena, liminaalina. Kokko (2013, 115-116) pohtii Turneria osin mukailien välityömarkkinoita elämänvaiheeseen liittyvänä siirtymän rituaalina, joka voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: irtautumiseen, välitilaan tai kynnykselle siirtymiseen sekä uudelleenliittymiseen. Työllistettyjen ongelmaksi voi muodostua juuttuminen työllisyyden ja työttömyyden rajalle, jolloin työllistyminen jää väliaikaiseksi ja he palaavat takaisin työttömyyteen. Toinen mahdollisuus on siirtyminen työmarkkinoille, koulutukseen tai eläkkeelle.

Aktivoinnissa asiakkaan oma motivaatio ja intressi aktivointitoimenpiteeseen on avainasemassa aktivoinnin onnistumisen kannalta. Jos henkilö aktivoidaan toimintaan vastentahtoisesti, on sen vaikutus heikko ja lyhytkestoinen. Jos hän pystyy näkemään aktivoinnissa tarjotun toimen yhteyden omaan hyvinvointiinsa ja hän kokee itse valinneensa tavoitteensa ja toimintatapansa, on odotettavissa parempi tulos. Yhteisen intressin näkökulmasta aktivoinnin tulisi olla myös taloudellisesti kannustavaa. (Björklund & Hallamaa 2011, 166-167.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää sen, missä tilanteessa työ- ja elinkeinotoimisto sekä kunta ovat velvollisia laatimaan henkilölle aktivointisuunnitelman. Aktivointiehdon edellytyksenä on nuorilla kuusi kuukautta työmarkkinatukea tai neljä kuukautta toimeentulotukea työttömyyden perusteella. Yli 25-vuotiailla aktivointiehto sen sijaan täyttyy kun hän on saanut 500 päivää työmarkkinatukea tai 500 työttömyyspäivärahan jälkeen 180 päivää työmarkkinatukea tai 12 kuukautta toimeentulotukea työttömyyden perusteella. Aktivointisuunnitelmaan osallistuminen ja sovittujen toimien noudattaminen on työttömälle velvoittavaa. Jos hän ei tule kutsutusti aktivointisuunnitelmaan, hän voi menettää työttömyysetuuden määräajaksi tai hänen toimeentulotukea voidaan alentaa tietyn aikaa. (2.3.2001/189.)

Aktivointisuunnitelmassa sovitaan palveluista, jotka ovat henkilön tarpeen mukaisia. Niitä voivat olla muun muassa työtarjoukset, julkisia työvoimapalvelut, kuntouttavaa työtoiminta, muut sosiaalipalvelut sekä erilaiset terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa henkilön työ- ja toimintakykyä siten, että hän voi osallistua työhön, koulutukseen tai julkisiin työvoimapalveluihin. Kuntouttavaa työtoimintaa ei pidä tarjota työttömälle kuin siinä tapauksessa, ettei hän kykene osallistumaan julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. (Pöyhönen 2014.)

Kuntouttava työtoiminta on olennainen osa TYP:n kuntouttavaa työtä. Se perustuu Lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189). Tavoitteena on edistää työttömän henkilön elämänhallintaa ja toimintakykyä siten, että hänellä on edellytykset työllistyä, osallistua koulutukseen tai TE-toimiston järjestämään palveluun. Kuntouttava työtoiminta räätälöidään osallistujalle sopivaksi hänen

toimintakykynsä mukaisesti. Lisäksi asiakkaalle tulee tarjota hänen tarvitsemiaan kuntoutusta tukevia palveluja kuntouttavan työtoiminnan rinnalla. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, THL.)

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen voi antaa osallistujalleen monenlaisia merkityksiä. Se rytmittää arkea ja antaa mielekästä sisältöä päiviin. Työyhteisön tuki on osallistujalle tärkeää. Työtoiminnassa tehtävä työ voi lisätä osaamista. Kuntouttavan työtoiminnan muodostamat etuudet voivat hieman parantaa elintasoja. Työtoimintaan osallistujat kokee usein aktivoituvansa myös suhteessa omaan elämäänsä. Ongelmana voi kuitenkin olla se, ettei kuntouttava työtoiminta useinkaan poista syrjäytymiseen liittyviä tekijöitä. (Luhtasela 2009, 126-129.)

Aktivointipolitiikan käytännön toteutusvastuuta on palloeltu vuosien varrella voimassa olevien poliittisten suunnitelmien mukaisesti. Tällä hetkellä kuntien vastuuta aktivointipolitiikan toteutuksessa on kasvatettu voimakkaasti vuoden 2006 työmarkkinatukiudistuksesta lähtien. Vuoden 2015 rahoitusmuutoksen myötä entisestään suurempi rahoitusvastuu ajaa kuntia panostamaan työllisyysenhoidon resursointiin aktivointiasteen parantamiseksi. Samalla kunnan pyrkivät tekemään yhteistyökumppaneiden kanssa entistä tiiviimpää yhteistyötä aktivoinnin toteuttamiseksi. (Arnkil ym. 2015, 30-31.)

Aktivointipolitiikka on ollut useaan otteeseen arvostelun ja kritiikin kohteena. Kuten Kotiranta (2008, 109) toteaa, on aktivointi jo sanana paradoksaalinen, ennemmin pitäisi puhua aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon liittyvän aktivointipolitiikan työllisyysvaikutukset jäävät usein vähäisiksi. On kuitenkin ilmeistä, että työvoimapolitiittisten toimenpiteiden avulla voidaan ainakin jossain määrin edistää hyvinvointia ja ehkäistä syrjäytymistä. Niillä voidaan edistää myönteisellä tavalla yksilöiden työ- ja toimintakykyä, sosiaalisia suhteita ja elämänhallintaa, mutta kaikki eivät hyödy näistä toimenpiteistä ja vaikutukset voivat olla pahimmillaan jopa kielteisiä. On myös syytä huomioida, että prosessit ovat usein hitaita ja vaikutuksia pitäisi tarkastella pitkällä aikavälillä. (Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011, 89-90.)

4.5 Työllisyydenhoito murroksessa

Työllisyydenhoitoon ja työttömien palveluiden uudistamiseen kohdistuu tällä hetkellä monia odotuksia. Sitkeänä jatkuva työttömyys, pitkäaikaistyöttömyyden vuodesta toiseen jatkuva kasvu, korkean työttömyyden aiheuttamat kustannukset kunnille ja julkishallinnon säästöpainheet ovat saaneet aikaan keskustelun siitä, millä keinoin vaikeaa tilannetta pitäisi ratkoa ja miten työllisyydenhoidon vastuu pitäisi tulevaisuudessa jakaa. Työllisyydenhoitoa säätelee voimassa oleva poliittinen ajattelu ja niin työllisyys-, sosiaali- kuin talouspoliittiset suuntaukset. Kuviossa 7 on esitelty työ- ja elinkeinoministeriön kehittämiskokonaisuutta pitkäaikaistyöttömien ja muiden heikossa työmarkkina- asemassa olevien palvelujärjestelmän kehittämiseksi.



Kuvio 7. Pitkäaikaistyöttömien ja muiden heikossa työmarkkina-asemassa olevien palvelujärjestelmän kehittämiskokonaisuus. (Kerminen 5.-6.5.2015.)

Kulloinkin voimassa oleva hallitusohjelma tuo uudistuksia tai vähintään painotuksia työllisyydenhoidon tapoihin. Pääministeri Sipilän hallituksen

ohjelmassa (2015) on mainittu useita työllisyyttä nostavia toimia niin työnantajien kuin kansalaisten näkökulmista. Siihen sisältyy myös vaikeimmin työllistyvien työvoimapaalveluiden siirron selvittäminen työvoimahallinnosta kunnille.

Tähän työhön asetettiin valmistelutyöryhmä, jonka tehtävänä oli antaa ehdotuksensa malleista, joilla työvoimapaalveluiden järjestämisvastuu voitaisiin siirtää kunnille. Työskentelyyn osallistui useita tahoja. Kaikille kunnille ja TE-toimistoille teetettiin laaja kysely, jonka avulla kartoitettiin nykytilaa ja kehittämistarpeita. Koska työmarkkinatuen rahoitusvastuuta ollaan siirretty voimakkaasti kunnille, kunnat kokevat että niille ollaan siirretty samalla TE-toimiston tehtäviä. Kunnat katsovat ettei niille ole kuitenkaan annettu riittävästi mahdollisuuksia työllisyysneuvontaan, eikä TE-hallinto hoida riittävän tehokkaasti vaikeimmin työllistyvien palveluita. Valmistelutyöryhmä onkin päättänyt esittämään uutta kuntakokeilua vuosille 2017–2019, jossa viiden kokeiluun valittavan työssäkäyntialueen työttömistä 200 päivää työmarkkinatukea saaneiden Teepalvelut siirrettäisiin resursseineen kuntien hoidettaviksi ja joka mahdollistaisi työllisyys- ja elinkeinopalvelujen nykyistä paremman yhteensovittamisen. (TEM 14.1.2016, 3-8.)

Työllisyysneuvontaan näkökulmasta kysymyksiä herättää tällä hetkellä hallitusohjelman mukainen tuleva itsehallintouudistus ja siihen liittyvä sote-uudistus, jossa kuntien vastuulla olevat sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät itsehallintoalueiden järjestettäväksi. Osa työllisyyspalveluista sijaitsee hallinnollisesti ja myös lainsäädännöllisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa, mutta vielä ei ole tiedossa tuleeko niihin muutoksia. Toisaalta kunnallisten työllisyyspalveluiden osalta ollaan painotettu paikallisuutta ja kytköstä kunnan elinkeinopolitiikkaan.

Työllisyysneuvontaan näkökulmasta on huomioitava, että Sipilän hallitusohjelmassa (2015; 15, 21) työttömyysturvaa aiotaan uudistaa, luodaan osallistava sosiaaliturvamalli ja toteutetaan perustulokokeilu. Ansiosidonnaisen työttömyyspäivärahan kestoja ollaan alentamassa nykyisestä 500 päivästä

vuoden 2017 alusta siten, että jatkossa sen kesto olisi työhistorian pituudesta riippuen 300 tai 400 päivää (Valtioneuvoston kanslia 13.10.2015).

Osallistavaa sosiaaliturvaa on selvitetty siihen asetetun työryhmän toimesta. Vuonna 2014 toteutettiin eri puolilla Suomea pilotteja työelämän ulkopuolella olevien osallisuuden lisäämiseksi ja kokeiluun liittyvässä loppuraportissa on annettu toimenpide-ehdotuksia mahdollisista toimintamalleista (Antila ym. 2015; 26, 47). Perustulokokeilua sen sijaan selvitetään parhaillaan ja tavoitteena on, että kokeilut alkaisivat vuonna 2017 (Perustulokokeilu 2016).

Parpo (2015) näkee ristiriidan näiden kahden erilaisen mallin, osallistavan sosiaaliturvan ja perustulokokeilun välillä. Hänen mielestään osallistavan sosiaaliturvan keinoin pystytään ehkäisemään syrjäytymistä yhteiskuntaan osallistamisen keinoin. Sen sijaan perustulomalli voi aiheuttaa työttömyysloukkuja, köyhyyttä, lisätä epätyypillisiä työsuhteita ja passiivisuutta. Hän arveleekin, että todennäköisesti näiden hallitusohjelman ristiriitaisten tavoitteiden sijaan sosiaaliturvassa siirrytään osallistavaan perustulomaiseen sovellukseen.

Saman aikaisesti talouden taantuma pitää edelleen tiukasti otettaan, eikä tilanteen parantumista ole selkeästi vielä nähtävissä. Tämä tarkoittaa vaikeaa työllisyystilannetta, jossa ainakin Salon osalta työttömien työttömyysjaksot pitkittyvät kaiken aikaa aiheuttaen yksilöille ja perheille kärsimystä. Työelämän muutos ja globalisaatio tuovat oman haasteensa työllisyysdenhoitoon, osa työpaikoista on hävinnyt ja vapaana oleviin työpaikkoihin haetaan entistä korkeampaa ja monipuolisempaa osaamistasoa. Heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien työttömien tilanne hankaloituu entisestään.

5 MONIALAINEN ASIAKASLÄHTÖINEN VERKOSTOTYÖ JA KEHITTÄMISTOIMINTA TYP:SSA

5.1 Monialainen yhteistyö TYP:n työotteena

Monialaisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä, jota toteutetaan asiakkaan kautta. Olennaista moniammatillisen työryhmän työskentelyssä on tapa, jolla työryhmä rakentaa ja käsittää työnsä kohteen. Moniammatillinen työskentely edellyttää tekijöiltään hyvää oman osa-alueen ammattitaitoa ja erityisosaamista. Työskentelyssä korostuu autonomisuuden suhde yhteistyön tekemiseen. Kun tunnistaa oman osaamisensa, toimintatavan, ammattietiikan ja aseman työryhmässä, kykenee toisen työn huomioimiseen ja hyvään yhteistyöhön. (Paasivaara ym. 2008, 37-38.)

Moniammatillisella yhteistyöllä tavoitellaan laadukasta ja tasapuolista asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaavaa asiakastyötä, jossa pyritään asiakaslähtöiseen ja resurssitehokkaaseen työskentelyyn. Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy tarkastelunäkökulmasta riippuen läheisesti käsitteet verkostotyö, tiimityö, asiantuntijayhteistyö ja yhteistyö. Eri alojen ammattilaisten yhteistyöllä voidaan varmistaa, ettei asiakas putoa yhteiskunnan turvaverkon läpi. Moniammatillisella yhteistyöllä pystytään paremmin huomioimaan asiakkaan moninaiset ongelmat, hyödyntämään tilanteen ratkomisessa moninainen asiantuntijuus, eikä asiakasta pallotella luukulta toiselle. (Lyhty & Nietola 2015, 142-143; Rotko ym. 2014, 20.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on moniammatillinen verkosto, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunnan hyvinvointipalvelut ja Kansaneläkelaitos tarjoavat palveluitaan yhteisessä toimipisteessä. TYP:n asiakkailta on käytössä kaikkien toiminnassa mukana olevien tahojen järjestämistä vastuulla olevat palvelut. Toiminnan erityisyys syntyy siitä, että eri viranomaisten palvelut löytyvät saman katon alta ja ne on mahdollista räätälöidä ja nivoa yksilöllisiksi palvelukokonaisuuksiksi. (HE 183/2014; 10, 20.)

Niin työntekijät, yhteistyökumppanit kuin asiakkaat kokevat juuri moniammatillisuuden TYP-toiminnan vahvuutena. Moniammatillinen pari- ja tiimityö on TYP:ssa päivittäinen työskentelymuoto. Usein etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa asiakastapaamisissa on mukana moniammatillinen kokoonpano, vähintään TE-toimiston ja sosiaalityön työntekijä työpari, mutta työparityöskentelyä laajennetaan tarpeen mukaan siten, että siihen voi osallistua esimerkiksi terveydenhoitaja. TYP:n osaaminen muodostuu monesta eri näkökulmasta, kuten sosiaaliohjauksesta, palveluohjauksesta, uraohjauksesta, ammatinvalinnasta, kuntoutuksesta ja terveydenhuollosta, joiden osaamista yhdistellään asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Toisinaan tiimityöhön osallistuu myös TYP:n ulkopuolisia työntekijöistä asiakkaan tarpeista ja verkostosta riippuen. Myös kuntouttavan sosiaalityön työmallit edellyttävät aina moniammatillista yhteistyötä (Arnkil ym. 2008, 227-228; Kanaoja ym. 2011, 221).

Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy myös haasteita, mitkä on syytä huomioida hyvän yhteistyön kehittämiseksi. On tärkeää tunnistaa toisen toimijan toimintatavat ja niihin liittyvät taustatekijät kuten arvomaailma. Toimijoiden välisen työnjaon pitää olla selkeä että jokainen tietää oman roolinsa ja odotukset yhteistyötä tehtäessä. Toisen tahon työntekijän ammattiosaaminen pitäisi tuntea ja siihen pitäisi pystyä myös luottamaan. Yhteisten periaatteiden tarkastelun, kokoontumisten ja keskusteluiden tärkeys osana toimintaa pitää huomioida. (Paasivaara ym. 2008, 39.) Lisäksi eri tahojen välisessä yhteistyössä nousevat toisinaan haasteeksi asiakastietojen saamiseen ja luovuttamiseen liittyvät seikat, joissa asiakkaan tietosuojaa on lakien mukaan säädelty. Sen takia TYP:ssa otetaan aina asiakkuuden alkaessa asiakkaalta suostumus oleellisten tietojen siirtoon toiminnan sisällä.

Koska moniammatillinen työote on usein monimutkaisempaa kuin yksin tehtävä työ, edellyttää se työntekijältä siihen liittyvää osaamista. Tiimityöskentely- ja dialogitaidot ovat moniammatillisen yhteistyön perusedellytykset. On tärkeää, että työntekijä kykenee ilmaisemaan omat mielipiteensä perustellusti, kuuntelemaan muiden esittämiä näkemyksiä ja tekemään yhteisiä ratkaisuja.

Moniammatillisessa työskentelyssä työntekijällä tulee olla vahva ammatti-identiteetti, koska luottamalla omaan osaamiseen on helpompi perustella näkemystään ja neuvotella rakentavasti yhteisen ratkaisun löytämiseksi. Se että työntekijä kykenee refleктоimaan omaa työskentelyään ja siten kehittymään työntekijänä, on tärkeää myös moniammatillisessa yhteistyössä. (Lyhty & Nietola 2015, 147-148.)

5.2 Työelämälähtöinen ja tutkimuksellinen kehittäminen tämän päivän työelämässä

Työelämälähtöinen kehittäminen koskettaa tämän päivän työelämässä jokaista organisaatiota. Kehittämistoiminnalla pyritään lisäämään toiminnan tehokkuutta ja tuottavuutta. Sillä parannetaan palveluiden tai tuotteiden laatua. Kehittäminen on suunnitelmallinen prosessi, jolla haetaan aina jonkinasteista muutosta määriteltyyn kehittämistä tarvitsevaan asiaan. On oleellista, että niin johto kuin henkilöstö osallistuvat tämän prosessin eri vaiheisiin. (Uusitalo 2012, 64-65.)

Kehittämistyön sijaan puhutaan usein TKI-toiminnasta, mikä on lyhenne sanoista tutkimus, kehittäminen ja innovaatio. Tutkimuksellinen kehittäminen sijoittuu tieteellisen tutkimuksen ja arki ajattelulla kehittämisen välimaastoon. Siinä hyödynnetään niin teoreettista kuin käytännöstä nousutta tietoa, jota arvioidaan kriittisesti. Tutkimuksellisella kehittämisellä voidaan uudistaa työelämän käytäntöjä, tuottaa tietoa niistä tai ratkaista käytännöstä nousseita ongelmia. Tutkimuksellisen kehittämisprosessin eri vaiheissa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä. Oleellista on aktiivinen vuorovaikutus eri tahojen kanssa. Tehtyä työtä dokumentoidaan ja esitellään. Sen myötä on mahdollista luoda uudenlaista ammatillista tietoa. (Ojasalo ym. 2014, 17-20.)

