



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)

# Asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista Topakka-hankkeessa

Tiia Koukkunen  
Inka Loppukäärre

Opinnäytetyö maaliskuu 2023

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2023  
Sosionomikoulutus

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijät**

Tiia Koukkunen & Inka Loppukaarre

**Nimeke**

Asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista Topakka-hankkeesta

**Toimeksiantaja**

Topakka-hanke / työllisyyspalvelut / Joensuun kaupunki

**Tiivistelmä**

Pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa sosiaalisia ja poliittisia ongelmia yhteiskunnassamme. Työkykykoordinaattoritoiminnalla pyritään osaltaan vastaamaan näihin ongelmiin. Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa tietoa Topakka-hankkeelle toiminnan kehittämistä varten. Tavoitteena oli selvittää Topakka-hankkeen asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista sekä kehitysehdotuksia asiakasprosessiin liittyen.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus ja aineistonkeruu toteutettiin teemahaastattelun avulla. Opinnäytetyöhön haastateltiin kuutta Topakka-hankkeen asiakasta. Aineiston analyysi toteutettiin teemoittelemalla. Tuloksissa korostui työkykykoordinaattorin tarjoaman tuen merkitys asiakasprosessin etenemiseksi. Asiakkaat kokivat yhteistyön työkykykoordinaattorin kanssa asiakaslähtöiseksi, yksilölliseksi, luottamukselliseksi sekä osallisuutta vahvistavaksi. Tärkeimpänä kehitysehdotuksena ilmeni työkykykoordinaattorin palvelun pysyvä tarve.

Tuloksista tehtiin johtopäätös, että asioiden eteenpäin viemistä ja hyvää palvelukokemusta tuki yhden luukun malli, jossa asiakkaan asioita koordinoi yksi henkilö. Asiakasuhde työkykykoordinaattorin kanssa tuki asiakkaiden toimijuutta ja vuorovaikutus oli dialogista. Opinnäytetyöstä saatua tietoa voidaan käyttää työkykykoordinaattoreiden ja muiden työllisyystoimijoiden työ- ja toimintatapojen kehittämiseen. Opinnäytetyö tuo näkyväksi asiakasprosessia ja sosiaalialan työtä työllisyyden kentällä. Jatkotutkimusehdotuksena opinnäytetyön voisi toteuttaa määrällisenä tutkimuksena, jotta asiakkaiden kokemuksia voitaisiin mitata laajemmin. Kokemuksia asiakasprosessista voisi selvittää työkykykoordinaattoreiden tai moniammatillisen verkoston näkökulmasta.

Kieli  
suomi

Sivuja 45  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 4

**Asiasanat**

asiakaskokemus, työkykykoordinaattori, asiakasprosessi, pitkäaikaistyöttömyys



THESIS  
March 2023  
Degree Programme in Social Services  
Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors

Tiia Koukkunen & Inka Loppukäärre

Title

Client Experiences of the Topakka-project

Commissioned by

Topakka Project / Employment Services / City of Joensuu

Abstract

Long-term unemployment is causing social and political problems in our society. The work ability coordinator activity aims to address these problems. The purpose of this thesis was to produce information for the Topakka-project so that they can develop their operation. The aim was to explore the experiences of the clients of the Topakka-project in relation to the client process and development proposals.

The thesis was a qualitative study, and the material was executed through focused interviews. Six clients of the Topakka-project were interviewed for the thesis. The interview material was analysed by thematic analysis. The results highlighted the importance of the support provided by the work ability coordinator to advance the client process. The clients felt that co-operation with the work ability coordinator was client-oriented, individual-oriented, confidential and improved the sense of inclusion. The most important development proposal was the permanent need for the service of the work ability coordinator.

The results concluded that moving things forward and a good service experience was supported by a one-stop model where client matters are coordinated by one person. The customer relationship with the work ability coordinator supported the client's function and the interaction was dialogue. The information from the thesis can be used to develop the working methods of the work ability coordinators and other work-related actors. The thesis makes the client process and social work visible in the field of employment. As a follow-up research proposal, the thesis could be carried out as a quantitative study to measure client experiences more widely. Experiences in the client process could be researched from the perspective of the work ability coordinators or a multiprofessional network.