Kehittämisprosessissa tuotettu tieto on luonteeltaan käytännöllistä ja se tukee kehittämistä. Se minkälaista tietoa kehittämistoiminnalla haetaan, perustuu toimeksiantajan asettamiin vaatimukseen ja asetettuihin tavoitteisiin. Tiedon tuotannossa käytettävillä tutkimuksellisilla välineillä voidaan tieto kerätä ja analysoida systemaattisesti. Tuotetun tiedon avulla voidaan arvioida kuinka

hyvin kehittämistoiminta vastaa asetettuja tavoitteita. Tuotetulla tiedolla kehitetään omaa toimintaa ja toimijoiden omaa oppimista eli reflektiivistä ammatillisuutta. Kehittämispöcessin aikana tuotetulla tiedolla voidaan tavoitteiden ja kysymysten asettelua tarkistaa ja siten uudelleen suunnata tulevaa kehittämistoimintaa. Tämä kuvaa hyvin kehittämistoiminnan muuntuvaa ja prosessimaista luonnetta. Kehittämistoimintaan liittyvässä tiedontuotannossa näyttöön perustuvia hyviä käytäntöjä kehittämällä edistetään tulosten siirrettävyyttä. (Toikko & Rantanen 2009, 113-115.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on oleellista nojautua käsitteisiin, niiden määrittelyyn ja niiden käytön ymmärtämiseen osana kehittämistyötä. Se voi sisältää myös tutkimuksellisia elementtejä tai osioita. Sen sijaan yksittäinen projektityö voidaan toteuttaa ilman määriteltyä käsitejärjestelmää jolloin pääpaino on itse työn toteutuksessa. Erona tutkimukselliseen kehittämistoimintaan, tieteellinen tutkimustyö on aina oman tieteenalansa sääntöjä, traditioita ja vaatimuksia noudattavaa ja eroaa siten tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. Kehittämistoiminnan tiedonhankintamenetelmät vastaavat pääosin tutkimustyön tutkimusmenetelmiä, mutta niiden käyttö on tutkimustyötä joustavampaa. (Salonen 2013, 9-12.)

Julkishallinnon organisaatioita on viime vuosina uudistettu voimakkaasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden uudistamisen taustalla on ollut tavoitteena tehokkaammat ja paremmin asiakasta hyödyttävät palvelut. Ei kuitenkaan riitä, että uudistetaan organisaatioita, vaan myös työyhteisöjen toimintaa ja organisaatioiden välistä yhteistyötä pitää kehittää innovatiivisten ja tehokkaiden palveluiden luomiseksi. Innovatiivisen toiminnan oleellinen lähtökohta on johtaminen, jolla voidaan vaikuttaa ilmapiiriin, työyhteisön kulttuuriin ja mahdollistaa monin tavoin uusien innovaatioiden kehittäminen. (Sinervo ym. 2015, 132.)

Uusitalo (2012, 72-72) avannut prosessi- ja dialogikeskeisen kehittämisen merkityksiä työyhteisölähtöisessä kehittämistoiminnassa. Arvioimalla omaa toimintaa yhteisöllistä dialogia käyttämällä koko työyhteisö oppii ja kehittyy, mutta toisinaan siihen voi liittyä haasteita. Kokonaisvaltainen kehittäminen voi

synnyttää osallistujissa ristiriitaisia tunteita, tuntemuksia ja ylikriittisyyttä, jotka kuuluvat prosessiin eikä niitä pidä sivuuttaa. Oleellista on miettiä mistä ne syntyvät. Usein ne voivat kertoa esimerkiksi siitä, että kehittämisen koetaan uhkaavan omaa identiteettiä työssä tai työyhteisössä.

Tänä päivänä yksilöiltä ja työyhteisöiltä odotetaan innovatiivista työskentelyotetta. Työyhteisön innovatiivisuudessa keskeistä on esimiehen tuki, työyhteisön yhteiset tavoitteet, johtamisen oikeudenmukaisuus, luottamus ylimpään johtoon ja vaikutusmahdollisuudet omassa työssä. Johtamisella voidaan edistää innovatiivisuutta tukemalla, kannustamalla ja antamalla siihen riittävät resurssit. Organisaatioita tutkittaessa on todettu, että ongelmaksi voi muodostua innovatiivisuuden edellytyksen puuttuminen työyhteisön ja johtamisen suhteen, kannustuksen puute, se että ideoihin ei panosteta eikä kehittämistyökaluja käytetä tai sitten kehiteltyjä ideoita ei viedä eteenpäin. (Sinervo ym. 2015, 134-136.)

5.3 Moniammatillinen kehittäminen ja verkostokehittäminen

Koska moniammatillisuus ja verkostotyö ovat tämän päivän työelämässä olennainen toimintatapa, asettaa se myös kehittämistyöhön uudenlaista näkemystä. Kehittämistyötä ei tehdäkään enää vain oman organisaation toimintaa palvelevaksi, vaan kehittämistoiminnan lähtökohdissa, tavoitteissa ja kaikissa sen vaiheissa on syytä huomioida oleelliset tahot ja ottaa heidät osallisiksi kehittämistyöhön. Tämän kaiken taustalla ja lähtökohtana on mahdollisimman hyvän palvelun tai tuotteen rakentaminen asiakasta varten.

Verkostotyöskentely tuo monenlaisia mahdollisuuksia innovaatiotoiminnalle, mutta se vaatii ensin pohjatyötä. Verkostokehittäminen edellyttää ensin keskinäisen luottamuksen rakentamista ja molemmin puolista sitoutumista. Tarvitaan myös ymmärrystä oman toiminnan rajallisuudelle ja yhteistyön tuomaa hyötyä siihen. Kun yhteistyökumppani on tullut ajan myötä tutuksi ja on syntynyt keskinäinen luottamus, päästää jakamaan hiljaista tietoa ja silloin vasta voidaan odottaa innovaatioiden syntymistä. Jo kehittämistä tarvitsevan

ongelman tarkastelu vaatii verkoston tuomaa moninaista näkemystä ennen kuin voidaan lähteä hakemaan siihen yhdessä ratkaisua. Kehittämistoiminnan suhteen verkostot toimivat eri tavoin eikä niiden kykyä tuottaa innovaatioita voida aina edes ennustaa. Joskus voi käydä niinkin, ettei hyvin toimiva verkosto kykene innovoimaan yhdessä. (Järvensivu ym. 2010, 8-9.)

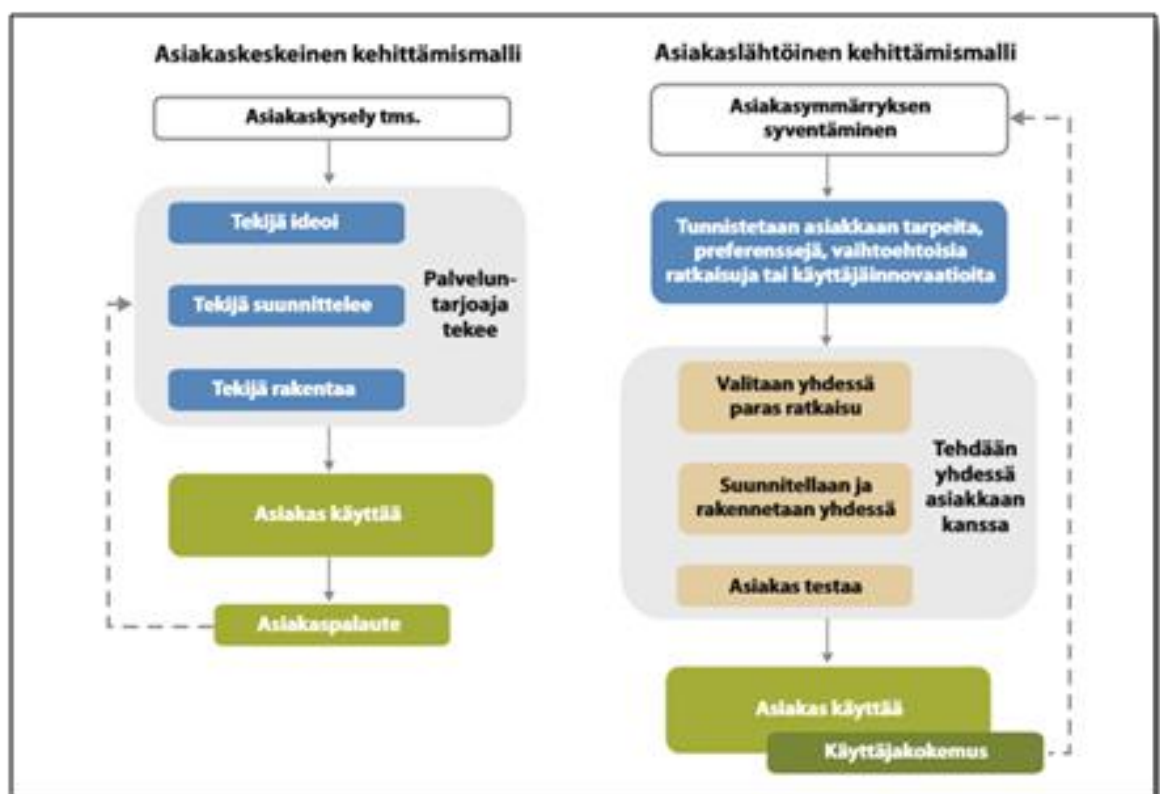
Myös verkosto tarvitsee johtamista, millä voidaan edistää verkoston kykyä tuottaa innovaatioita. Verkostojohdusta tarvitaan koko kehittämisprosessin ajan sen jokaisessa vaiheessa, mutta etenkin yhteistyön lähtökohtiin pitää panostaa erityisesti. Verkostojohdaja voi edistää toimijoiden keskinäisen luottamuksen ja avoimen kommunikaation syntymistä, jolloin verkosto voimaantuu päättämään ja toimimaan itsenäisesti. Tämä synnyttää lähtökohdan myönteiselle prosessille, jossa luottamus ja sitoutuminen kehittyvät edelleen ja edesauttavat kehittämisprosessin seuraavien vaiheiden toteutumista. (Järvensivu ym. 2010, 60-61.)

Asiakslähtöisiä palveluita kehitettäessä tulee pitää mielessä että sama asiakas voi olla palvelutarpeidensa kanssa samanaikaisesti usean tahon asiakas. Tällöin ei riitä että kehitetään kapea-alaisesti vain jotain yhtä tiettyä palvelua. Palveluita tulisi kehittää kokonaisvaltaisesti, integroida niitä toisiinsa ja rakentaa asiakkaan tarpeen mukaisia palvelukokonaisuuksia jos palvelulle halutaan aidosti parempaa vaikuttavuutta. (Virtanen ym. 2011, 12.) TYP-toiminnassa on juuri niitä asiakkaita, joilla on samanaikaisesti asiakkuus usealla taholla.

5.4 Asiakslähtöinen toiminnan kehittäminen

Asiakslähtöisellä kehittämisellä sekä lisätään palveluiden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta, että asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Asiakslähtöisyys onkin noussut viime vuosina tärkeäksi julkisen sektorin kehittämisen teemaksi ja sillä haetaan palveluita uudistettaessa uusia ratkaisuja. Myös lainsäädännöllä on usein pyritty turvaamaan asiakslähtöisyyden perusta. (Virtanen ym. 2011, 8.)

Oleellinen keino asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseksi on ottaa asiakas mukaan kehittämistyöhön. Asiakaskeskeinen ja asiakaslähtöinen kehittäminen (kuvio 8) eroavat merkittävästi toisistaan. Vaikka asiakaskeskeisessä mallissa asiakasta kuullaan ja hänelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa kehitettävään palveluun, hän ei pääse vaikuttamaan sen toteuttamisen tapoihin. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa sen sijaan asiakas on koko prosessin ajan tiiviisti mukana. Käyttäjäkokeuksista opitaan kaiken aikaa tulevaa kehittämistoimintaa varten. (Virtanen ym. 2011, 36.)



Kuvio 8. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämismalli ja niiden erot. (Virtanen ym. 2011, 37.)

Asiakkaan tarpeeseen perustuva palvelu ei tee siitä vielä riittävän asiakaslähtöistä. Mikäli palveluntuottaja haluaa tarjota aidosti asiakaslähtöistä palvelua, tulee siinä huomioida asiakkaan oma sitoutuminen hänelle kohdennettuun palveluun. Kun asiakas on kiinnostunut palvelun sisällöstä ja lopputuloksesta, tulee itse palvelustakin vaikuttavampaa. Asiakkaan osallisuutta

vahvistamalla voidaan palvelulla saada aikaan siis parempia tuloksia. Asiakasosallisuudesta tulee myös käyttäjälähtoisempää, kun asiakkaat pääsevät mukaan palveluiden suunnitteluun. Organisaation tulisi olla osallisuuden kehittämisessä aktiivinen ja satsata siihen resursseja. Asiakaspalautteiden antaminen pitäisi olla kaiken aikaa mahdollista ja asiakaskyselyjä tulisi toteuttaa säännöllisesti, mutta sekään ei vielä riitä, jos asiakkaille ei voida osoittaa että näiden tulosten perusteella on toimintaa kehitetty. (Excell 20.6.2013)

Palvelumuotoilu on nykyään yhä enenevässä määrin suosittu lähestymistapa myös julkisella sektorilla kun halutaan tehdä kehittämistyötä asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilulla kehittämisessä toteutuu aito, syvälinen asiakasnäkökulma ja kokemuksellisuus. Siinä pyritään optimoimaan asiakkaan palvelukokemus, jolloin tavoitellaan parempaa toimivuutta, taloudellisuutta, kestävyyttä, ekologisuutta ja esteettisyyttä. Tavoitteena on, että palvelukokemuksista saadaan käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia. Olennaista palvelumuotoilussa on käyttäjäkeskeisyys, asiakasymmärrys, palvelupolkujen mallintaminen, käyttäjien osallistaminen kehittämisprosessin eri vaiheisiin ja monipuolisten menetelmien käyttö. (Ojasalo ym. 2014, 71-73.)

Asiakaslähtöistä ja asiakkaan osallisuutta lisäävää toimintatapaa tarkasteltaessa on huomioitava asiakkaan tietoisuus palvelusta jossa hän on, asiakkuuden merkitys ja ymmärrys omasta asemastaan palvelun käyttäjänä. Tieto aktivoi asiakasta: kun hän saa riittävästi informaatiota tilanteestaan ja mahdollisista vaihtoehtoistaan, hän aktivoituu paremmin osallistumaan omaan palvelu- tai hoitotapahtumaan. Mielikuvilla ja palveluihin liitetyillä stereotyyppioilla on merkittävä valta asenteeseen palvelua kohtaan. Kun asiakkaan ymmärrys palvelusta kasvaa, hänen asenteensa itse palvelua kohtaan muuttuu myönteisemmäksi. Viestinnällä onkin tänä päivänä niin suuri merkitys asiakaspalvelussa asiakkaan luottamuksen lisäämiseen, että siihen olisi tärkeä ihan erityisesti panostaa. Esimerkiksi tietoa asiakkaan oikeuksista olisi hyvä olla helposti saatavilla. Asiakkaalle voidaan selvittää miksi asiakaslähtöisyys on

palvelunjärjestäjän näkökulmasta tärkeää, mikä avaa asiakkaalle mahdollisuuden aktiiviseen rooliin. (Virtanen ym. 2011, 24-29.)

Niskala ym. (2015, 145) ovat pohtineet asiakkaan moninaista roolia asiakaslähtöisyydessä ja palveluiden kehittämisessä. Sosiaalisen kehittämisen prosessissa pyritään edistämään hyvinvointia monin tavoin. Hyvinvointiin liittyy oleellisesti osallisuuden käsite joka voidaan ymmärtää erilaisina pyrkimyksinä lisätä kansalaisten osallisuutta tai aktiivista toimijuutta. Osallisuuden seuraavana vaiheena nähdään kokemusasiantuntijuus, mihin liittyy tiiviisti vertaistoiminta, jolla voidaan vertailla näkemyksiä ja muuttaa yksilöllinen tieto yhteiseksi. Tästä seuraava käsite on kehittäjäasiakastoiminta, jossa asiakkaat ja työntekijät yhdessä suunnittelevat, kehittävät ja arvioivat palveluja. Tulevaisuudessa uusia palvelukäytäntöjä voidaan tuottaa siten, että asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen kokemustieto yhdistetään työntekijän tieteelliseen tietoon.

5.5 Kehittämismenetelmänä asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen

Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiselle on yleensä kolme syytä.

- 1) Palvelusta pyritään tekemään laadukas siten, että se olisi mahdollisimman hyvin vaikuttava. Palvelun voidaan katsoa olevan vaikuttava silloin, kun se toimii tarkoituksensa eli perustehtävänsä mukaisesti.
- 2) Kehittämistyöllä pyritään kaventamaan asiakkaan odotuksen ja saatavan palvelun välistä ristiriitaa, mikä on usein laajemmin koko organisaatiota koskeva kysymys ja vaatii toiminnan monipuolista tarkastelua ja kehittämistä.
- 3) Organisaation kaikilla toiminnoilla, järjestelmillä ja periaatteilla pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin ja intresseihin. Tämä edellyttää koko palveluntuotantoprosessin tarkastelua kaikkien siihen osallistuvien sisäisten toimijoiden osalta ja kykyä tarkastella omaa toimintaa asiakkaan näkökulmasta. (Paasivaara ym. 2008, 36-37.)

Osallistamisen prosessia voidaan tukea mahdollistamalla käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen kehittämiseen. Yhteiskehittämiseen liittyy läheisesti käyttäjäkeskeinen suunnittelu, jossa palvelun tai tuotteen käyttäjä osallistuu konkreettisesti suunnitteluprosessiin. Myös ihmiskeskeinen suunnittelu kytkeytyy yhteiskehittämiseen siten, että siinä pyritään huomioimaan konteksti, jossa henkilö käyttää palvelua tai tuotetta. Konkreettisen kehittämistoiminnan lisäksi tulee kuitenkin muistaa myös johtaminen prosessin organisointiin ja osaamisen kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 95.)

Yhteiskehittämisessä korostetaan asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyösuhdetta dialogisessa prosessissa, jossa korostuu kumppanuus, vastavuoroisuus, luottamus ja hierarkkisen vuorovaikutuksen haastaminen. Yhteiskehittämisen myötä käynnistyy muutos, joka vaikuttaa monella tasolla. Se auttaa ammatillisuuden kehittymistä, johtamista, palveluiden järjestämistä ja toteuttamista sekä päätöksen tekoa. Tavoitteena on asiakkaan aseman parantuminen, mikä parhaimmillaan edistää kuntoutumista oman elämän haasteiden kohtaamiseen. (THL, yhteiskehittäminen 2016.)

Toikko ja Rantanen (2009, 95-98) ovat tarkastelleet käyttäjä- ja toimintakeskeistä osallistumista konkreettiseen kehittämisprosessiin, jonka lähtökohdiltaan olisi suotavaa tapahtua juuri siinä ympäristössä, jossa toimintakin tapahtuu. Myös toteuttajina tulisi olla juuri ne henkilöt, joiden elämään kehittämistoiminta liittyy. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyys on jaoteltu neljään lähestymistapaan (kuviokuva 9). Kuvion kaksi ylintä lähestymistapaa tavoittelevat käytännöllistä ratkaisua eli käyttäjien maailman ymmärtämistä ja käyttäjä mukana kehittämistoiminnassa. Kehittämistoimintaan osallistuvat silloin ne, jotka voivat edesauttaa kehittämistä. Kaksi alemmaa lähestymistapaa eli kun käyttäjät osallistuvat kehittämiseen tasavertaisesti tai toimivat päämiehinä, tavoittelevat laajempaa yhteisöllistä muutosta, jossa tavoitteena on osallisten voimaantuminen.



Kuvio 9. Käyttäjälähtöisen kehittäminen lähestymistavat Toikka ja Rantasta (2009) mukailleen.

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS JA TULOKSET

6.1 Tavoitteena asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää työvoiman palvelukeskukselle toimintamalli, joka syventäisi nykyistä kehittämistoimintaa tuomalla siihen aiempaa selkeämmin asiakasosallisuuden mukaan. Uutta toimintamallia voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisen lähtökohtana ja työvälineenä. Tavoitteena oli toimintaympäristöön soveltuva toimintatapa, joka tuo aiempaa paremmin kehittämistarpeet näkyviin. Sen perusteella toiminnan sisältöä, palveluja ja hankkeita voidaan suunnitella asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti. Malli antaa mahdollisuuden kehittää myös rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista TYP:n asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

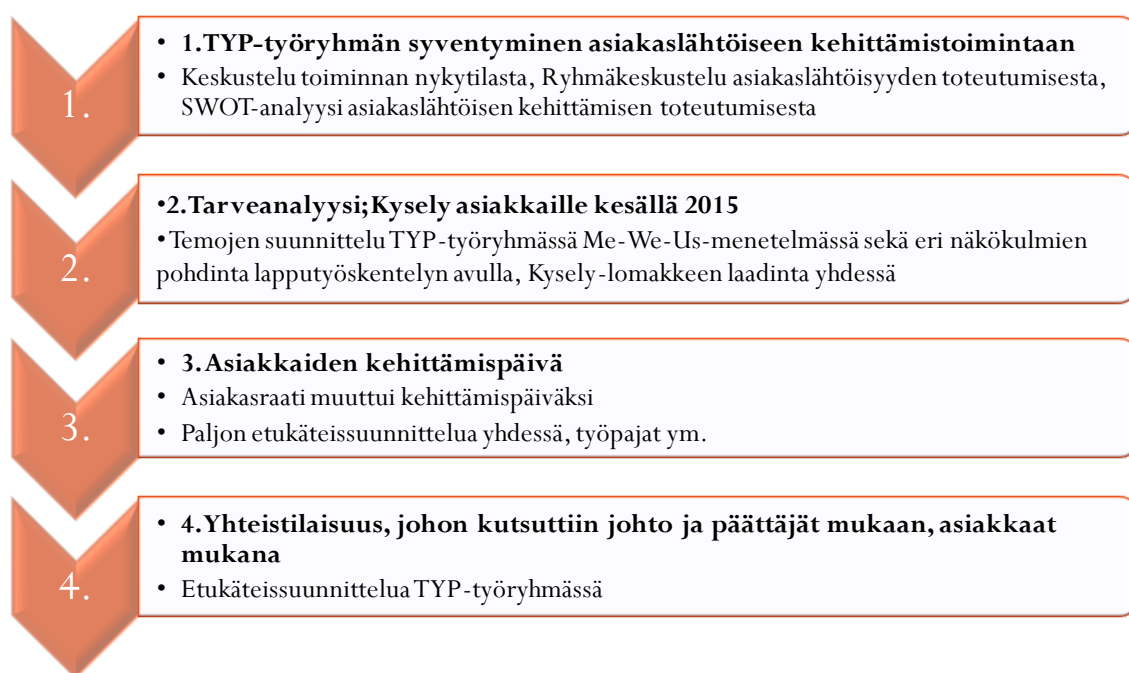
Kehittämishanke toteutettiin 11/2014 – 2/2016 välisenä aikana. Kehittämisprosessin sisältö, aikataulu ja toimijat on kuvattu tarkemmin liitteessä 1. Kehittämisprosessin ajatellaan yleensä sisältävän viisi seuraavaa vaihetta, jotka tässä kehittämishankkeessa limittyivät ajallisesti suurin piirtein seuraavanlaisesti

- 1) Ideointi ja perustelu: kehittämistä tarvitsevan asia määriteltiin ja rajattiin 11/2014 – 1/2015
- 2) Suunnittelu ja organisointi: kehittämistarpeen toteuttamiseksi tarvittavan sisällön ja kehittämismenetelmien suunnittelu ja aikataulutus, sekä työryhmän sitouttaminen sen toteutukseen 2/2015 – 3/2015
- 3) Kehittämishankkeen konkreettinen toteutus, sisälsi useita vaiheita 3/2015 – 1/2016.
- 4) Kehittämistoiminnan arviointi: Tässä kehittämishankkeessa toteutettiin vain sisäistä arviointia työskentelyyn osallistuneen työryhmän toimesta ja sitä tehtiin koko toteutuksen ajan lähinnä ryhmäkeskustelujen yhteydessä. 3/2015 – 2/2016.
- 5) Tulosten levittäminen/juurruttaminen. Tämän kehittämishankkeen tavoite oli kehittää nimenomaan tietyn organisaation toimintaa, eikä tulosten

levittämiseen panostettu. Siitä huolimatta levittämistäkin tapahtui ja asiakaslähtöisyyden juurruttaminen osaksi TYP:n toimintaa huomioitiin kehittämisvastaavan toimesta koko toteutuksen ajan 2/2015 – 2/2016. (esim. Toikko & Rantanen, 2009.)

Kehittämishankkeen aktiivisina toimijoina voidaan pitää TYP:n koko henkilöstöä, johon kuului prosessin ajan 7 – 9 henkilöä ja joka osallistui aktiivisesti kehittämissankkeeseen sen jokaisessa vaiheessa. Henkilöstöön kuului hankkeen alkaessa sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, etuuskäsittelijä, TE-toimiston TYP-asiantuntija, terveydenhoitaja, Kelan työkykyneuvoja. Hankevastaava työskenteli osana TYP:n henkilöstöä 3/2015 - 8/2015 toisena TE-toimiston TYP-asiantuntijana. Lisäksi työyhteisöön tuli uutena toinen terveydenhoitaja 4/2015 alkaen.

Kehittämishankkeen toteutusosion voidaan katsoa jakautuneen neljään vaiheeseen, jotka on kuvattu seuraavassa kuviossa 10 ja tarkemmin luvuissa 6.3-6.6.



Kuvio 10. Kehittämishankkeen toteutusvaiheen neljä osiota.

6.2 Kehittämishankkeen ideointi- ja suunnitteluvaihe

Kehittämishankkeen suunnitteluprosessi lähti liikkeelle loppuvuodesta 2014, jolloin kehittämistä tarvitseva aihealue selkeytyi. Samoihin aikoihin TYP-työryhmä oli jälleen kerran työstämässä projektisuunnitelmaa uudelle haettavalle ESR-projektille. Tässä kohtaa virisi ajatus siitä, miten asiakkaiden tarpeita voitaisiin TYP:n kehittämistoiminnan suunnittelussa huomioida paremmin ja miten asiakkaiden ääni sekä heidän todelliset tarpeet saataisiin esille. Näin syntyi idea aiempaa systemaattisemmasta asiakaslähtöisestä TYP-toiminnan kehittämisestä. Teeman monialainen näkökulma tuntui mielekkäältä kehittämishanketta ajatellen, koska se on koko TYP-toiminnan kulmakivi.

TYP-työryhmä oli ideointivaiheessa mukana pohtimassa kehittämishankkeen sisältöä siihen liittyvissä suunnittelupalavereissa. Alkuvaiheen suunnitelma piti sisällään monenlaista toiminnallista ohjelmaa kuten palvelumuotoilun menetelmiä, joilla oli tarkoitus paneutua asiakaslähtöiseen palveluun monessa eri muodossa. Suunnitelmaa päädyttiin kuitenkin karsimaan ja selkeyttämään, suurimpina syinä tähän olivat kehittämishankkeen vetäjän rajallinen tuntemus kyseisistä menetelmistä, käytettävissä oleva työaika sekä koko Waltti-toiminnan äkillinen muutto alkuvuodesta 2015 väistötiloihin sisäilmaongelmien vuoksi.

Kehitettävä toimintamalli muuttui toteutusvaiheessa muutamaan otteeseen alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen. Kehittämishankkeen lähtökohtana olikin joustavuus, jotta kehittämishankkeessa tapahtuva toiminta palvelisi käytäntöä mahdollisimman hyvin. Se, että kehittämishankkeen alkuperäisestä suunnitelmasta olisi tiukasti pidetty kiinni, ei olisi tuottanut niin antoisaa lopputulosta.

Kehittämishanke voidaan toteuttaa jo metodologisista lähtökohdistaan prosessorientoituneesti. Kun hyväksytään, että prosessin aikana syntyy uutta, kehittämistä koskevaa tietoa ja ymmärretään se, että myös ympäristö muuttuu koko ajan, ollaan valmiita arvioimaan ja muuttamaan suunnitelmaa prosessin jokaisessa vaiheessa. Tämä ei tarkoita kontrolloimatonta kehittämistoimintaa,

vaan ennemmin sitä, että pyritään hakemaan paras ratkaisu asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 50-51.)

Alkuperäinen suunnitelma oli strukturoitu neljään vaiheeseen, joista ensimmäisen vaiheen tarveanalyysi loi pohjan seuraavien vaiheiden tapahtumille. Toisen vaiheen piti sisältää asiakasraadin ja TYP-työryhmän yhteistä kehittämistyöskentelyä. Kolmannessa vaiheessa tulokset ja kehittämistarpeet tuli viedä tiedoksi johdolle ja luottamushenkilöille, sekä samalla osallistaa heidät yhteiseen kehittämistyöskentelyyn ja siten sitouttaa samalla jatkotoimiin. Viimeisessä vaiheessa työntekijätyöryhmän ja asiakasraadin oli tarkoitus tarkastella yhdessä lopputulosta ja sopia käytännön toimista kehittämistarpeiden tuomiseksi käytännön tasolle.

Kun kehittämisprosessin toteutuksen eri vaiheita tarkastellaan jälkikäteen, tuli jokaiseen edellä mainittuun vaiheeseen muutoksia. Muutoksia tehtiin TYP-työryhmän yhteisen työskentelyn ja pohdinnan tuloksena. Toisaalta jotkin vaiheet saivat käytännön kehittämisprosessin aikana oletetusta poiketen toisenlaista painoarvoa kuin olisi etukäteen arvannut. Esittelen seuraavissa luvuissa toteutuneen prosessin kannalta oleelliset vaiheet omina lukuinaan.

Alkuperäisessä ja lopullisessa toteutuksessakin on jonkin verran piirteitä BIKVA-mallista, joskaan se ei toiminut suunnitelman lähtökohtana. BIKVA-arviointimalli etenee prosessimaisesti alhaalta ylöspäin, eli asiakkailta poliittisille päättäjille (Toikko & Rantanen 2009, 68). Salon TYP:ssa mallia on kokeiltu vuonna 2009 pitkäaikaistyöttömien terveydenhuollon kehittämishankkeen yhteydessä, mutta silloin se todettiin haastavaksi kohderyhmän kokoamisen ja osallistamisen suhteen. BIKVA-malli on myös siten tarkasti määritelty strukturi, että tässä tapauksessa kun tavoitteena oli joustava ja muuntautuva kehittämismalli, se ei olisi palvellut kehittämistoiminnan käytäntöä siten kuin oli tarkoitus.

Koska kehittämishankkeen toimintaympäristönä oli verkosto-organisaatio ja tavoitteena monialaisen toiminnan kehittäminen, haettiin kehittämishankkeelle tutkimuslupa kahdesta toiminnan kannalta oleellisimmasta organisaatiosta. TE-

palveluiden asiakkaita ja henkilörekisterijärjestelmää varten tutkimuslupa haettiin Työ- ja elinkeinoministeriöstä ja toinen lupa anottiin Salon kaupungin sosiaalipalveluista. Molemmat luvat haettiin ennen toteutusvaihetta ja myönteinen päätös saatiin molemmista toteutusvaiheen alkuvaiheessa.

6.3 Toteutusvaihe, osa 1: työntekijöiden syventyminen asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan

Kehittämishankkeen varsinainen toteutusvaihe alkoi maaliskuussa 2015. Tällöin TYP-työryhmälle esiteltiin ja hyväksyttiin keskustelujen ja kokonaistilanteen kautta suunniteltu kehittämishankkeen toteuttamisprosessi.

Ensimmäinen vaihe oli alkuperäisessä suunnitelmassa tarkoitettu pohjustamaan seuraavia varsinaisia vaiheita. Lopullisessa tarkastelussa voidaan kuitenkin todeta, että työntekijöiden syventyminen asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan sekä työskentelyn aikana käydyt keskustelut loivat niin merkittävän pohjan myöhemmälle kehittämistoiminnalle, että se muodostui omaksi vaiheekseen koko prosessissa. Samalla työskentely edisti työyhteisön oppimisprosessia.

TYP-työryhmän työskentely ja aiheeseen syventyminen maaliskuun 2015 aikana koostui 1) strategisesta ryhmäkeskustelusta toiminnan nykytilasta, 2) toisesta ryhmäkeskustelusta koskien asiakaslähtöisyyden toteutumista toiminnassa sekä 3) yhdessä toteutetusta SWOT-analyysistä koskien asiakaslähtöisyyden nykytilaa. Jokainen vaihe dokumentoitiin. Oleellisin anti näissä vaiheissa oli kuitenkin työryhmän käymät keskustelut ja siinä tapahtunut konsensus, kehittämissi vision kirkastuminen ja oppimisprosessi.

TYP-työntekijöiden strateginen ryhmähaastattelu toiminnan nykytilasta 3.3.2015 auttoi hahmottamaan tulevan kehittämistyön lähtökohtia. Siinä keskusteltiin toiminnan perustehtävän sen hetkisestä toteutumisesta, siihen vaikuttavista tulevista muutoksista ja toiminnan tuottamasta asiakashyödyistä. Käydyssä dialogissa työryhmä toi esille toiminnan kehittymisen vuosien varrella

myönteiseen suuntaan. Samalla oltiin kuitenkin huolestuneita ja epätietoisia tulevien uudistusten vaikutuksesta nykyiseen TYP-toimintaan. Tässä vaiheessa odotettiin vielä käytännön toimintaohjeita ja vastauksia moneen isoon kysymykseen koskien uuden TYP-lain voimaantuloa, uutta sosiaalihuoltolakia sekä toimeentulotuen tulevaa siirtoa Kelalle.

Seuraavalla kerralla 24.3.2015 TYP-työryhmän kanssa käytiin ryhmäkeskustelu organisaation asiakaslähtöisyyden tilasta ja siitä, miten työntekijät mielsivät asiakaslähtöisyyden omassa toiminnassaan. Ryhmäkeskustelun tavoitteena oli syventää näkemystä siitä, mitä asiakaslähtöisyys on ja miten se eroaa asiakaskeskeisyydestä. Keskustelun teemat löytyivät Tekesin matkaoppaasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen (Virtanen ym. 2011, 14). Ryhmässä keskusteltiin asiakaslähtöisyydestä terminä, siitä miten se toteutuu omassa työssä, asiakaslähtöisyyden kehittämisestä TYP:ssä, asiakkaiden osallisuudesta TYP-toiminnan kehittämiseen sekä osa-alueista, joissa asiakaslähtöisyyttä pitäisi vielä kehittää.

Asiakaslähtöisyys herätti työryhmässä vilkasta ja monipuolista keskustelua. Ero asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen toimintatavan eroista näyttäytyi keskustelussa häilyvänä. Keskustelu pitäytyi asiakaskeskeisten toimintatapojen ympärillä. Kun työryhmältä kysyttiin miten asiakas on mukana TYP:n palveluprosessin eri vaiheiden ja sisältöjen kehittämisessä, nähtiin siinä vielä melkoisesti kehittämisen tarvetta. Esimerkiksi työpajojen VAT-järjestelmästä ei oltu saatu purettua vieläkään asiakaspalautteita, eikä systemaattista asiakaspalautteenkeruuta tehdä muutenkaan.

Kaikkiaan käydyn keskustelun pohjalta saattoi todeta, että suunta asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisempään toimintaan alkaa TYP:ssa olla muodostumassa, mutta se vaatii vielä työntekijöiltä paneutumista asiaan ja mahdollisesti myös menetelmiin tutustumista.

Ryhmäkeskustelun jälkeen tehtiin TYP-työryhmän kanssa SWOT-analyysi asiakaslähtöisyyden nykytilasta osana organisaation kehittämistoimintaa.

SWOT-analyysi on menetelmä, jota on käytetty paljon kehittämistyössä ja strategiatyöskentelyssä. Sen tavoitteena on arvioida koko organisaation tai sen tietyn toimintayksikön nykytilaa ja tulevaisuutta nelikenttämallin avulla. Työskentely voidaan toteuttaa eri tavoin yksilö- tai ryhmätyöskentelynä organisaation eri toimijoille ja kerätä heiltä oleellinen tieto ja näkemyksen kyseistä asiaa koskien. (Toikko & Rantanen 2009, 73.)

Tässä tapauksessa SWOT-työskentely toteutettiin lapputyöskentelytekniikalla ensin yksilöllisesti ja sen jälkeen ryhmänä. Analyysiä koottaessa jokainen työntekijä sai ensin rauhassa miettiä ja kirjata lapuille omia ajatuksiaan TYP-toiminnan asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Kun työntekijät olivat koonneet kaikki laput nelikenttään, käytiin ne yhdessä kohta kohdalta läpi. Keskustelun lomassa tehtiin jonkin verran vielä lisäyksiä ja täydennyksiä. Seuraavassa yhteenveto lopullisesta tuotoksesta.