Language  
Finnish

Pages 45  
Appendices 3  
Pages of Appendices 4

Keywords

client experience, work ability coordinator, client service process, long-term unemployment

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Työttömyydestä pitkäaikaistyöttömyyteen.....	6
2.1	Ilmiöstä yleisesti.....	6
2.2	Pitkäaikaistyötön.....	7
2.3	Työkyky ja osatyökyky .....	9
2.4	Pohjois-Karjalan työttömyystilanne .....	10
3	Työkykykoordinaattoritoiminta .....	12
3.1	Työkykykoordinaattori.....	12
3.2	Palveluohjauksellinen työote.....	13
3.3	Toimintaympäristönä Topakka-hanke.....	13
4	Asiakasprosessi.....	15
4.1	Asiakasprosessi Topakka-hankkeessa.....	15
4.2	Asiakkaan kohtaaminen.....	17
5	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt.....	19
6	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset.....	21
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus .....	21
7.1	Laadullinen tutkimus .....	21
7.2	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	22
7.3	Teemahaastattelun toteutus .....	23
7.4	Teemoittelu aineiston analyysimenetelmänä .....	24
7.5	Teemoittelun toteutus .....	25
8	Tulokset .....	27
8.1	Taustatiedot .....	27
8.2	Yksilöllinen palvelu .....	28
8.3	Työkykykoordinaattorin tuoma tuki .....	29
8.4	Asiakassuhde työkykykoordinaattorin kanssa.....	30
8.5	Kehitysehdotukset .....	31
9	Pohdinta.....	32
9.1	Johtopäätökset .....	32
9.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	36
9.3	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet.....	39
9.4	Ammatillinen kasvu.....	40
	Lähteet.....	42

### Liitteet

Liite 1	Saatekirje/suostumus haastatteluun
Liite 2	Teemahaastattelurunko
Liite 3	Teemojen muodostuminen

## 1 Johdanto

Yhteiskuntamme perustuu työssä käyvään yhteisöön. Nykypäivän haastava ja tehokkuutta tavoitteleva työelämä ei tue kaikkien työttömien työllistymistä ja työssä oloa tasavertaisesti. Työttömien joukossa on paljon pitkäaikaistyöttömiä ja osatyökykyisiä henkilöitä, joilla erityisesti on haasteita työllistyä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2022) mukaan hallitus pyrkii edistämään työllisyysastetta erilaisten työllisyystoimien avulla. Paremmat työllisyysasteen saavuttaminen edellyttää esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten työllistymisen mahdollistamista. Vuosina 2020–2022 toiminut Työkykyohjelma on yksi työllisyystoimista. Sen tavoitteena oli tarjota yksilöllisiä, oikea-aikaisia työkyvyn ja työllistämisen palveluja sekä vahvistaa työllisyyden kentän asiantuntijoiden osaamista ja resursointia työttömien palvelujen edistämiseksi. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2022.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Joensuun kaupungin työllisyyspalveluiden hallinnoima Topakka-hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää maakunnallinen malli työttömien työ- ja toimintakyvyn arviointiin. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa työllisyyden kentän toimijoiden osaamista asiakasohjauksessa sekä työ- ja toimintakyvyn tunnistamisessa. Työkykykoordinaattorit ovat keskeisiä toimijoita Topakka-hankkeessa. (Joensuun kaupunki 2022.) Palvelujärjestelmän laajentuminen ja pirstaleisuus aiheuttavat esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille ja osatyökykyisille haasteita löytää sopivia palveluita. Topakka-hanke ja työkykykoordinaattorit vastaavat tähän tarpeeseen tarjoamalla keskitetysti apua työ- ja toimintakykyyn liittyvissä asioissa.

Opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa tietoa Topakka-hankkeelle toiminnan kehittämistä varten. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista sekä kehitysehdotuksia asiakasprosessiin liittyen. Tässä opinnäytetyössä asiakasprosessi-käsitteellä tarkoitetaan asiakastyön prosessia. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin haastattelemalla kuutta Topakka-hankkeen asiakasta teemahaastattelun keinoin. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