Miten asiakaslähtöisyys toteutuu TYP:ssa ja toiminnan kehittämisessä tällä hetkellä?

Vahvuudet:

- Asiakkaan toiveet huomioidaan -> lähtökohta, asiakasta kuunnellaan suunnitelman teossa
- Innovatiivisuus
- Monialainen palvelu, yksilöllisyys, viranomaisten välinen tietojenvaihto
- Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisessä toiminnan räätälöinti, vaihtoehdot paikoille, ajat toiminta-ajalle, virkailija asiakkaan luokse
- Ajanvarausmahdollisuus

Heikkoudet:

- Puuttuu palveluita ns. väliinputoajat
- Miten asiakas hahmottaa hahmottaa TYP:n kokonaisuuden <-> kehittäminen
- Vaihtuva henkilökunta Waltissa

- Toimitilat
- Jatkuva kehittäminen vie voimat
- Ajankäytön ongelmat, yhteisten aikojen sopiminen

Mahdollisuudet

- Monenlaisia palveluita erilaisille asiakkaille
- Monialaisuus, ammattitaitoa monelta alalta, erilaista ammattitaitoa käytettävissä, asiantuntemus moninaista
- Toiminnan kehittäminen palkitsevaa, pakon edessä voi kehittyä jotain aivan uutta
- Uudet yhteistyökumppanit

Uhat/ riskit

- Jääkö asiakas passiiviseksi
- Asiakasmäärän suuri kasvu, liikaa asiakkaita, paikat loppuu, laatu heikkenee, ei ehdi kehittää
- Asiakkaan tilanteen seuranta pitäisi turvata – resurssit?
- Ajetaanko hyvä toimintamalli alas?
- Onko riittävästi keinoja työllistämiseen Salossa?
- Julkisuudessa huono kaiku kutylla (kuntouttava työtoiminta)

6.4 Toteutusvaihe osa 2: kysely asiakkaille

Seuraavassa vaiheessa lähdettiin työstämään asiakkaille teetettävää kyselyä. Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa asiakaskunnasta jatkokehittämistä varten. Asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan lähtökohtana on asiakasymmärryksen syntyminen. Sitä varten tarvitaan monipuolista ja monen tasoista asiakastietoa, jota voidaan kerätä esimerkiksi kyselyn avulla ja muuntaa siitä saatu tieto analysoimalla asiakasymmärryksen muotoon (Virtanen ym. 2011, 42).

TYP ei ollut aikaisemmin kerännyt näin systemaattisesti tietoa asiakaskunnastaan. Toisena tiedon keruun vaihtoehtona olisi ollut haastattelut, joka olisi toiminut laadullisen asiakastiedon keruun välineenä paremmin, mutta

aikataulullisista syistä kysely oli helpompi toteuttaa. Kyselyllä voitiin myös varmistaa se, että jokainen asiakas sai halutessaan äänensä kuuluviin, koska usein asiakkaan on todettu olevan vaikea kertoa keskustelussa omista tarpeistaan ja toiveistaan.

Toikko & Rantanen (2009, 72-73) toteavat, että kehittämisprosessissa käytettävien menetelmien suhteen tulisi mahdollisimman hyvin hyödyntää niiden reflektiivisyyttä. Myös kyselyn suhteen asetettiin tavoitteeksi hyödyntää sen tuloksia siten, että ne käytäisiin TYP-työryhmän kanssa yhdessä läpi ja keskustelussa päästäisiin tekemään sen myötä oleelliset huomiot ja johtopäätökset, joita voitaisiin työstää edelleen seuraavissa vaiheissa. Aineistoja analysoimalla voidaan tarkentaa prosessin aikana kehittämistarvetta, tässä tapauksessa kyselyn analysoiminen toteutettiin TYP-työryhmässä käydyn ryhmäkeskustelun avulla. Käytettäessä kyselyä tarveanalyysin tapaisena kehittämisvälineenä pyrittiin siis erityisesti huomioimaan tämän kehittämisvälineen sosiaalinen ulottuvuus dialogisuuden avulla.

Asiakaskyselyn suunnitteluun valmistauduttiin huolellisesti. Tässäkin osiossa TYP-työryhmä oli suunnittelutyön suhteen avainasemassa. Kyselyn sisällön hahmotteleminen aloitettiin pohtimalla minkälaisia teemoja siihen halutaan ottaa mukaan. Työskentelyn apuna käytettiin MeWeUs-menetelmää. Menetelmän ideana on, että jokainen työryhmän jäsen pääsee tasavertaisesti tuomaan omia ajatuksiaan esille (Kantojärvi 2012, 54-55). Työskentely dokumentoitiin kuvana ja äänitteenä.

Työntekijät nostivat työskentelyssä esille seuraavanlaisia kiinnostuksen aiheita tulevaa kyselyä ajatellen

- Palvelujen kehittäminen yksilöllisesti mutta myös ryhmälle. Miten palveluista hyödytään ja millä aikatauluilla.
- Miten asiakkaat kokevat terveydentilansa ja työkuuntensa, sosiaalisen tilanteensa, itsearvostuksensa, miten suunnitelmat ovat selkiintyneet. Mikä hyöty on meidän toiminnalla, tuleeko sen kautta muutoksia ja millä aikataululla?

- Waltin työpajatoiminnan kehittäminen; työtehtävät ja ohjeistus pajoilla pitäisi olla asiakaskohtaisesti mietittyä, vaatii osaamista ohjaajilta. Miten asiakkaat haluaisivat kehittää meidän toimintaa, mikä hyödyttäisi itseä? Asiakas saisi parhaan palvelun meidän katon alta, yksilötason ohjausta.
- Miten kokee itsensä ja työttömyytensä suhteessa ympäristöön? Miten kokee nämä asiat asiakkuuden eri vaiheissa, alussa ja lopussa?
- Minkälaisia voimaannuttamiskeinoja meiltä vaaditaan?
- Miten koetaan kutysta nyt käytävä yhteiskunnallinen keskustelu. Tällä tiedolla voitaisiin kehittää palveluja viestittää asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista ym. päättäjille (vaikuttaminen, tiedottaminen). Kokemusta on siitä, että joskus pienilläkin asioilla voidaan tukea asiakasta eteenpäin.
- Tiedotusta voitaisiin lisätä, esim. TYP-lehdellä, herätellä keskustelua yhteisöpalavereissa, saada aikaan positiivista muutosta. Myös oma blogi voisi toimia. Ollaan kuitenkin "samassa veneessä" asiakkaiden kanssa.

Kun työryhmä oli virittäytynyt hyvään vauhtiin, työskentelyä jatkettiin hakemalla erilaisia näkökulmia kyselyn sisältöön. Työskentely toteutettiin samantapaisen lapputyöskentelyn avulla kuin aiemmassa SWOT-analyysissä. Lapputyöskentelyyn oli otettu neljä näkökulmaa kysymyksen muodossa.

- 1) Minkälaista tietoa tarvitsen TYP:n asiakaskunnasta, kun kehitän TYP:n toimintaa?
- 2) Minkälainen tieto asiakasta itseään kiinnostaa, kun hän osallistuu TYP:n toimintojen kehittämiseen?
- 3) Minkälaista tietoa johto haluaa TYP:n asiakaskunnasta?
- 4) Minkälainen tieto TYP-asiakkaista SOTE-lautakunnan jäsentä kiinnostaa?

Työryhmän jäsenet miettivät teemoja yksin ja yhdessä, ja purkivat ajatuksensa post-it lapuilla seinälle. Lopuksi tuotos purettiin ryhmäkeskustelussa. Tästä työskentelyvaiheesta dokumentteina on äänite ja kuvia. Tuotos on kuvattu liitteessä 2.

Kyselyn koostaminen alkoi toukokuussa 2015 aiempien työskentelyjen tuotosten pohjalta. Asiakaskysely tehtiin hankevastaavan toimesta, mutta sitä työstettiin TYP-työyhteisön yhteistyönä. Kyselyn teemoja ja kysymyksiä tarkennettiin vielä siten, että jokainen työntekijä sai osallistua.

Kysely (yhteenveto, liite 3) sisälsi kolme kategorialla, joihin liittyvillä kysymyksillä kerättiin vastaajilta tietoa koskien 1) Työmarkkinat, työnhaku, työttömyys 2) Työvoiman palvelukeskuksen toiminta, 3) Taustatiedot vastaajilta (demografiset tekijät, elämäntilanne, kiinnostus palveluiden kehittämiseen). Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä ja sillä kerättiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista informaatiota asiakaskunnasta.

Kysely pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeäksi. Vastaavanlaista kyselyä ei oltu lainkaan aiemmin toteutettu Salon seudun TYP:ssa, joten sillä haluttiin kerätä mahdollisimman monipuolisesti tietoa asiakaskunnasta ja kyselystä tuli lähes nelisivuinen. Kun kysely oli saatu valmiiksi, sitä testattiin kohderyhmälle Waltin pajatoiminnassa. Testaajina olevalta pienryhmältä tuli joitakin korjausehdotuksia, jotka huomioitiin kyselyn viimeistelyssä.

Kysely lähetettiin kaikille TYP:n 144 salolaiselle asiakkaalle. Kysely lähetettiin laajasti, koska sillä haluttiin varmistaa kaikkien asiakkaiden mahdollisuus päästä vaikuttamaan. Koska kysely lähetettiin keskikesän kynnyksellä, ennakko-odotuksena oli kohtuullisen iso hävikki. Ajankohta oli valitettavan huono, mutta kehittämishankkeen aikataulun takia sitä ei voitu myöhentää. Ensimmäisellä kierroksella vastauksia saatiinkin vain 25. Kerjuukierros toteutettiin siten, että Waltin pajojen ohjaajat jakoivat pajatoiminnassa oleville asiakkaille kyselyn ja pyysivät vastaamaan, mikäli ei ollut vielä niin tehnyt. Näitä vastauksia saatiin 13 ja lisäksi 3 vastausta saatiin muuten. Näin vastauksia tuli yhteensä 41, jolloin vastausprosentti oli 28. Se katsottiin riittäväksi jatkoprosessin kannalta.

Kyselyistä tehtiin yhteenveto (liite 3), joka purettiin TYP-työryhmän kanssa 7.9.2015 käydyssä ryhmäkeskustelussa. Kyselyllä kerätyn tiedon tarkoituksena oli toimia pohjana jatkotyöskentelylle lisäten samalla työntekijöiden ymmärrystä

asiakaskunnasta, sen nykytilasta ja tarpeista mm. työllistymisedellytysten parantamiseksi. Kysely täyttikin tässä kohtaa hyvin sille asetetut tavoitteet ja yhteenvedossa esiin nousseista asioista käytiin työryhmän kanssa monipuolista keskustelua. Kyselyn yhteenvedosta vahvistui, että asiakkaiden osallisuutta toiminnan kehittämisessä pitää lisätä. Asiakkaat pitivät tärkeänä että heitä kuullaan ja että he pääsisivät mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluja.

6.5 Toteutusvaihe osa 3: asiakkaiden kehittämispäivä

Kun työryhmä oli kesälomien jälkeen jälleen uudelleen orientoitunut kehittämishankkeen teemaan, tarkistettiin alkuperäistä toimintamallia. Alkuperäisessä toimintasuunnitelmassa oli seuraavana vaiheena asiakasraadin ja TYP-työryhmän kehittämistyöskentelyä. Kyselyn yhteydessä tarjottiin asiakkaille mahdollisuutta ilmoittautua asiakasraadiin, mutta vapaaehtoisia ei juuri saatu. Käydyn keskustelun pohjalta päädyttiin tekemään muutos suunnitelmaan. Asiakasraadin tilalle lähdettiin ideoimaan laajempaa kehittämistyöskentelykokonaisuutta, johon kaikilla halukkailla asiakkailla olisi mahdollisuus osallistua. Näin syntyi idea TYP:n asiakkaille suunnatusta kehittämispäivästä, joka päätettiin järjestää 17.11.2015.

Kehittämispäivää työstettiin syys-marraskuun ajan useassa työryhmän palaverissa sekä koko Waltin yhteisissä tiimipalaverissa. Tapahtuma päätettiin järjestää Waltin toimitiloissa, mikä osoittautui käytännön järjestelyjen suhteen luontevimmaksi ja taloudellisimmaksi vaihtoehdoksi. Kehittämispäivästä haluttiin tehdä mahdollisimman toiminnallinen ja osallistava, joten se päätettiin toteuttaa työpajamuotoisesti. Työpajojen teemat syntyivät kyselyn yhteenvedosta käytyjen keskustelujen pohjalta ja kehittämispajojen toteuttamisvastuu jaettiin kaikkien Waltin toimijoiden kesken kullekin sopivimpien teemojen mukaisesti.

Kehittämispäivään haluttiin ottaa mukaan myös teatterilähtöisiä kehittämismenetelmiä kehittämistyön tueksi, koska yhdellä työyhteisön jäsenellä oli siitä hyviä kokemuksia ja Waltissa oltiin myös aiemmin hyödynnetty

asiakastyössä teatterin keinoja alan ammattilaisen kanssa. Sama tuttu teatteri-ilmaisun ohjaaja tilattiin tilaisuuteen ja hän osallistui myös innovoimaan tapahtuman sisältöä yhteisissä suunnittelupalavereissa TYP-työryhmän kanssa.

Päivän valmisteluihin paneuduttiin koko Waltin henkilöstön voimin. Asiakkaille haluttiin järjestää iloinen yllätys, joka samalla houkuttelisi heitä mukaan, joten päivään lähdettiin hakemaan sponsoreita. Paikallinen liha-alan yritys lahjoitti nakit, jonka ansiosta osallistujille tarjottiin lounas. Tästä syntyi myös työryhmän jäsenen keksimä nimi päivälle: ”Ideoinnin vastustamaton pulla ja napsahavat nakit”. Paikallinen kauppias lupasi tarjota kaikille osallistujille yllätyslahjaksi jouluisen ruokakassin. Lisäksi toinen marketti tarjoutui avustamaan rahalahjoituksella päivän järjestämisessä. Tapahtumalle haluttiin myös saada positiivista näkyvyyttä, joten siitä laadittiin mediakutsu.

Kutsu tapahtumaan lähetettiin kaikille TYP:n asiakkaille (liite 4). Waltin työpajojen kanssa sovittiin, että toiminnassa olevat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat tulevat työtoiminnan puitteissa osallistumaan kehittämispäivään. Muihin kuntouttavan työtoiminnan järjestäjiin oltiin myös yhteydessä ja kerrottiin että työtoiminnassa olevat voivat osallistua päivään työtoiminta-ajalla.

Kun ilmoittautumisten myötä tiedettiin lopullinen osallistujamäärä, tehtiin suunnitelma kehittämistyöpajojen määrästä, ryhmien koosta, päivän aikataulutuksesta ja työntekijöiden vastuista. Kehittämistyöpajoista päätettiin toteuttaa 11 seuraavilla teemoilla ja vastuilla:

- Tulevaisuuden Waltti – visiointipaja (TYP)
- Avoimet työmarkkinat ja työnhaku (Työllisyyspalveluiden VOITTO-hanke)
- Kuntouttavana työtoiminnan porkkanat – mikä motivoi? (kuty-ohjaajat)
- Talon toimintojen kehittäminen (Waltin visuaalinen tiimi)
- Asiakkaan kohtaaminen asiakaspalvelussa (Walttivalmennus-hanke)
- Kuntouttavan työn ”Mikä toimii, vielä kehitettävää –paja” (PARTY-hanke)
- Toiminnallinen rentoutustuokio (PARTY-hanke)
- Teatteri-työpaja sosiogrammi-jana sosiodraamaa (Arto Lindholm)
- Waltin arvot – miten ne toteutuu käytännössä (TYP)

- Waltin tuotteiden ja palvelujen markkinointi (pajatoiminta)
- Hallin viestiseinä – luovan ilmaisun työskentelyä (pajatoiminta)

Käytännössä päivän järjestely vaati huomattavan määrän etukäteisorganisointia sisällön, aikataulutuksen ja vastuiden suhteen, mutta hyvä suunnittelu kannatti, koska se helpotti selvästi itse päivän toteutusta. Koko työyhteisö osallistui aktiivisesti päivän valmisteluun.

Asiakkaiden kehittämispäivään tuli 64 henkilöä, mikä käytännössä tarkoittaa noin 45 % koko Salon TYP:n asiakasmäärästä. Kehittämispäivän alussa oli yhteistilaisuus, jossa kerrottiin asiakaskyselyn yhteenvedosta. Päivään osallistujia lämmiteltiin kehittämiseen teatteri-ilmaisun ohjaaja Arto Lindholmin johdolla. Mukana oli forum-teatteria, jossa esiintyi henkilökunnan vapaaehtoisten joukko. Forum teatterin mukaisesti asiakkaat pääsivät osallistumaan tarinan kulkuun. Koko esitys dokumentoitiin videolle.



Kuva 1. Asiakkaiden kehittämispäivässä 17.11.2015 kesän 2015 kyselyn tulosten esittelyä. Kuva: Toni Huuhka.

Kehittämismielelle virittäytymisen jälkeen jakauduttiin ryhmiin ja alettiin kiertää kehittämistyöpajoissa. Jokaiseen pajaan oli varattu aikaa 15 minuuttia, joten

pajojen ohjelma oli suunniteltu sen mukaiseksi. Kehittämistyöpajat oli sijoitettu eri puolille Walttia, joten ryhmä joutui siirtymään pajojen välissä uuteen paikkaan. Lounastauon yhteydessä suoritettiin yllätysarvonta, jossa kaksi onnekasta osallistujaa sai sponsorin lahjoittaman 50 euron lahjakortin. Kehittämispajojen dokumentointi toteutettiin eri tavoin. Jälkeenpäin pajojen tuotoksista tehtiin jokaisen vastuuhenkilön toimesta yhteenveto.