## 2 Työttömyydestä pitkäaikaistyöttömyyteen

### 2.1 Ilmiöstä yleisesti

Hyvinvointivaltion kestävyys perustuu työyhteiskuntaan ja siihen, että työikäiset kansalaiset ottavat osaa työelämään (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–8). Se on tärkeä kansantaloudellinen kysymys (Mäntysaari & Ylistö 2021, 250). Työttömyyden vähentäminen ja estäminen on osa talous-, työllisyys- ja sosiaalipolitiikkaa. Tarkoituksena on hillitä sosiaaliturvamenoja, koska hyvinvointivaltion kustannukset kasvavat koko ajan. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–8.) Työttömyys aiheuttaa sosiaalisia jakoja ja heikentää kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan, joten se on niin sosiaalinen kuin poliittinen ongelma (Koistinen 2014, 159). Syrjäytymisvaarassa olevien nuoriin ja pitkäaikaistyöttömiin kohdennettua politiikkaa kutsutaan aktivointipolitiikaksi (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–8). Työttömyyden pitkittyessä puhutaan pitkäaikaistyöttömyydestä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pitkäaikaistyöttömyyteen, koska se sopii toimeksiantoon ja opinnäytetyön kohderyhmään parhaiten.

Pitkittyneellä työttömyydellä on tapana jatkua vuodesta toiseen. Siitä puhutaan termein rakenteellinen ja krooninen työttömyys sekä pitkäaikaistyöttömyys. (Aho & Mäkiaho 2016, 7–8; Keskitalo & Karjalainen 2013, 7.) Mäntysaari & Ylistö (2021, 251) kertovat rakennetyöttömyyden tarkoittavan pitkäaikaistyöttömiä, toistuvaistyöttömiä, työvoimapolitiittisista palveluista työttömiksi palanneita sekä näissä palveluissa toistuvasti kiertäviä henkilöitä. Ilmiöön on haettu ratkaisuja Suomessa erilaisin aktivointipoliittisin keinoin. Niiden tarkoituksena on pitkän tähtäimen ratkaisut ja työttömien pysyvä työllistäminen sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisy. Sen tukena on aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet, kuten koulutus ja erilaiset kuntoutuspolut sekä sosiaali- ja terveystalvet. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7, 12.) Työvoimapolitiikan toimenpiteitä ovat esimerkiksi työvälitys- ja neuvontapalvelut sekä työllistymistä tukevat keinot (Koistinen 2014, 372).

Aktiivipalvelujen kehittämispaine on kohdistunut eri palvelujärjestelmien osiin. Haasteena on ollut kehittää tehokkaita, yksilöllisiä työllistymistä ja syrjäytymisen ehkäisyä vahvistavia palvelumalleja. Pitkäaikaistyöttömän henkilön useat eri palvelujen asiakkuudet ovat luoneet tarpeen yhdistää resurssit työhallinnon, Kelan ja sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 14.) Erityisesti pitkittyneiden asiakasprosessien kohdalla on entistä tärkeämpää hahmottaa kokonaistilanne sekä yhteensovittaa eri palveluja. Yhden luukun konsepti aktiivitoimissa sujuvoittaa asiakasprosessia. (Karjalainen 2013, 101, 114.) Pitkäaikaistyötön ei hyödy yksilön vastuuta painottavista aktivointitoimenpiteistä vaan tarvitsee intensiivistä apua, tukea ja huolenpitoa (Välimaa 2008, 187).

## 2.2 Pitkäaikaistyötön

Virallisen määritelmän mukaan henkilö, jonka työttömyys on jatkunut yli 12 kuukauden ajan, sanotaan pitkäaikaistyöttömäksi (Tilastokeskus 2022). Pitkäaikaistyötöntä voi kuvailla myös termillä kroonisesti työtön. Termi kuvailee henkilöä, joka on ollut ilman avointen työmarkkinoiden työtä vähintään kaksi vuotta. Kahden vuoden aikana henkilö on ollut pääasiassa työttömänä tai työvoimapolitiisissa toimenpiteissä, esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. (Oivo & Kerätär 2018, 12.)

Usein pitkäaikaistyöttömän tilanteen taustalla on kumuloitunutta huono-osaisuutta, joka heikentää henkilön mahdollisuuksia niin työelämässä kuin yhteiskunnassa elämiseen (Ihalainen & Kettunen 2017, 132; Saikku 2013, 144). Karjalaisen (2013) mukaan taustalla on toimeentuloon, selviytymiseen ja työkykyyn liittyviä haasteita. Taloudellisista vaikeuksista kärsii 62 prosenttia pitkäaikaistyöttömistä (Pensola 2010, 81). Useimmin työllistymisen esteenä on alentunut työkyky tai hoitamaton sairaus (Karjalainen 2013, 117). Työttömät, mukaan lukien pitkäaikaistyöttömät, ovat keskimäärin sairaampia ja he voivat yleisesti huonommin kuin samanikäiset työlliset henkilöt (Oivo & Kerätär 2018, 19; Saikku 2013, 124).