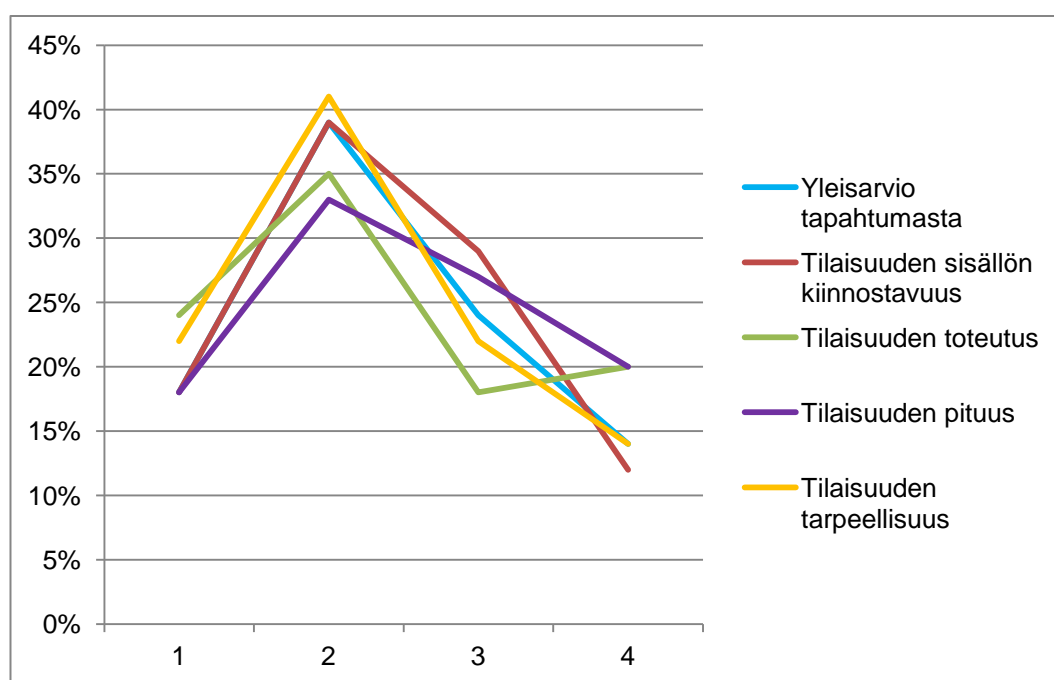
Kuva 2. PARTY-hankkeen kehittämispajan työskentelyä 17.11.2015. Kuva: Toni Huuhka.

Iltapäivällä Waltti tarjosi pullakahvit osallistujille ja päivän pääsponsorit tulivat henkilökohtaisesti tuomaan lahjoituksensa osallistujille pitäen samalla puheen, jossa hän toi tervehdyksensä elinkeinoelämän ja työnantajan näkökulmasta. Päivän päätteeksi pidettiin yhteenvetopuhe päivästä ja samalla esitettiin kutsu 14.12.2015 pidettävään glögitilaisuuteen. Tilaisuuden päättyessä kaikkia osallistujia pyydettiin täyttämään lyhyt palautelomake päivästä.

Kun kehittämispäivään osallistujat olivat lähteneet, piti henkilökunta vielä pienen purkutilaisuuden. Sen yhteydessä käytiin yhdessä alustavasti palautteita läpi. Palautteiden mukaan asiakkaiden kokemukset päivästä olivat hyvin moninaisia. Henkilöstö kuitenkin koki, että päivä oli onnistunut hyvin. Erityistä kiitosta sai

pääsponsorin, jonka lahjoitus oli silminnähden ilahduttanut asiakkaita. Harmiksi todettiin, ettei medioista tullut ketään paikalle.

Kehittämispäivän palautteista tehtiin yhteenveto. Palautteen jätti 51 asiakasta, eli 80 % osallistujista. Palautteessa pyydettiin asteikolla 1-4 (1 erittäin hyvä... 4 erittäin huono) arvioimaan seuraavia asioita: yleisarvio tapahtumasta, tilaisuuden sisällön kiinnostavuus, tilaisuuden toteutus, tilaisuuden pituus ja tilaisuuden tarpeellisuus. Vastauksissa (kuviokuva 11) oli hajontaa, mutta jokaisesta kohdasta arvosana 2 eli hyvä sai eniten vastauksia.



Kuvio 11. Asiakkaiden palaute 17.11.2015 tapahtumasta, asteikolla 1 erittäin hyvä... 4 erittäin huono.

Lisäksi palautteessa pyydettiin ottamaan kantaa siihen, toivooko asiakas että samantyyppisiä tilaisuuksia järjestetään jatkossakin. Kyllä-vastauksia oli 59 % ja ei 31 %. Osa (10 %) ei ollut vastannut mitään. Palautteeseen sai lisätä oman kommenttinsa tapahtumasta, johon vastasi 18. Kommentit purettiin työryhmän keskustelussa vielä läpi. Kun huomioidaan asiakaskunnan haasteellisuus ja odotettavissa ollut palaute kun työpajojen asiakkaat veloitettiin osallistumaan tapahtumaan, voidaan todeta että palaute oli suhteellisen hyvä ja se kannustaa jatkamaan tämän tyyppisten tilaisuuksien järjestämistä jatkossakin.

6.6 Toteutusvaihe osa 4: yhteistilaisuus

Kehittämispäivän jälkeen asiakaslähtöistä kehittämisprosessia jatkettiin. Jo aiemmin syksyllä oli sovittu, että kehittämisprosessin lopussa tullaan järjestämään johdolle glögitilaisuus ja avoimet ovet 14.12.2015, jossa Waltin toimintaa voitaisiin samalla esitellä. Tavoitteena oli tehdä toimintaa tutuksi ajankohtaisine haasteineen ja samassa yhteydessä tuoda edellisten vaiheiden työskentelystä saatu tuotos kehittämis ehdotuksineen yleiseen tietoisuuteen.

Tilaisuuteen lähdettiin valmistautumaan pian kehittämispäivän jälkeen tekemällä kehittämistyöpajojen tuotoksista yhteenvedot. Hallin työvalmentaja teki kehittämispäivän teatterityöskentelystä koostetun mykkäfilmin tilaisuuteen. Glögitilaisuutta suunniteltiin muutamassa palaverissa TYP-työyhteisön kanssa. Toteutuksen suhteen päädyttiin kolmeen opastettuun kierrokseen talossa, joiden päätteeksi olisi toiminnan kehittämiseen liittyvä pohdintatehtävä.

Kutsu (liite 5) tilaisuuteen lähetettiin ajoissa sähköpostilla TYP-verkoston johdolle, Salon kaupungin johtoryhmälle sekä kaupunginhallituksen ja sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsenille. Lisäksi tilaisuuden kutsu lähetettiin paikallisten sanomalehtien toimituksiin. Kutsusta tehtiin tarkoituksella huomiota herättävä, jotta se sanomallaan houkuttelisi mahdollisimman monia paikalle. Waltin henkilöstö ja pajatoiminnan asiakkaat oli niin ikään kutsuttu tapahtumaan.

Tilaisuus ei kuitenkaan houkuttanut kuin kourallisen kutsutuista mukaan. Suurin osa osallistujista oli talon omaa väkeä, eikä kehittämisprosessin viimeisen vaiheen tavoite toteutunut siten kuin oli tarkoitus. Tapahtumassa saatiin kuitenkin sovittua se, että sosiaali- ja terveyslautakunta tulee tutustumaan toimintaan tarkemmin ja pitämään samalla kokouksensa Waltin tiloissa.

Asiakkaiden kehittämispäivän tuotokset käytiin läpi vielä Waltin työpajojen asiakkaiden joulujuhlissa 12/2015 pajojen työvalmentajien toimesta. Helmikuussa 2016 pidettävässä seuraavassa Waltin pajojen yhteisöpalaverissa kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja palaa vielä asiaan ja käy samalla myös kesän 2015 kyselyn uudestaan läpi.

7 ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Arviointi

Arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että selvitetään miten projekti on onnistunut. Arvioinnin tarkoitus on tuoda projektihenkilöstölle prosessin solmukohdat ja onnistumiset näkyväksi. Arviointia voidaan tehdä prosessin eri vaiheissa riippuen siitä, mihin arvioitavaa tietoa halutaan käyttää. Viime vuosina on alettu painottaa yhä enemmän itsearviointia, jossa projektiorganisaation jäsenet arvioivat toimintaa toteutus- tai päätösvaiheessa. Projektin luonteesta ja toteutustavasta riippuen määritellään minkälaista arviointimuotoa käytetään. (Paasivaara ym. 2008, 140-141.)

Arvioinnin osalta todettakoon, että kehittämishankkeen reflektiivinen luonne huomioiden arviointia tehtiin koko prosessin ajan etenkin hankevastaavan toimesta. Erityisesti arviointia tehtiin toteutusvaiheessa, jolloin siihen osallistui koko TYP-työryhmä. Käydyissä keskusteluissa hankevastaava teki huomioita ja haki palautetta myös Waltin muulta henkilökunnalta. Myös asiakkailta kerättiin hankkeen eri vaiheissa jonkin verran palautetta, mitä käytettiin hyväksi arvioitaessa hankkeen toteutumista. Arvioinnilla saadun tiedon perusteella hankesuunnitelmaa tarkennettiin tai tehtiin muita tarpeellisia muutoksia.

Toteutusvaiheen päätyttyä käytiin 3.2.2016 loppukeskustelu TYP-työryhmän kanssa ryhmäkeskusteluna. Kehittämistä vastaava esitteli työryhmälle toteutuneen kehittämishankkeen eri vaiheet sisältöineen, ja samalla tarkasteltiin miten koko prosessi oli muuttunut matkan varrella alkuperäisestä suunnitelmasta. Samassa yhteydessä työryhmä arvioi toteutuneen kehittämisprosessin vaiheita.

Asiakkaiden kehittämispäivää pidettiin hyvin onnistuneena ja työryhmän jäsenet kertoivat saaneensa siitä jälkikäteenkin hyvää palautetta asiakkailta. Vaikka osalle asiakkaista tilaisuuteen osallistuminen oli hankalaa sosiaalisten vaikeuksien vuoksi, he yrittivät kuitenkin. Toisaalta tilaisuuden osallistavuus, toiminnallisuus ja liikkuminen pisteestä toiseen helpottivat osallistumista. Ne

asiakkaat joiden oli helpompi osallistua tilaisuuteen, osallistuivat pääsääntöisesti mielellään työpajoihin. Työryhmä uskoi, että asiakkaat kokivat tilaisuuden myötä, että heitä ja heidän mielipiteitään arvostetaan. Teknisesti tilaisuuden kulun ja aikataulun tarkkaa etukäteissuunnittelua pidettiin merkittävänä tekijänä sen onnistumisen kannalta. Myös sponsorien osallistuminen tilaisuuteen toi hyvää mieltä ja lisäsi arvostusta asiakkaita kohtaan.

Työryhmä pohti, että jos tilaisuuksia järjestettäisiin useammin asiakkaille, hekin oppisivat ja tottuisivat yhteiskehittämiseen, samalla tavoin kuin työntekijät. Tämä oli ensimmäinen asiakkaille järjestetty näin iso tilaisuus, mutta työryhmä oli loppukeskustelussa sitä mieltä, että pienempi muotoisesti tämän tyyppisen kehittämispäivän voisi ottaa puolivuositain osaksi Waltin toimintaa. Kun se lisättäisiin Waltin vuosikelloon, varmistettaisiin sillä tapahtuman toteutuminen. Työryhmä ideoi, että laajemmin tilaisuus voitaisiin toteuttaa parin vuoden välein isona erillisenä tapahtumana. Myös asiakkaat voisivat jatkossa osallistua vahvemmin tilaisuuden suunnitteluun.

Loppukeskustelussa pyydettiin työryhmältä palautetta myös siitä, minkälaisia haasteita he olivat kohdanneet prosessin aikana. Eräs työntekijöistä piti kehittämishankkeessa vaikeimpana sitä, ettei ollut niin paljon aikaa toimintojen suunnitteluun, toteutukseen ja jälkipohdintoihin kuin olisi halunnut. Toisaalta kiire leimaa alati TYP:n toimintaa ja siihen liittyen käytiinkin keskustelua, miten kehittämistoiminnalle voitaisiin jatkossa varata riittävästi aikaa, koska kiire tulee lisääntymään kasvavien asiakasmäärien myötä.

Mediajulkisuuden epäonnistumista pidettiin valitettavana, koska toimintaa haluttaisiin saada paremmin näkyväksi ja se olisi onnistunut hienosti positiivisen tapahtuman yhteydessä. Paikallismedian tapa uutisoida asioita herätti keskustelua, etenkin työllisyyteen liittyvien uutisten osalta. TYP ja Waltti ovat päässeet melko vähän paikallismediassa esille ja työryhmä päätti, että jatkossa TYP aikoo sopivassa yhteydessä uudestaan houkutella mediaa paikalle.

Eräänä haasteena kehittämishankkeen toteutuksessa voidaan pitää toimitiloihin liittyviä ongelmia. Koko Waltin toiminta joutui muuttamaan akuutin sisäilmaongelman takia uusiin toimitiloihin tammikuussa 2015. Uusia tiloja oltiin tosin jo etukäteen suunniteltu Waltille, koska aiemmissa tiloissa oli muitakin ongelmia. Käytännössä uuteen paikkaan piti kuitenkin muuttaa jo ennen kuin niitä voitiin remontoida toimintaan sopivaksi. Remontti, haastavissa avotyötyyppisissä tiloissa työskenteleminen ja epävarmuus toiminnan pysyvistä jäämisestä tiloihin kuormitti henkilöstöä kehittämishankkeen aikana.

Syksyllä 2015 osa Waltin henkilöstöstä osallistui Voitto-hankkeen järjestämään palvelumuotoilukoulutukseen. Se toi osaltaan toimintaan ja asiakaslähtöiseen ajatteluun uutta ideaa ja osaamista. Palvelumuotoilujattelu innosti myös TYP-työryhmää pohtimaan toimintaansa siihen liittyvien palvelupolku- ja Business Model Canvas-menetelmien kautta. Lisäkoulutus palvelumuotoiluun kiinnostaa edelleen henkilöstöä ja sillä voitaisiinkin hyvin lisätä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen liittyvää osaamista.

Työryhmän oppimisen kannalta kehittämishanke toi uusia näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Yhteiset keskustelut asiakaslähtöisyyteen liittyen lisäsivät työyhteisön yhteistä ymmärrystä oleelliseen asiaan. Sekin oli uusi oppimiskokemus kun järjestettiin iso tilaisuus.

Asiakaspalautteen keruusta käytiin keskustelua ja todettiin, että sitä olisi hyvä kehittää. Yhtenä ajatuksena hankevastaava esitti sähköisen palautejärjestelmän kehittämisen esimerkiksi Kelan virkailija aiemmin kertoman mukaiseksi. Myös uusi TYP-laki velvoittaa valtakunnalliseen palautteen keruuseen. Sen toteutuksesta ei vielä tiedetä ja palautesysteemiä odotetaan mielenkiinnolla, jotta voidaan pohtia tarkemmin minkälaista palautetta pitäisi sen lisäksi paikallisesti kerätä. Työryhmä pohti kahdenlaista palautekanavaa, pajatoimintaan osallistuville oma ja muille TYP:n asiakkaille omansa.

Asiakkaiden kehittämispäivän yhteydessä käytettiin muutaman kysymyksen pituista palautelomaketta. Työryhmä totesi, että jatkossakin kannattaa kerätä vastaavanlaisista tilaisuuksista palautetta huomioiden tästä saatu kokemus.

Vaikka lomake oli pyritty tekemään mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi, todettiin että lomaketta pitää vieläkin selkeyttää. Tämä tulee huomioida myös palautteenkeruussa sitä suunniteltaessa. Palaute pitää pyytää hyvin mietitysti ja selkokielellä, jotta asiakaskunnasta kaikki pystyvät siihen vastaamaan. Asiakkaista suhteellisen monella on lukemiseen tai hahmottamiseen liittyviä vaikeuksia ja toisaalta on myös useita maahanmuuttajia, joiden suomen kielen taito ei ole tällaisissa tilanteissa riittävä.

Johdon, päättäjien, asiakkaiden ja Waltin työntekijöiden yhteistilaisuuden epäonnistuminen heikon osallistujamäärän takia tuntui työryhmästä kurjalta ja siihen pohdittiin syitä. Yksi syy saattoi olla huono ajankohta, koska tilaisuus ajoittui joulun alle ja iltapäiväaikaan. Toisaalta heikoimmassa työmarkkina- asemassa olevien palveluihin liittyen on aiemminkin todettu, ettei aihealue ja kohderyhmä jaksa aidosti kiinnostaa päättäjiä johtuen ehkä teeman vaikeasti lähestyttävyydestä tai siihen liittyvistä suurista kustannuksista. Työttömyyteen liittyvät asiat nähdään päätöksentekotasolla usein melko ikävässä valossa. Talon yleisen maineen nähtiin kuitenkin viime vuosina parantuneen, mutta työryhmä koki, että sekin vaatii edelleen työstämistä ja hyvin mietittyä markkinointia ulospäin myös pajatoiminnan tuotteiden ja palveluiden osalta.

Toisaalta tilaisuus poiki kuitenkin sen, että sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtajan kanssa saatiin sovittua alkuvuoden kokouksen pitämisestä Waltissa, jolloin voidaan esitellä toimintaa ja kehittämistarpeita. Poliittisten päättäjien mielenkiinnon herättämistä toimintaa kohtaan pidetään edelleen tärkeänä.

Koska sosiaali- ja terveyslautakunta on tulossa Waltiin pitämään kokousta, kehittämistä vastaava esitti työryhmälle toiveen, että talon toiminnan esittelyn lisäksi samassa yhteydessä voisi tuoda päättäjille asiakkaan näkökulmaa toiminnan järjestämiseen ja sen kehittämistarpeisiin liittyen siten, kuin se on kehittämishankkeessa tullut näkyväksi. Työryhmä lupasi ottaa asian työstettäväkseen kun valmistellaan lautakunnan kokouksen alussa pidettävää esittelyä toiminnasta. Työryhmä oli samaa mieltä siitä, että kehittämisprosessin aikana saatuja tuloksia pitää ottaa jatkossa huomioon kun kehitetään toimintaa.

7.2 Juurrutus ja levittäminen

Uusien käytäntöjen levittämiseen ja juurruttamiseen liittyy oma sosiaalinen prosessinsa. Vaikka uusi toimintatapa olisi havaittu hyväksikin, saatetaan silti helposti palata vanhaan totuttuun toimintatapaan. Juurrutettaessa uusia toimia käytäntöön törmätään yleensä työntekijöiden vastarintaan. Muutosvastarinta johtuu siitä, että työyhteisössä halutaan pitää kiinni vanhoista totutuista toimintatavoista. Taustalla on yleensä ihmisten uskomus siitä, että uusien toimintamallien käyttöönottamisen myötä joudutaan luopumaan ja menettämään nykyiset hyvät toimintatavat. Näin olleen juurruttaminen pitäisi suunnitella hyvin jo projektin alkuvaiheessa. (Paasivaara ym. 2008, 139; Toikko & Rantanen 2009, 63.)

TYP on työyhteisönä joutunut muuntautumaan ja kehittämään toimintaansa jatkuvasti sen olemassaolon aikana, mistä syystä tämän kehittämishankkeen kohdalla ei jouduttu taistelemaan muutosvastarinnan kanssa. Sen sijaan jatkuvan kehittämistyön myötä työyhteisöön on syntynyt tietynlainen tervehenkinen kriittisyys ennen kuin uudet toimintatavat otetaan luontevaksi osaksi vakiintunutta toimintaa. Tässä kehittämishankkeessa suurin onnistuminen koettiin asiakkaiden kehittämispäivän toteutumisessa, minkä takia se nostettiin loppuarvioinnissa omana juurrutettavana toimintonaan esille. Lisäksi työyhteisön luontainen kiinnostus asiakaslähtöisen nykyajattelun omaksumiseen osana palvelutuotantoa tulee varmasti edesauttamaan syventymistä edelleen tähän moninaiseen aihealueeseen.

Asiakkaiden kehittämispäivätilaisuudesta saatu myönteinen kokemus asiakaslähtöisestä kehittämisestä tuotti myös odottamatonta toimintamallin levittämistä kaupungin organisaation sisällä. Party-hanke ja aikuissosiaalityö ovat järjestämässä samantyyppistä tapahtumaa peruspalveluiden (ei TYP:n) kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Lisäksi asiakkaiden kehittämispäivässä toteutettu kuntouttavan työtoiminnan kehittämistyöpaja on järjestetty tapahtuman jälkeen myös kuntouttavan työtoimintapaikkojen ohjaajille. Sen

tuloksia on tarkoitus hyödyntää kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä viimeistään uuden kuntouttavan työtoiminnan lain tullessa voimaan.

7.3 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä kehittämishankkeessa haluttiin löytää uusia keinoja siihen, miten monialaista tukea työllistymiseensä tarvitsevien asiakkaiden palveluiden kehittämisessä voitaisiin paremmin huomioida asiakkaiden tarpeet työllistymisen edistämiseen liittyvissä toimissa. Kun asiakkaina ovat pitkään työttömänä olleet ja syrjäytymisvaarassa olevat henkilöt, tulee erityisesti panostaa asiakkaiden osallisuutta lisäävien toimintatapojen kehittämiseen. Toimintaympäristö, jossa TYP-työtä Salossa tehdään on haastava ja asettaa paineita toiminnan jatkuvalla kehittämiselle, jotta vaikeaa työllisyystilannetta voitaisiin ratkoa. Kehittämistyöhön tarvitaan välineitä, joilla voidaan aidosti saada tehtävä kehittämistyö asiakaslähtöiseksi.

Kehittämisprosessi oli monivaiheinen ja siinä koettiin onnistumisia ja epäonnistumisia. Suurimmaksi onnistumiseksi koettiin asiakaskunnalle suunnattu kehittämispäivätapahtuma ja hyväksi havaittua toimintaa halutaan jatkossakin toteuttaa. Kehittämistä vastaavan silmin ja entisenä työyhteisön jäsenenä nostaisin kuitenkin erityiseksi onnistumisen aiheeksi sen, minkälaista sitoutumista ja avoimuutta uuden oppimiselle työryhmän kaikki jäsenet osoittivat prosessin aikana, huolimatta monista kehittämisprosessia hankaloittavista tekijöistä.

Päättäjien ja median vähäinen mielenkiinto yhteiskehittämissanketta kohtaan herätti työyhteisössä oman pohdintansa ja johtopäätökset. Jos pitkään hankalana jatkuneen työllisyystilanteen aikana ei tavoiteta näiden toimijoiden huomiota kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin ja heidän palveluihinsa, voidaan todeta että asiaan on syytä paneutua jatkossakin. Tässä työntekijät toimivat asiakkaidensa etujen puolustajina ja varmistavat siten että heidän asiansa ja palvelunsa saavat riittävän huomion.

Tämän päivän työllisyysen hoito on monella tavalla hankalaa ja kuormittavaa työtä. Sen takia haluan nostaa esille erään oleellisen asian mikä usein unohtuu keskusteluista; työntekijöiden jaksamiseen liittyvät kysymykset ja työhyvinvoinnin. On aiheetonta odottaa suurta kehittämishalukkuutta ja uusia innovaatioita henkilöstöltä, jonka ensisijainen tavoite on päivittäinen selviytyminen suuresta määrästä haasteellisia asiakkaita. Se oli myös tässä kehittämishankkeessa seikka, joka aiheutti kehittämisvastaavalle päänvaivaa, miten voi vaatia henkilöstöltä aikaa ja sitoutumista tällaiseen kehittämiskokeiluun, jonka lopputuloksesta ei ole varmuutta. Prosessin toteutus kuitenkin ylitti selvästi odotukset.

Työhyvinvoinnin yhteys innovatiiviseen työskentelyyn on todettu tutkimustuloksissa. Työntekijän hyvinvointia verottava kiireen tunne yhdistettynä heikkoihin vaikutusmahdollisuuksiin voi estää innovaatiotoimintaa. Innovaatiotoiminnan kannalta olisi keskeistä, että työn voimavaratekijät olisivat kunnossa ja yhdistyisivät työntekijän osallistumisen ja työnhallinnan kokemuksiin. Innovatiivista työyhteisöä tavoiteltaessa työprosesseja ja organisaation toimintaa kannattaa tukea hyvinvointia tukevaan suuntaan, mikä edellyttää esimieheltä johtamisosaamista. (Tuomivaara ym. 2015, 129-130.)

Kehittämishankkeeseen liittyvän suurimman oppimisprosessin koin todennäköisesti itse kehittämisvastaavan roolissa. Kehittämisprosessista voin todeta, että matka on ollut mutkikas, työläs ja vaiherikas. Motivaatio hankkeen toteuttamiseen säilyi kuitenkin koko ajan, vaikka välillä pitikin ottaa etäisyyttä koko asiaan. Tämä matka on ollut antoisa. On antanut suurta iloa päästä kokeilemaan ja soveltamaan opiskeluissa opittua tietoa käytännössä ja siten syventämään omaa ymmärrystä ja osaamista. Kehittäjäroolini muuttui muutamaan otteeseen kehittämis-hankkeen aikana. Olin työskennellyt pitkään TYP:ssa TE-hallinnon työntekijänä, mutta kehittämis-hankkeen alkaessa olin toisissa projektitehtävissä. Maaliskuussa 2015 siirryin takaisin TYP:een, jolloin kehittämis-hankkeen operoiminen oli helpompaa. Elokuussa 2015 siirryin kuitenkin Salon kaupungin työllisyyspalveluiden työllisyys-hankkeeseen, mikä tarkoitti siirtymistä pois TYP-toiminnasta toisen asiakaskunnan pariin. Nämä

muutokset haastoivat kehittämistyön organisointia ja toteutusta, mutta yhteistyö toimi hyvin koko kehittämishankkeen ajan. Toisaalta huomasin myös hyviä puolia siinä, etten ollut enää niin vahvasti mukana hankkeessa, TYP:n ja Waltin henkilöstö ottivat enemmän vastuuta siitä, mikä oletettavasti auttoi juurruttamistyön suhteen.

Jos nyt lähtisin suunnittelemaan ja toteuttamaan tällaista kehittämisprosessia uudestaan, tekisin varmasti monia asioita toisin. Ensimmäiseksi rajaisin sitä, ettei se olisi niin suuritöinen ja voisin keskittyä paremmin pieniinkin osioihin. Toiseksi ottaisin asiakkaat vahvemmin mukaan jo kehittämistyön suunnitteluvaiheessa. Kaikkiaan olen kuitenkin suhteellisen tyytyväinen toteutuneeseen prosessiin, koska kaikkine hyvine ja huonoine vaiheineen se antoi hyvän oppimiskokemuksen.

Suurin huolen aiheeni prosessin päättyessä on, miten henkilöstö vie kehittämistyössä saadut huomiot käytäntöön sekä miten asiakaslähtöinen kehittämisajattelu jää osaksi käytäntöä, ettei se jäisi arjen jalkoihin ja sen myötä vähitellen unholaan. Työyhteisön toiveena oli saada jatkoa aiempaan palvelumuotoilukoulutukseen ja omalta osaltani pyrin edistämään sitä. Toisenlaista asiakaslähtöistä näkökulmaa toiminnan kehittämiseen tuo jatkossa Lean-ajattelu, jota on toteutettu Salon kaupungin eri palvelualueilla ja myös jonkin verran TYP:ssa liittyen kuntouttavan työtoiminnan prosessiin.

Työllisyydenhoidon palvelut elävät muutoksessa. Samaan aikaan kun tämä kehittämisprosessi päättyy, odotetaan maan hallitukselta päätöstä siitä, miten heikoimmassa työllisyystilanteissa olevien työttömien TE-palvelut tullaan jatkossa järjestämään. Samalla uusi laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta on tullut kokonaisuudessaan voimaan vuoden 2016 alusta. Myös uuden sosiaalihuoltolain myötä on tullut sisältöjä, mitkä pitää huomioida TYP-toiminnassa. Muutokset haastavat jatkossa kehittämään asiakaskunnalle aiempaa vaikuttavampia ja ajanmukaisia palveluja, joten kehittämistyö tulee jatkumaan TYP-toiminnassa tulevinakin vuosina.

Vaikka edessä olisi minkälaisia muutoksia, asiakaslähtöisistä palveluista puhuttaessa ei voida olla korostamatta osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden merkitystä kansalaislähtöisessä palveluntuotannossa. Toikko ja Rantanen pohtivat (2009, 53) Saaristoa ja Eräsaarta mukaillen kehittäjän asiantuntijuuden haasteita kompleksisessa todellisuudessa etenkin kun huomioidaan kehittämisen reflektiivinen luonne. Uusi, avoin asiantuntijuus korostaa kumppanuuden merkitystä ja yhteisen käsityksen muodostamista toimijoiden kesken. Asiakas- ja kansalaislähtöinen lähestymistapa rakentuu raja-aitojen madaltumiselle, rajojen ylitykselle, asiantuntijoiden verkostoitumiselle ja yhteistyölle.

LÄHTEET

Aho, S. ja Mäkiaho, A. 2012. Pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työllistymisen esteet ja julkisiin työvoimapalveluihin osallistuminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 15/2012. Verkkojulkaisu: http://www.tem.fi/ajankohtaista/julkaisut/julkaisujen_haku/pitkaan_tyottomana_olleiden_työnhakijoiden_työllistymisen_esteet_ja_julkisiin_tyovoimapalveluihin_osallistuminen.98249.xhtml.

Antila, O., Parpo, A., Keso, I., Meretniemi, M., Pöyhönen, E., Tiainen, M. ja Saikku, P. 2015. Osallistava sosiaaliturva. Työryhmän loppuraportti. Viitattu 5.3.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3581-5>

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. ja Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Edita Publishing Oy.

Arnkil, R., Spangar, T. 2008. Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 3/2008, 46-60. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Arnkil, R., Spangar, T. ja Jokinen, E. 2012. Selvitys heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Iso-Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 10/2012. Edita Publishing Oy.

Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. ja Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seuranta tutkimuksen loppuraportti. Edita Publishing Oy.

Björklund, L. ja Hallamaa, J. 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa Kaikki tyouralle! s. 150 - 170. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Eskonen, T. Uudistuneen työllistymistä edistävän yhteispalvelulain haltuunotto [esitelmä]. Työllistäminen 2016 –seminaari 16.-17.2.2016. Helsinki.

Esitys sopeuttamisohjelmaksi vuosille 2016 – 2018. Viitattu 21.2.2016. <http://www.salo.fi/kaupunkijahallinto/strategiajatalous/sopeuttamisohjelmavuosille20162018/>

Euro & talous. Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Suomen talouden tilanne edelleen hankala. Euro ja talous 5/2015. Viitattu 28.2.2016. <http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/5/ennuste-suomen-talouden-tilanne-edelleen-hankala/>

Excell, P. Miksi asiakasosallisuus on tärkeää? 20.6.2013. Viitattu 10.10.2014. <http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Uutiset/Asiakasosallisuus>

Filatov, T. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013. Viitattu 9.1.2016. http://www.tem.fi/files/35574/TEMrap_7_2013.pdf

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 183/2014 vp). Viitattu 27.2.2015. www.finlex.fi/linkit/hepdf/20140183

Heinonen, J. 2014. Teoksessa Pohjola, Laitinen ja Seppänen. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 37-63.

Heponiemi, T., Wahlström, M., Elovainio, M., Sinervo, T., Aalto, A-M ja Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 14/2008. Edita Publishing Oy.

Ihalainen, J., Kettunen, T. 2007 ja 6. painos 2011. Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.

Ilmakunnas, I., Kauppinen, T. ja Kestilä, L. 2015. Sosioekonomisten syrjäytymisriskien kasautuminen vuonna 1977 syntyneillä nuorilla aikuisilla. Artikkelilehdessä: Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):3. 247-262.
https://www.thl.fi/fi/web/yhteiskuntapolitiikka/arkisto/2015_3

Järvensivu, T., Nykänen, K. ja Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Viitattu 6.3.2016. <http://verkostojohtaminen.fi/wp-content/uploads/2010/12/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>

Kanaoja, A.; Lähtinen, M.; Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.

Karhunen, S-L. 20.12.2015. Työmarkkinatukiudistus 1.1.2006. Yleiskirje 24/20/2005. Tulostettu 17.2.2016. <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2005/Sivut/Tyomarkkinatukiudistus-1.1.2006.aspx>

Karjalainen, V., Keskitalo, E. (toim.) 2013. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A., Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Stakesin raportteja 20/2008. Helsinki: Valopaino Oy Ab.

Kauppinen, T., Saikku, P. ja Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2010. 234-250. Helsinki: Yliopistopaino.

Kerminen, P. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) [esitys]. Vates-päivät 5.-6.5.2015.

Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta. Väitöstutkimus.

Kohonen, K., Tiala, T. (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasianministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Kokko, R-L. 2013. Ikääntyneet välityömarkkinoilla. Kokemuksia Paltamon kokeilusta. Janus vol. 21 2/2013. 112-127.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Viitattu 6.3.2016. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1%20>

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 21.6.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja>

L 1216/2005. Laki julkisesta työvoimapaalvelusta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 28.2.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Viitattu 15.12.2015. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 6.3.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Viitattu 21.2.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

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

Liukko, E. 2009. Perussosiaalityön mahdollisuuksia –helsinkiäisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Lisensiaatintutkimus, Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0> Luettu 20.6.2015.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c> Tulostettu 21.11.2014.

Lyhty, T. ja Nietola, V. 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. s. 142-159. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. ja Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemuksen kautta. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. s. 131-154.

Ohisalo, M., Laihiala, T. ja Saari, J. 2015. Huono-osaisuuden ulottuvuudet ja kasautuminen leipäjonoissa. Artikkelilehdessä Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):5. 435-446. Viitattu 5.3.2016. https://www.thl.fi/fi/web/yhteiskuntapolitiikka/arkisto/2015_5

Ojasalo, K., Moilanen, T. ja Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy.

Orjasniemi, S. ja Viertola, H. 2015. Viennin vaikutus työllisyyteen muuttunut. Euro & talous 3/2015. Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Viitattu 28.2.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-201506111295>

Paasivaara, L., Suhonen, M., Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Sipoo: Silverprint.

Parpo, A. 26.10.2015 Salossa. Työllisyyden hoito muutoksessa. [esitys]

Perustulokeilu 23.2.2016. Viitattu 5.3.2016. <http://www.kela.fi/perustulokeilu>

Pohjola, A., Särkelä, R. (toim.) 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaasa: Fram.

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Ratkaisujen Suomi. Viitattu 5.3.2016. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Viitattu 9.10.2014. <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmathallitukset/katainen/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Pöyhönen, E. 31.12.2014. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen sekä 1.1.2015 voimaan tulevat kuntouttavan työtoiminnan lain muutokset. Viitattu 6.3.2016. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ordnande-av-arbetsverksamhet-i-rehabiliteringssyfte-och-andringar-i-lagen-om-arbetsverksamhet-i-rehabiliteringssyfte-som-trader-i-kraft-1-1-2015

Pöyhönen, E. 20.4.2015. Vaikeasti työllistyvien tukeminen. [esitys] Toimijuuden ja osallisuuden tukeminen-seminaari. Viitattu 28.2.2016. <http://www.luc.fi/loader.aspx?id=03e5b1d3-2737-48f7-aef1-bd76a106dd47>

Raivio, H., Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era T. (toim.). Osallisuus –oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Tulostettu 2.10.2014.

Rakennemuutos, 18.1.2016. Viitattu 21.2.2016. <http://www.tem.fi/rakennemuutos>

Rakennerahastot. Työllisyys ja työvoiman liikkuvuus. Viitattu 28.2.2016. <https://www.rakennerahastot.fi/tyollisyys-ja-tyovoiman-liikkuvuus-esr-#.VtK4XjZuljo>

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen – Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.

Rautajoki, A., Krook, P., Pasto, M., Ojapuska, L., Romppala, J. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö Väli-Suomessa. SOS II-hankkeen raportti. http://www.sos-hanke.fi/files/sos-hanke.kotisivukone.com/rakenteellinen_sosiaalityo_vali-suomessa_20141.pdf Ladattu 31.1.2016.

Rotko, T., Kauppinen, T. ja Palojärvi, E. 2014. Kuntaan elinvoimaa ja kuntalaisille hyvinvointia eriarvoisuutta vähentämällä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Rouvinen-Wilenius, P., Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) 9/2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja. Helsinki: Trio-Offset.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI –henkilöstölle. Puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi/PublishedService?file=page&pageID=9&itemcode=9789522163950>

Sinervo, T., Pekkarinen, L. ja Sankelo, M. 2015. Työyhteisön innovatiivisuutta edistävät tekijät muutoksessa. Teoksessa Yhdessä innovoimaan. s. 132-144. Tampere: Juvenes Print.

Sulkunen, P. 1999. Johdatus sosiologiaan -käsitteitä ja näkökulmia. Juva: WSOY.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 12.1.2016. Yhteiskehittäminen. Viitattu 27.2.2016. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosiaalisen-kuntoutuksen-valtakunnallinen-kehittamishanke-sosku/yhteiskehittaminen>

Toikko, T. ja Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuomivaara, S., Pekkarinen, L., Sinervo, T. 2015. Osallistuvan innovaatiotoimintaa edistävät ja estävät tekijät. Teoksessa Yhdessä innovoimaan. s. 118 – 131. Tampere: Juvenes Print.

Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. TEM/871/00.03.05.02/2015. Viitattu 23.2.2016. <http://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42135>

Uusitalo, I. 2012. Prosessi- ja dialogikeskeinen viitekehys organisaation kehittämisessä. Teoksessa Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. 63-77. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy.