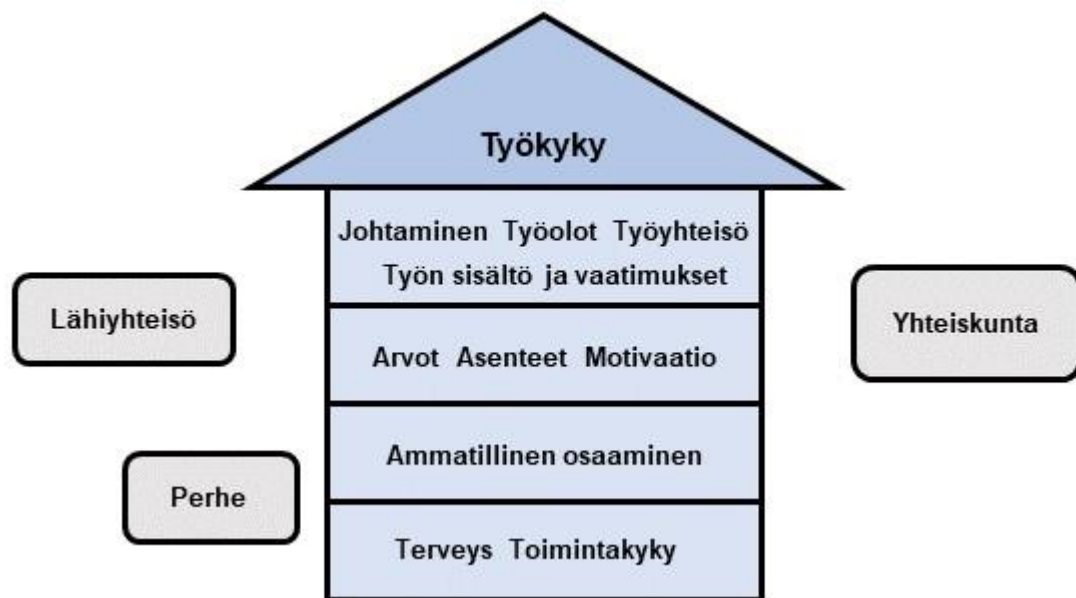
Pitkäaikaistyöttömien luottamus terveys- ja kuntoutuspalveluihin on usein vähäinen sekä henkilön sairaudet ja syrjäytyminen heikentää kykyä ja mahdollisuuksia käyttää palveluita (Oivo & Kerätär 2018, 27). Ihalainen & Kettunen (2017, 133) kertovat teoksessaan pitkäaikaistyöttömien kärsivän sosiaalisista ongelmista, kuten riittämättömyyden tunteesta, sosiaalisen verkon vähenemisestä sekä elämän tarkoituksettomuudesta. Pitkäaikaistyöttömillä on kohonnut syrjäytymisriski työkyvyn ja työssä selviytymisen heikentymisen vuoksi (Ihalainen & Kettunen 2017, 133; Pensola 2010, 82). Esimerkiksi materiaaliset ja sosiaaliset tarpeet voivat karsiutua, elinolosuhteet kaventua sekä terveydenhoitomahdollisuudet rajoittua taloudellisten vaikeuksien vuoksi, joka johtaa taas hyvinvoinnin heikentymiseen ja työkyvyn rajoittumiseen (Pensola 2010, 82). Heikko terveys voi olla syy pitkäaikaistyöttömyyteen ja samoin työttömyys itsessään voi heikentää terveyttä. Työelämä ei ole kaikille pitkäaikaistyöttömille realistinen suunta, vaan mielekkään elämän ja hyvinvoinnin saavuttaminen. (Oivo & Kerätär 2018, 22; Saikku 2013, 124, 144.)