Vaikeimmin työllistyvien työvoima- ja yrityspalveluiden siirto valtiolta kunnille. 14.1.2016. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti. Viitattu 5.3.2016. https://www.tem.fi/files/44572/Raportti_14_1_2015.pdf

Valtioneuvoston kanslia 13.10.2015. Hallitus uudistaa sosiaali- ja työttömyysturvaa. Viitattu 5.3.2016. http://vnk.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-uudistaa-sosiaali-ja-tyottomyysturvaa

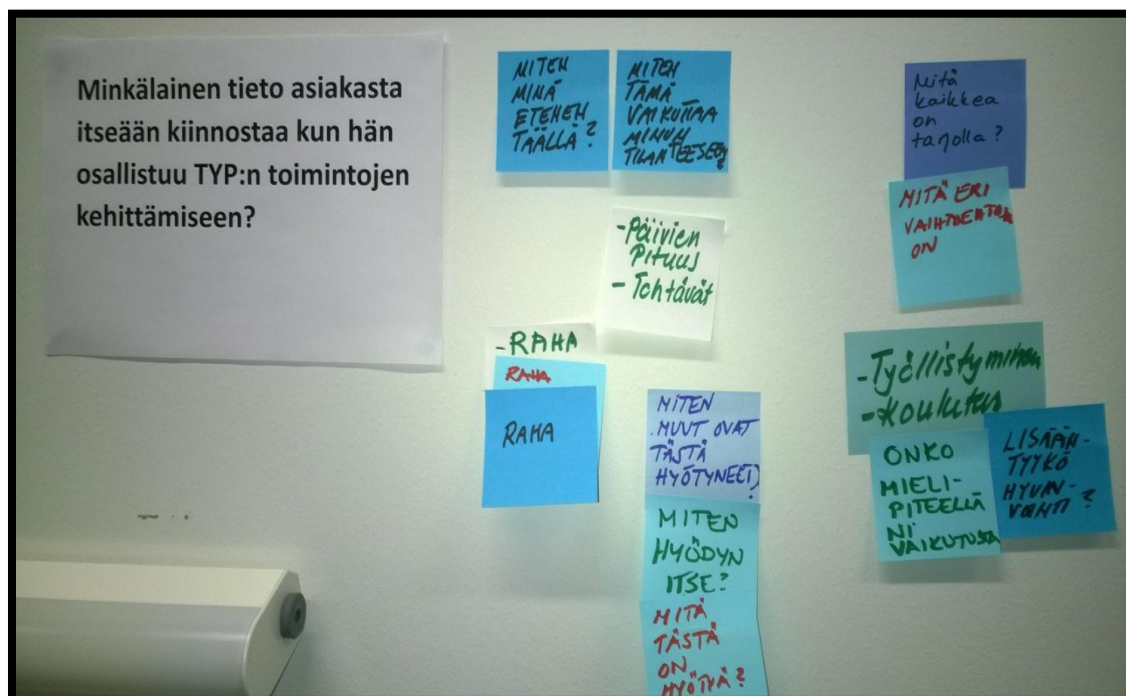
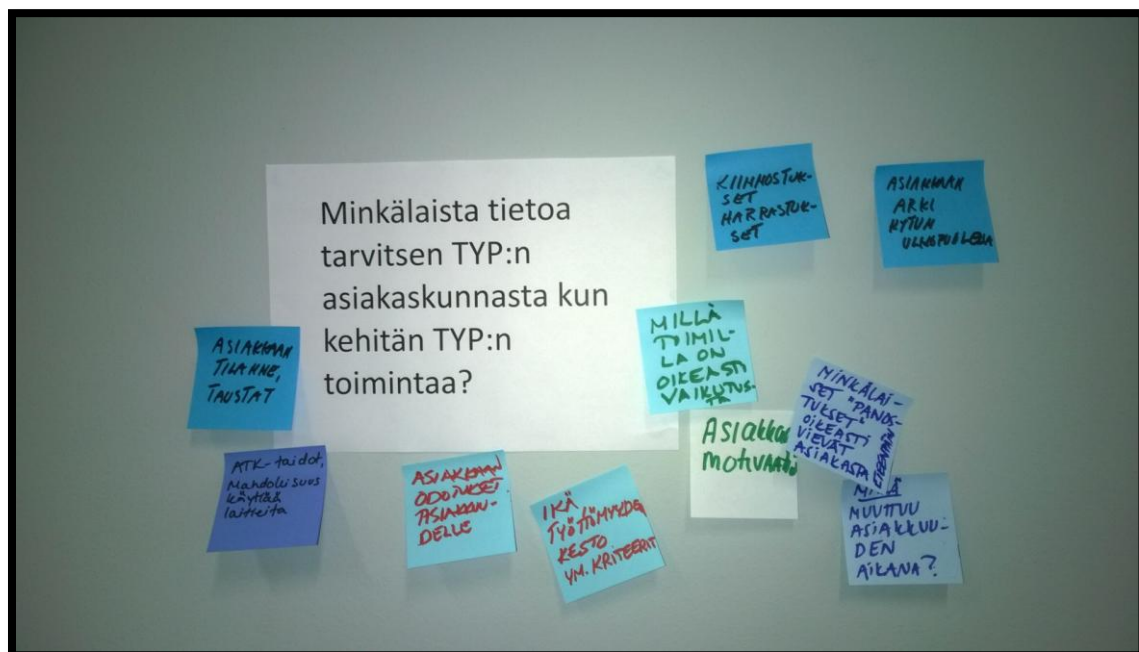
Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Helsinki: Edita Prima Oy.

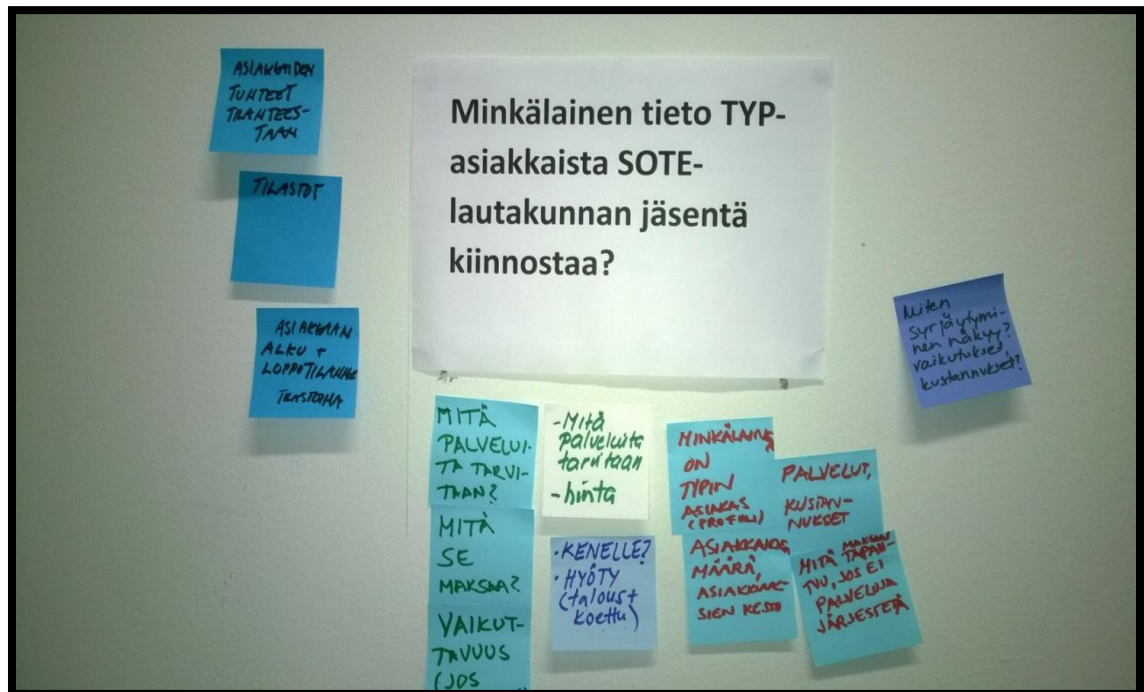
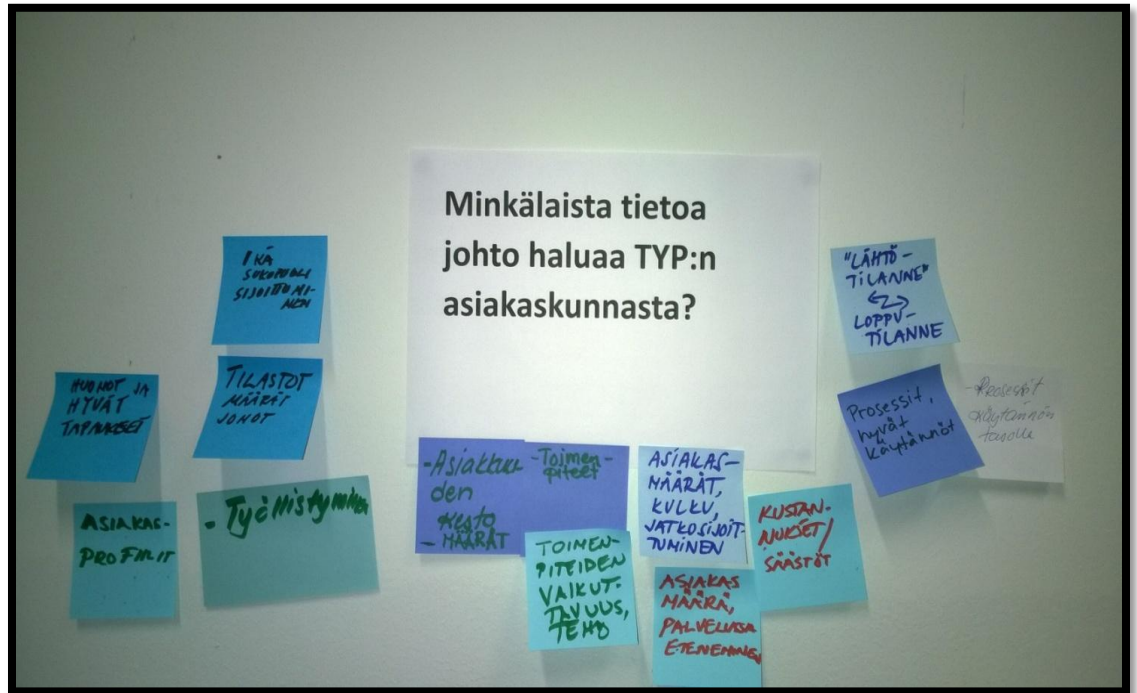
Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveysturvapalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011.

Ylikännö, M. ja Kehusmaa, S. 2015. Muuttuva Salo. Kyselytutkimus äkillisen rakennemuutoksen alueen asukkaiden hyvinvoinnista. 94/2015 Sosiaali- ja terveysturvian selosteita. Kelan tutkimusosasto. Tampere: Juvenes Print.

	Aika	Aihe	Menetelmä	Toimijat	Tuotos
Ideointi ja perustelu	11/2014 – 1/2015	Kehittämistä tarvitseva asia määriteltiin ja rajattiin	Suunnittelupalaverit - dialogisuus	TYP-työryhmä	Muistiot, sähköpostit
Suunnittelu ja organisointi	2-3/2015	Prosessin aikataulutusta, alustava menetelmien valinta, tutkimuslupien hakeminen	Perehtyminen tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Riskikartoitus.	Hankevastaava	Muistiinpanot ja kirjalliset dokumentit, sähköpostit
		Esittely ja hyväksyttäminen TYP-työryhmälle, työryhmän sitouttaminen hankkeeseen	Dialogiset keskustelut. Strateginen keskustelu toiminnan nykytilasta.	TYP-työryhmä	Muistiot
Konkreettinen toteutus ja juurruttaminen	3/2015	Syventyminen asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan	SWOT-analyysi, dialoginen keskustelu	TYP-työryhmä	SWOT, kuvat, äänitallenteet, muistiot
	4-9/2015	Tarveanalyysi; asiakaskyselyn suunnittelu, toteutus, yhteenveto ja purku	MeWeUs lapputyöskentely palaverit	TYP-työryhmä, asiakkaat, Waltin työvalmentajat, hankevastaava	Muistiot, kuvat, äänitallenteet. Kysely ja sen yhteenveto.
	10-11/2015	Asiakkaiden kehittämistapahtuman suunnittelu ja toteutus	Suunnittelupalaverit. Asiakkaiden kehittämispäivä: osallistava yhteistilaisuus, 11 kehittämistyöpajaa, palaute.	TYP-työryhmä + Waltin henkilöstö + Hankevastaava asiakkaat teatteritoiminnan ohjaaja	Muistiot, äänitallenteet, valokuvat, filmaus ja lyhytelokuva, kehittämistyöpajojen tuotokset. Yhteenveto palautteista.
	11-12/2015	Yhteistilaisuuden suunnittelu ja toteutus	Suunnittelupalaverit. Yhteistilaisuus: asiakkaiden kehittämispäivän tuotosten esittely ja lyhytelokuva.	TYP-työryhmä + Waltin henkilöstö + asiakkaat + johto ja luottamushenkilöt	Muistiot, äänitallenteet, kuvat
Arviointi	3/2015 – 2/2016	Hankkeen toteutumisen sisäinen arviointi. Jatkotoimista sopiminen	Reflektiiviset keskustelut työryhmässä toteutuksen ajan. Loppukeskustelu hankkeen päättyessä.	Hankevastaava + TYP-työryhmä	Muistiot.
Levittäminen ja juurrutus osaksi toimintaa jatkuu edelleen.					

TYP-työryhmän työskentelyä kyselyn koostamista varten.





YHTEENVETO KYSELYSTÄ SALOLAISILLE TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN ASIAKKAILLE 2015

Vastauksia tuli yhteensä 41 kpl vastauksia (läh. 144 joten vastaus % 28). Ensimmäisellä kierroksella vastauksia saatiin 25 kpl. Kerjuukierros toteutettiin siten, että Waltin pajojen ohjaajat jakoivat ja pyysivät niitä pajalaisia vastaamaan, jotka eivät olleet vielä osallistuneet kyselyyn, näitä vastauksia tuli 13. Lisäksi 2 asiakasta vastasivat aikavarauskäynnin yhteydessä ja 1 vastaus palautui myöhässä mutta otettiin mukaan yhteenvedoon.

1) TYÖMARKKINAT, TYÖNHAKU, TYÖTTÖMYYS

1.1. Kuinka merkittävää palkkatyön saaminen on sinulle? (ympyröi yksi vaihtoehdoista)

- a) Erittäin tärkeää 15 (37%)
- b) Melko tärkeää 18 (44%)
- c) Työn saaminen ei ole minulle välttämätöntä 8 (20%)
- d) En halua työhön (0%)

1.2 Mitkä asiat edistävät työn saamistasi? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- a) Aiempi työkokemus 20 (49%)
- b) Koulutukseni 20 (49%)
- c) Muu osaaminen 14 (34%)
- d) Suhteet, kontaktit 7 (17%)
- e) Hyvät työnhakutaidot 4 (10%)
- f) Oma aktiivisuuteni työnhaussa 15 (37%)
- g) Läheisten ihmisten tuki 7 (17%)
- h) Waltin työntekijöideni tuki 16 (39%)
- i) Itsevarmuus 13 (32%)
- j) Yhteiskunnalliset tuet työn saamiseksi (kuten palkkatuki) 11 (27%)
- k) Jokin muu, mikä? 2
 - sopeutuminen
 - energia ja pelottomuus

1.3 Minkälaiset tekijät hankaloittavat työllistymistäsi? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- a) Työkokemuksen puute 23 (56%)
- b) Koulutuksen puute 18 (44%)
- c) Ammatillisen osaamisen puute 11 (27%)
- d) Ei ole sopivaa työtä tarjolla 21 (51%)
- e) Hoitovastuu läheisestä/omaisesta 3 (7%)
- f) Taloudelliset tekijät 9 (22%)
- g) Muu elämäntilanteeseen liittyvä seikka 5 (12%)
- h) Etninen tausta 3 (7%)
- i) Terveydelliset tekijät 15 (37%)
- j) Päihde- tai muu riippuvuus. 2 (5%)
- k) Olen kyllä hakenut työtä, mutta en ole saanut sitä 12 (29%)
- l) Jokin muu syy, mikä? 2 (5%)
 - 1. asuinsijainti
 - 2. olen romani
- m) En hae lainkaan työtä, miksi? 2 (5%)
 - 1. ulosotto
 - 2. kohta d+olen liian vanha

1.4 Minkälaisia asioita olet kohdannut työttömänä ollessasi? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- a) Minulla on ollut enemmän aikaa itselleni ja läheisilleni. 28 (68%)
- b) Minun on ollut vaikea saada aikaa kulumaan. 18 (44%)
- c) Olen kokenut että minua on kohdeltu työttömyyteni takia epäreilusti jossain tilanteessa. 8 (20%)
- d) Olen menettänyt ystäviä työttömyyteni takia. 3 (7%)
- e) Itsetuntoni on laskenut työttömyyden aikana. 8 (20%)
- f) Olen kokenut työtä hakiessa, että olen ollut heikommassa asemassa muihin hakijoihin nähden. 11 (27%)
- g) Työttömyyden aiheuttaman niukemman rahatilanteen takia en ole voinut osallistua harrastuksiin tms. yhtä paljon kuin työssä ollessani. 12 (29%)
- h) Niukan rahatilanteen takia en voi ostaa uusia vaatteita tai kodin käyttötavaroita rikkinaisten tilalle. 19 (46%)
- i) Minulla ei ole ollut varaa hoitaa terveyttäni riittävästi, esim. lääkkeiden hankinta tai hoidot. 4 (10%)
- j) Olen saanut työttömyyden perusteella alennuksia esim. pääsymaksuista. 4 (10%)
- k) Työttömyys ei ole muuttanut mitään. 1 (2%)
- l) olen huomannut että työttömyyteni on vaikuttanut jossain muussa tilanteessa, missä? 1 (2%)
 - olen enemmän masentunut sekä jonkin verran "välinpitämätön" verrattuna työssä ollessani

2) TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS:**Miten hyvin sinut on otettu vastaan ja sinua on kuultu työvoiman palvelukeskuksessa?**

- a) erittäin hyvin 21 (51%)
- b) melko hyvin 11 (27%)
- c) kohtalaisesti 8 (20%)
- d) huonosti 1 (2%)
- e) erittäin huonosti 0 (0%)

Onko työvoiman palvelukeskuksesta saamasi ohjaus tai tuki auttanut sinua?

- f) erittäin hyvin 11 (27%)
- g) melko hyvin 15 (37%)
- h) kohtalaisesti 12 (29%)
- i) huonosti 3 (7%)
- j) erittäin huonosti (0%)

Miten olet hyötynyt saamastasi ohjauksesta/neuvonnasta? (avoin kysymys)

- hyvin
- en yhtään mitään
- työn esim. työkokeilupaikan saaminen helpompaa mahdollisesti osaan mennä "elämässä" eteenpäin
- olen saanut itsevarmuutta kun toiset neuvoo
- minulla nyt on kuntouttava työ Työsalossa
- olen saanut itsevarmuutta
- päässyt kuntouttavaan työtoimintaan
- vähän, koska tarjolla on vain kuntouttavaa työtoimintaa
- en oikeastaan mitenkään joka vuosi nakitetaan työnhakukurssille
- Olen saanut opiskella ompelemista ja käsitöitä.
- Tieto taito lisääntyy.
- Saanut koulupaikan
- CV kanssa on autettu
- saanu aika kulumaan
- Oppinut itseäni. Saanut apua terveydellisissä asioissa ja saanut purkaa itseäni.
- Olen saanut paremman kokonaiskuvan tilanteestani.
- On ollut ruokaa mukaan, ohjattiin eläkehaussa.
- Sain puolen vuoden määräaikaisen työsuhteen.
- en vielä ole ollut siellä paljon, mutta tähän mennessä on ollut hyvää ohjausta ja neuvontaa.
- Kuntouttavan työtoiminnan avulla keksinyt mitä haluan tehdä
- Saanut varmuuden että systeemi toimii
- Arkirytmi löytynyt
- jo este etsimään työtä, koulutus
- hyviä vaihtoehtoja töitten toteuttamiseen

Onko ohjauksessa tai neuvonnassa jäänyt jotakin sinulle tärkeää käsittelemättä? (avoin kysymys)

- ei 19 (46%)
- en osaa sanoa/en tiedä 4 (10%)
- haastattelu, miten siellä ollaan ja vastataan

Mihin palveluihin olet ollut tyytyväinen työvoiman palvelukeskuksen asiakkaana ollessasi? (avoin kysymys)

- asiani ovat lähteneet nopeammin rullaamaan eteenpäin
- ohjaus hankalassa työpaikkatilanteessa, terveydelliset syyt
- ei osaa sanoa
- työhön pyrkimisen avustuksessa
- terveydenhoitaja
- sosiaalitoimi samassa
- kaikkiin palveluihin
- olen tyytyväinen, että palvelukeskuksessa on oma sosiaalityöntekijä
- tähän asti kaikkiin palveluihin
- työkkäriin palveluihin
- terveyspalveluihin
- Auttamiseen
- saan neuvoja + ohjeita tarvittaessa
- Kaikki
- Työn teko aika kuluu nopeasti
- Waltti
- Waltin porukka on ollut kaikki hyviä.
- siihen palveluun olen tyytyväinen mitä olen saanut

- Ihminen otetaan vastaan persoonana, hänenä itsenään. Tarvittavia asioita kerrotaan, vaikka ei itse tajuaisi kysyä. Apua saa kun pyytää.
- Kyllä olen ollut tyytyväinen kaikkiin palveluihin.
- Itselläni ei ole valitettavaa mistään palvelusta. Sen mitä olen tarvinnut sen olen saanut.
- Kaikki tarvittava löytyy samasta talosta, eli käytän kaikki palvelut
- Yleisellisesti aatellen olen asiakaskohtaisesta kohtelusta sekä ammattimaisesta taustatutkimuksesta ohjaus
- +1 ohjaajille hallille

Mihin olet pettynyt työvoiman palvelukeskuksen palveluissa? (avoin kysymys)

- ei mihinkään 10 kpl
- ei olla osoitettu ainuttakaan työpaikkaa vaan on joutunut itse hakemaan työnsä
- ei välttämättä kuunnella
- ei riittävästi työpaikkoja
- niukat palveluajat
- asiakkaaksi tulon yhteydessä kova painostus ja uhkaus työmarkkinatuen lakkautuksesta
- "pakotetaan" kuntouttavaan työtoimintaan, vaikka itselläni ei välttämättä halua sellaiseen...
- mol sivustoihin
- lyhytkatseinen toimintamalli
- Käsketään sitä mitä ei kiinnosta
- Osa ohjaajista on täysiä mulkkuja ja kohtelee asiakkaita niin että olisi jotenki huonompia ihmisiä!!
- (yhdestä vastauksesta ei saa selvää)
- Muutaman yksittäisen virkailijan ylimielistä kohtelua poislukien, en ole pahemmin pettynyt palveluista.

Minkälaisia toiveita ja odotuksia sinulla on työvoiman palvelukeskuksen palveluiden suhteen? (avoin kysymys)

- en mitään/en tiedä 4 kpl
- saada työkokeilu/työpaikka
- toiveena olis saada jonkinlainen tietokonepuoli
- ohjata eteenpäin ns. työharjoittelun piiriin
- Että TE-palvelukeskuksen työntekijät osoittavat enemmän myötätuntoa asiakasta kohtaan.
- jatkaa kuntouttavaa työtä
- ottaa minut huomioon joka alueella
- Asiakkaan elämäntilanne huomioon ennen painostusta. Kuntouttavasta työtoiminnasta selkeämpi kaava kerrottavaksi.
- Parempien työllisyysnäköymien löytäminen.
- Että voimme jatkaa yhdessä ja yrittää saada asiaini kuntoon.
- Kuunnelkaa enemmän työtöntä henk.koht! Suomi on pian Kreikan tasolla, ellei pahemmassa pulassa...
- Ohjeistusta miten ja mistä olisi hyvä hakea töitä, miten ulkomailta hakea töitä
- Toivon saavani apua, kun on aika lähteä eteenpäin. Työ/opiskeluasioissa.
- että siellä olisi joitakin ohjaajia paikalla silloin kun heitä tarttis.
- Hiotaan lisää asiakaskohtaiseen palveluun perehtymistä, koska se on ollut palvelun parhaimmistoa.
- hyvää palvelu ja ystävällisyys
- työpaikkailmoituksia
- Duunikorttia, jotta saisi työpaikan

Miten työvoiman palvelukeskuksen palvelua tulisi kehittää tai missä olisi parannettavaa? (avoin kysymys)

- en tiedä
- aktiivisuutta työpaikan hankintoihin, kuunnella enemmän asiakkaan toiveita eikä päämääröidä ensimmäisenä poljeten asiakasta
- tunnettavuutta voisi parantaa
- Ei mitenkään
- oppinut tekemään uutta käsityötä harjoitella työpaikalla jotka en osaa aikaisemmin
- Kuntouttavan työtoiminnan käytännöstä kerrottaisiin paremmin. Minulle selvisi vasta kuukausien päästä aloitettuani miten menee. Saa kuvan, että on vaikeampaa mitä todellisuudessa on. Ihan kuin sinne ei haluttaisi asiakkaita.
- Waltin työntekijöitä pitäisi paremmin kuunnella
- Viitataan edelliseen kysymykseen ja älkää väkisin yrittäkö kuntouttavaa tyrkyttää, ellei joku halua!!!
- Enemmän työpaikkoja nuorille
- ei tule mieleen tässä aamupöhnässä
- Omalla kohdallani homma toimii mutta pari ystävää on valittanut, että heidän mielipiteitä ei ole kuunneltu tarpeeksi
- palkkaa tulisi nostaa reilusti!.
- en tiedä
- Odotetaan "uuden veren" palkkaamista kun "vanhat kankeat" eläköityvät.
- ilmainen ruokailu ja hyvää. Kuljetusbussi

Minkälaisista asioista työvoiman palvelukeskuksen pitäisi mielestäsi tiedottaa asiakkaille ja kuinka usein? (avoin kysymys)

- 1 krt vuodessa?
- uusista palveluista, tukiasunnoista n. kuukauden välein
- He ovat ilmoittaneet asiakkaille asioista mitä minun mielestä tarvitsee
- on vaikea vastaa
- uusista aukioloajoista ja missä asiakkaita milloinkin otetaan vastaan.
- en osaa sanoa, joskus masentaa niin paljon ettei mikään huvita...
- Työ- ja koulutuspaikoista.
- Työpaikoista
- en osaa sanoa.
- työpaikat ilmoittaa ja suositella
- Olisi ehkä hyvä lähettää kotiin tai e-mailiin tietoa vapaista paikoista. (kaikki eivät näe sitä vaivaa että menevät työkkärin sivuille katsomaan.)
- omista
- tähän astinen tiedottelu on ollut tarpeeksi hyvä.
- perehtyminen

3) TAUSTATIEDOT:

Ympyröi oikea vaihtoehto:

Olen mies 20 (49%)
nainen 15 (37%)

Ikäni vuosina: 17 -24: 12 (29%)
25-30: 12 (29%)
30-39: 4 (10%)
40-49: 5 (12%)
50-59: 6 (15%)
60-64: 0 (0%)

Elämäntilanteeni

- a) asun yksin 22 (54%)
- b) asun vanhempieni/vanhempani kanssa samassa taloudessa 5
- c) avio- tai avoliitossa, ei kotona asuvia lapsia 5
- d) perhe, jossa puoliso ja yhteisiä lapsia 3
- e) elän uusioperheessä 0
- f) asun lasteni kanssa, ei puolisoa 3
- g) ei mikään yllä olevista 1

Mikä seuraavista vaihtoehdoista on tässä elämäntilanteessasi sinulle mielekkäin vaihtoehto:

- a) kokoaikatyö 17
- b) osa-aikatyö 11
- c) koulutus 10
- d) oppisopimus 5
- e) työkokeilu 4
- f) kuntouttava työtoiminta 14
- g) kuntoutus 1
- h) eläke/osa-aikaeläke 1
- i) muu, mikä? 1
- talkootyöt

Huom! Tähän kysymykseen oli usea vastaaja valinnut monta eri vaihtoehtoa

Minkälaisissa tilanteissa käytät internetiä? (voit valita monta)

- a) tiedon hankinnassa 31
- b) pankkiasiointi 34
- c) sähköpostin käyttämisessä 29
- d) Kelan asioinnissa, hakemuksissa 27
- e) työpaikkojen hakemisessa 21
- f) TE-palveluiden Oma asiointi-palveluissa 19
- g) sosiaalisten verkostojen ylläpitämisessä 22
- h) pelaamiseen 22
- i) en käytä lainkaan nettiä 4

Minkälaisista rutiineista normaali päiväsi koostuu?

- 5 tuntia töissä (Waltissa), kotona, vanhemmil, sisaruksella, harkoissa
- Aamulla Walttiin töihin klo 9 ja 14 kotiin. Vapaa-aikana esim. metsään mustikkaan ja sieneen.
- työtä, vapaa-aika, ystävät
- ruuan tekeminen, eläinten kanssa touhuaminen, pelaaminen, uutisten seuraaminen
- ei oikein mitään
- päivittäisistä henkiin-selviytymis rutiineista
- 3x päivässä koirien kanssa lenkille, kuntouttava työtoiminta, televisio illalla tai facebook
- herään, syön aamupalaa, koneella olo ja vaikka mitä tässä päivän aikaan, mutta eniten koneella aiemmin, mutta nyt kuntouttavaa työtoimintaa päivät
- kahvi, ruoka, sarja, töitä, suihku, uni, tupakka
- joskus mummin luona, joskus isällä, joskus serkulla, enimmäkseen yksin kotona
- siivousta, ruuan laittoa, lapsen kanssa touhuamista, pyykkäämistä, perheen kanssa ajan viettoa
- herään. Lenkitän koiran. Työaamuina suihku. Lääkkeet. Töihin.. kotiin, koira ulos, ruoka, ehkä nettiä, illa sohvalla TV:n äärellä/netti, koira ulos. TV/netti. Nukkumaan. Syön toki välillä
- aamulla lapsi hoitoon, sitten töihin, töistä kauppaan, kotiin. Teen ruokaa, siivoan, katson elokuvia ja iltapesujen jälkeen nukkumaan
- Se riippuu lapsistani
- kotihommista, vapaa-ajan viettossa
- Pelaamisesta, kuntouttavasta työtoiminnasta, kavereiden kanssa olemisesta
- 3 päivää Waltti Tekstiili loppu aika kotona käsityöt lukeminen ulkoilu
- kuntouttavassa työssä, pelaamista, ruoan tekemistä
- Ruoan laitto, siivous, vaatteiden peseminen, kauppoihin meno, lapsen hoito.
- netin selailusta, youtube videoiden tekemisistä ja kokkailusta.
- Kuntouttavasta, joskus parempia päiviä, toisinaan tosi huonoja...
- Aamupala, ulkoilu tai siivous, ruuanvalmistus+syönti, lautapelit, sähköposti+muun postin luku, välipala, ulkoilu, syöminen, TV:n katselu, iltapala, nukkumaan. Työtoimintapv:nä: Aamupala, lapsi pk, työtoiminta, kauppaan, lapsi pk:sta, syöminen, pelataan, TV:n katselu, postit+sähköp., iltapala, nukkumaan
- Kodin askareet, kuntouttava työtoiminta, iltalukio, ystävien näkeminen viikonloppuisin, kuntosalilla
- Olen kuntouttavassa työtoiminnassa, kävelen ulkona koirani kanssa, tein kotiasiat (siivous, ruokavalmennus), luen kirjaa, joskus tapaan poikani kanssa, joka asuu toisessa perheessä.
- Tällä hetkellä kuntouttava työtoiminta, perheen hyvinvointi, siivous ja muut kotityöt
- Herääminen aamulla, valmistautuminen päivään. Käynti äidin tai tyttären luona (ei joka päivä). Kaupassa käynti + ruuan laitto.
- herään n. 8:00, otan lääkkeet. nukun vielä n. 9 am:n. aamiainen ja muut aamutoimet, koneelle, syöminen, kone... nukkumaan viim. 01:00.
- Lenkkeilen, käyn kaupassa, käyn 1x/vk kuntosalilla, katon tv:tä, oon tietokoneella, teen kotitöitä
- Herään, käyn suihkussa, aamupala, töihin lähtö, paluu töistä
- Palkkatukityö (5 h/pv), ja kotielämä ihanien kissojen ja avovaimon kanssa
- Kaikki mitä kuuluu kodinhoitoon
- Siivous, koiran ulkoilutus, kaverit

Kuinka monta läheistä ihmistä sinulla on, joiden kanssa olet usein tekemisissä? (avoin kysymys)

- a) 1 läheinen: 2
- b) 2 läheistä: 4
- c) 3-4 läheistä: 9
- d) 5-7 läheistä: 7
- e) 8-10 läheistä: 6
- f) yli 10 läheistä: 2
- g) monta, useita: 3
- h) ei yhtään läheistä: 1

Miten näet tulevaisuutesi – mitä teet vuoden kuluttua? (valitse yksi)

- a) olen kokoaikatyössä 8
- b) olen osa-aikatyössä 6
- c) toimin yrittäjänä 0
- d) olen opiskelemassa 4
- e) olen kuntouttavassa työtoiminnassa 8
- f) olen työtön 11
- g) olen eläkkeellä 1
- h) jotain muuta, mitä? 7
 - matkustelen, elän, nautin
 - en tiedä
 - pelaan jotain peliä ammatikseni (vastaaja ympyröinyt monta kohtaa)
 - toivon olevani töissä/koulussa
 - olen bändissä
 - luovutan, enkä jaksa elää eikä mikään kiinnosta... (valitsi lisäksi kohdan työtön)
 - työtä, Komppi

Kuinka tärkeänä pidät sitä, että asiakkaita kuullaan palveluiden kehittämisessä?

- a) erittäin tärkeää 26 (63%)
- b) melko tärkeää 13 (32%)
- c) ei juurikaan tärkeää 0
- d) ei lainkaan tärkeää 0

Kuinka tärkeää sinun mielestäsi on, että työvoiman palvelukeskuksen asiakas pääsee itse mukaan suunnittelemaan ja kehittämään hänelle soveltuvia palveluja?

- e) erittäin tärkeää 23 (56%)
- f) melko tärkeää 12 (29%)
- g) ei juurikaan tärkeää 4 (10%)
- h) ei lainkaan tärkeää 0

Kutsu 17.11.2015 asiakkaiden kehittämispäivään.

Ideoinnin vastustamaton pulla ja napsahtavat nakit

Aika: 17.11.2015 klo 9-14
Paikka: Waltti, Salorankatu 5-7, SALO

Lämpimästi tervetuloa tapahtumaan, jonka tavoitteena on saada asiakkaidemme toiveet ja tarpeet kuuluviin työvoiman palvelukeskuksen palveluiden kehittämistä varten.

Ruokatarjoilun vuoksi pyydämme ilmoittautumaan (myös mahdolliset erityisruokavalit) 11.11.2015 mennessä s-postilla jonna.salonezn@salo.fi, puhelimitse 044 778 3115 tai käynnin yhteydessä aulamännälle

Päivän ohjelma

9 :00 – 9:45	Sukellus päivän teemaan Kesän 2015 kyselyn yhteenveto Arto Lindholm Kulttuuriosuuskunta Kuokasta virittää mielemme kehittämistäajuudelle
9 :45 – 10:00	Waltti tarjoaa aamukahvit
10:00 – 11:30	Palvelukeskuksen toiminnan kehittämiseen liittyvää työskentelyä
11:30 – 12:00	Lounas (maksuton)
12:00 – 13:30	Toiminnan kehittämiseen liittyvä työskentely jatkuu.
13:30 – 14:00	Laitetaan päivä pulkkaan ja juodaan pullakahvit.

Citymarket tarjoaa päivän osallistujille yllätyslahjan jouluksi

Tervetuloa kehittämään toimintaa kanssamme!

Sponsorit: K-citymarket, Suur-Seudun Osuuskauppa, Perniön liha



Kutsu yhteistilaisuuteen 14.12.2015.

Kutsu

TYP-verkoston johdolle ja luottamushenkilöille kehittämistilaisuuteen, Vaikeasti työllistyvien työttömien palvelut

AIKA: Maanantai 14.12.2015 klo 13-16 (opastetut kierrokset tasatunnein klo 13, 14 ja 15)

PAIKKA: WALTTI, SALON SEUDUN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS os. Salorankatu 5-7, SALO

Salon kaupunki maksaa tänä vuonna arviolta 5 miljoonaa euroa työmarkkinatuen kuntaosuutta. Työllisyystilanteemme on vaikea, mutta työllisyshoidon toimijat etsivät kaiken aikaa uusia keinoja tilanteen ratkaisemiseksi. Salon seudun työvoiman palvelukeskus (TYP) on panostanut jo vuosia kaikkein heikoimmassa asemassa olevien salolaisten työttömien palveluihin, joilla pyritään monin tavoin edistämään työllistymistä. Työttömien hankala tilanne haastaa meitä edelleen kaiken aikaa kehittämään uusia palveluja ja toimintamuotoja, joilla voidaan auttaa työttömiä ja samalla pienentää kaupungille työttömyydestä aiheutuvia kustannuksia.

Nyt tarjoamme Sinulle mahdollisuuden osallistua kanssamme kehittämistyöhön! Samalla esittelemme toimintaamme ja asiakkaidemme kehittämispäivän 17.11. tuotoksia ja kehittämisajatuksia. Tarjolla on glögiä ja pientä purtavaa. Tule näkemään ja kokemaan miten meillä hoidetaan työllisyyttä, sekä vaikuttamaan tulevaisuuden toimintaamme!

Tervetuloa!

Yhteistyöterveisin, Waltin henkilökunta