Pitkäaikaistyöttömälle on tarjolla erilaisia palvelupolkuja, jotka valitaan yksilön työkyvyn mukaan. Pitkäaikaistyöttömän henkilön tilanne voi vaatia eläkeselvitteilyä työkyvyttömyyden pitkittyessä. Vaihtoehtoina ovat määräaikainen työkyvyttömyyseläke eli kuntoutustuki, toistaiseksi voimassa oleva osatyökyvyttömyyseläke tai täysi työkyvyttömyyseläke. Työkyvyttömyyseläkkeiden saamisen perusteena on aina työkyvyn heikkeneminen, jonka eläkelaitos määrittelee. Jos pitkäaikaistyötön on työkykyinen, yksi vaihtoehto työllistymiseen on palkkatuki. Tuen saaminen edellyttää, että työn pitää auttaa työnhakijaa työllistymään myöhemmin palkkatukijakson päätyttyä, eli edistää avoimille työmarkkinoille työllistymistä. Kolmantena vaihtoehtona ovat työllistymistä edistävät palvelut, eli kuntoutuspalvelut, joita ovat esimerkiksi työkokeilu ja kuntouttava työtoiminta. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on edistää pitkäaikaistyöttömän elämänhallintaa sekä työllistymismahdollisuuksia. Kunnan kuuluu järjestää kuntouttavaa työtoimintaa työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai parantamiseksi. (Ihalainen & Kettunen 2017, 138, 142, 156.)



### 2.3 Työkyky ja osatyökyky

Työkykyä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta (Järvikoski & Härkäpää 2011, 114). Yhden näkökulman mukaan työkyky on henkilön toimintakyvyn ja ammattitaidon rakentama kokonaisuus, ja sitä verrataan työn edellyttämiin vaatimuksiin. Työkyky vaikuttaa henkilön mahdollisuuksiin saada töitä ja edetä työuralla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.) Työkykyyn keskeisesti liittyvä toimintakyky kuvastaa tasapainotilaa, joka vallitsee ihmisen fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten taitojen ja ominaisuuksien sekä hänen arkielämänsä vaatimusten välillä (Pohjolainen & Haanpää 2018, 272). Aiemmin terveyteen painotettu määrittely on laajentunut ja nykyään työkyky ymmärretään moniulotteiseksi ja laajaksi ilmiöksi, johon toimintaympäristö keskeisesti vaikuttaa (Ylisassi, Rajavaara & Seppänen-Järvelä 2022, 164; Järvikoski & Härkäpää 2011, 117). Kuviossa 2 esitetty työkykytalo kuvastaa tätä työkyvyn moniulotteisuutta ja systeemistä kokonaisuutta. Mallissa työkyky on esitetty henkilön voimavarojen ja työn välisenä tasapainona ja se huomioi työn ulkopuolista ympäristöä (Järvikoski & Härkäpää 2011, 116–118).

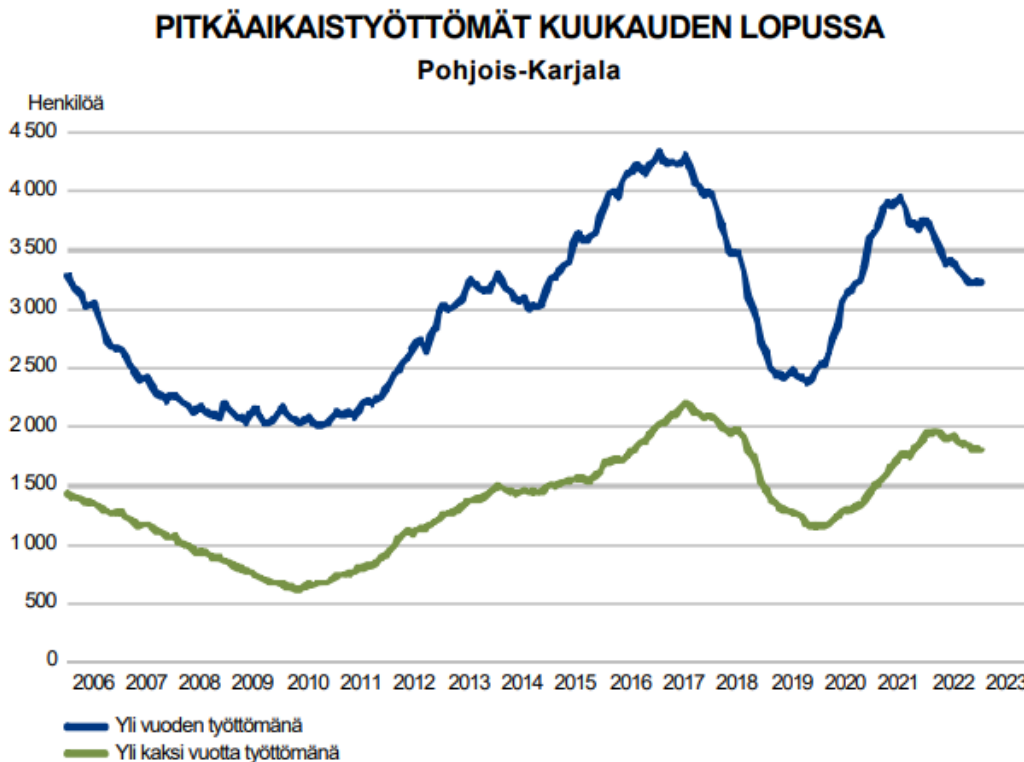


Kuvio 2. Työkykytalo esittelee työkyvyn ja siihen vaikuttavien asioiden moninaista kokonaisuutta (soveltaen Järvikoski & Härkäpää 2011, 118; Työterveyslaitos 2022).

Henkilöllä, jolla on käytössään vain osa työkyvystään, puhutaan termillä osatyökykyinen. Osatyökykyisyyttä määritellään aina suhteessa työtehtävään, jota henkilö tekee. Osatyökykyinen voi olla täysin soveltuva työtehtävään, jos työnkuva on muokattu hänen työ- ja toimintakyvylleen sopivaksi. (Nyman 2021, 96; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Työkykyä arvioidessa on siis tärkeää ottaa huomioon työtehtävä ja -ympäristö (Nyman 2021, 93). Pitkäaikaistyöttömän työkyky ja sen arviointi on keskeisessä roolissa aktiivisuuden näkökulmasta. Työ- ja toimintakyvyn arviointi ja siihen liittyvät tukemisen palvelut ovat osa aktiivisuustoimia. (Saikku 2013, 120.) Työ- ja toimintakyvyn arviointia tehdään, että henkilölle voidaan tehdä päätöksiä etuuksista ja palveluista, suunnitella sopivia toimenpiteitä sekä arvioida toimenpiteiden vaikutuksia. Laajaa työ- ja toimintakyvyn arviointia tehdään moniammatillisesti ja monipuolisesti. Henkilön oman näkemyksen huomioiminen osana arviointia on tärkeää. (Nyman 2021, 96–97.) Yksi mahdollisuus työ- ja toimintakyvyn arviointiin on kansainvälinen ICF-luokitus. Sillä saadaan kokonaisvaltainen ja yhdenmukainen kuva henkilön toimintakyvystä ja -rajoitteista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022b)

## **2.4 Pohjois-Karjalan työttömyystilanne**

Työ- ja elinkeinoministeriön (2023) julkaisun mukaan Pohjois-Karjalan työttömyystilanne tammikuussa 2023 oli Suomen korkeimpia. Työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli 13,6 prosenttiyksikköä Pohjois-Karjalan alueella. Kuitenkin pitkäaikaistyöttömyys on vähentynyt vuodesta 2021. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023.) Pohjois-Karjalassa pitkäaikaistyöttömyys väheni 14 prosenttiyksikköä edellisvuoteen verrattuna. Tammikuun 2023 lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli 3 230 ja yli kaksi vuotta työttömänä olleita 1 807 henkilöä eli 56 prosenttiyksikköä kaikista pitkäaikaistyöttömistä (kuviot 1). (Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus 2023.)



Kuvio 1. Pitkäaikaistyöttömien kokonaismäärä tammikuussa 2023 Pohjois-Karjalassa (Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus 2023).

Aho & Mäkiähon (2016, 12) julkaisun mukaan kroonisesti työttömiä on noin 30–40 prosenttia työttömistä. Tuoreimman työ- ja elinkeinoviraston työllisyyskatsauksen mukaan kaikista työttömistä pitkäaikaistyöttömien osuus oli reilu kolmasosa (33 %), joten tilanne on pysynyt melko samana viime vuosina. Miesten osuus pitkäaikaistyöttömistä oli 2 093 (65 %) ja naisten 1 137 (35 %). Ikäkauma painottui yli 55-vuotiaisiin (45 %) ja 25–54-vuotiaisiin (50 %). (Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus 2023.) Pitkäaikaistyöttömistä noin kolmasosa tulee vakaalta työuralta, yksi kolmannes työelämän ulkopuolelta sekä yksi kolmannes tilanteista, joissa vuorotellaan työssä ja työttömänä olemista (Oivo & Kerätär 2018, 26).

## 3 Työkykykoordinaattoritoiminta

### 3.1 Työkykykoordinaattori

Työkykykoordinaattorin työnkuva on melko uusi. Työkykykoordinaattorin koulutus syntyi osana hallituksen Osatyökykyisille tie työelämään -kärkihanketta, joka toteutettiin vuosina 2015–2018. (Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 11.) Työkykykoordinaattoritoiminnan kehittäminen on jatkunut hankkeen jälkeen valtakunnallisen Työkykyohjelman avulla. Työkykyohjelman tarkoituksena on esimerkiksi nostaa osatyökykyisten työllisyysastetta sekä vahvistaa työllisyyden kentän asiantuntijoiden osaamista ja resursointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Ammattilaisten osaamista alettiin vahvistaa tarjoamalla työkykykoordinaattorikoulutusta osana ammattikorkeakoulujen opintotarjontaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Työkykykoordinaattorin työn vaikuttavuutta on tutkittu melko vähän. Kuitenkin esimerkiksi kansainvälisen kirjallisuuskatsauksen mukaan työkykykoordinaattorin tarjoamat palvelut tuovat yhteiskunnalle säästöä kustannuksiin. (Schandelmaier ym. 2012.)

Työkykykoordinaattori selvittää asiakkaan tilannetta, neuvoo ja ohjaa työllistymiseen liittyvissä asioissa ja auttaa etuuksien hakemisessa (Nevala & Vuorento 2015, 4). Hän toimii palveluiden koordinoijana ja yhteensovittavajana sekä huolehtii työnjaosta. Työn lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, joten palvelut räätälöidään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen. Työkykykoordinaattori toimii asiakkaan rinnalla kulkijana ja kannustajana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a; Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 28.) Työkykykoordinaattori on työelämän, kuntoutuksen, palvelujärjestelmän ja asiakastyön ammattilainen, joka hallitsee sosiaali-, terveys- ja TE-palvelut (Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 28, Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b). Työpaikat ovat moninaisia ja työkykykoordinaattori voi työskennellä esimerkiksi sosiaalipalveluissa, terveydenhuollossa, TE-toimistoissa tai oppilaitoksissa (Nevala & Vuorento 2015, 4; Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 28).

### 3.2 Palveluohjauksellinen työote

Yhteiskunnassa sekä sosiaali- ja terveystalvueluissa tapahtuneet muutokset ovat johtaneet palveluohjauksellisen työotteen kehittymiseen (Raatikainen, Raatikainen, Saarnio & Vepsä 2019, 123). Palveluohjauksen tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia, luoda toimivia yhteistyöverkostoja sekä estää työn päällekkäisyyttä. Palveluohjauksellista työotetta käytetään erityisesti silloin, kun asiakas tarvitsee useita palveluja samanaikaisesti ja tarve on pidempiaikainen. Siinä yksi työntekijä vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Aluksi työntekijä arvioi palveluntarpeen, jonka perusteella suunnitellaan ja koordinoidaan sekä yhteensovitetaan palvelut yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palveluiden toteutumista seurataan ja arvioidaan. Työntekijä pitää huolta asiakasprosessin etenemisestä sekä tarvittavista tai esiin nousseista palveluntarpeen muutoksista. (Mönkkönen 2018, 145–146; Raatikainen ym. 2019, 123–124.) Oleellisinta olisi löytää asiakkaan elämäntilanteeseen sopivat ja oikea-aikaiset palvelut (Raatikainen ym. 2019, 123).

Palveluohjauksellista työotetta voidaan kuvata ammatilliseksi kohtaamistyöksi, jossa vuorovaikutuksella on keskeinen merkitys. Lisäksi siinä korostuu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etu. Työntekijä ja asiakas työskentelevät tiiviissä yhteistyössä. (Mönkkönen 2018, 145; Raatikainen ym. 2019, 116, 123.) Asiakkaan voimavarojen tukeminen ja edistäminen, toiveikkuuden ylläpitäminen sekä suuntautuminen tulevaisuuteen on keskeistä (Raatikainen ym. 2019, 123). Asiakkaan tukena voidaan hyödyntää esimerkiksi asiakkaan luonnollista verkostoa, omaisia ja vertaistukijoita (Mönkkönen 2018, 146).

### 3.3 Toimintaympäristönä Topakka-hanke

Joensuun kaupungin työllisyyspalveluiden hallinnoima Topakka-hanke tarjoaa tukea työkyvyn selvittelyyn. Hankkeessa on mukana Joensuu, Kitee, Liperi, Oulokumpu ja Tohmajärvi. (Joensuun kaupunki 2022.) Hanke toimii ajalla 1.10.2019-31.12.2023 (Ikonen 2023). Topakan palvelut ovat kohdistettu työttömille työnhakijoille, jotka tarvitsevat apua eläkemahdollisuuksien

selvittämisessä tai tukea työhön kuntoutumiseen. Topakan työkykykoordinaattorit ohjaavat esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä, osatyökykyisiä sekä työkyvyttömyyden takia työttömäksi jääneitä henkilöitä löytämään yksilöllisesti oikeat palvelut. Yksilöllisen tuen lisäksi asiakkaita ohjataan arviointi-, kuntoutus- ja lääkäripalveluihin, kuten esimerkiksi Siun soten työ- ja osaamiskeskukseen. Muita yhteistyötahoja ovat Kela, Pohjois-Karjalan TE-toimisto, työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, Siun soten työikäisten sosiaalipalvelut, kuntien työllisyyspalvelut sekä eri kuntoutuspalveluja tuottavat tahot. (Joensuun kaupunki 2022.)

Topakka-hankkeen asiakastavoitteena toiminta-alueellaan on 900 asiakasta (Joensuun kaupunki 2022). Helmikuuhun 2023 mennessä Topakka on tavoittanut 660 asiakasta. Joensuun alueella asiakkuuksia on 393, Liperissä 93, Outokummussa 87, Kiteellä 59 ja Tohmajärvellä 28. (Ikonen 2023.) Enemmistö Topakan asiakkaista tavoittelee työelämään pääsyä esimerkiksi kuntoutuspalvelujen tai palkkatuen avulla. Varsinaiselle toistaiseksi voimassa olevalle eläkkeelle pääsee todella pieni osa asiakkaista. Osatyökykyisen palkkatukipaikkoja ei välttämättä ole tarjolla työnantajien puolesta. Yhteiskunta ei tue parhaimmalla mahdollisella tavalla osatyökykyisen työllistymistä, koska työn tuottavuus on ensisijaista ja työelämävaatimukset tiukat. (Ikonen 2022; Kasurinen 2022.)

Topakka-hankkeessa työskentelee yhteensä seitsemän työkykykoordinaattoria (Joensuun kaupunki 2022). Työkykykoordinaattori toimii monialaisessa verkostossa asiakkaan asioiden koordinoijana ja tarvittaessa vastuutyöntekijänä Työtehtäviin kuuluu ohjata asiakasta palvelupolun eri vaiheissa, vastata asiakkaan työkyvyn tuen prosessista, kirjaamisesta ja tiedonkulusta sekä kartoittaa asiakkaan kokonaistilannetta tekemällä laajan työkyvyn tuen koonnin (Siun sote 2022a, Siun sote 2022b). Työkykykoordinaattori käyttää työssään esimerkiksi palveluohjauksellista työtettä (Ikonen 2023). Työkykykoordinaattoritoiminnan tavoitteena on asiakkaan työllistyminen omien kykyjensä mukaisesti tukemalla asiakkaan työkykyä. Jos työkykyä ei enää ole, on työkykykoordinaattori tukena myös niissä prosesseissa. (Siun sote 2022a.)

Topakka-hankkeessa työskentelevien työkykykoordinaattoreiden työnkuva on laaja ja yksi osa heidän työtään on pilotointivaiheessa oleva

terveysasemayhteistyö (Kasurinen 2022). Pilotoinnin tavoitteena on saada kiinnitettyä työkykykoordinaattorit pysyväksi resurssiksi Pohjois-Karjalan sote-keskuksiin. Palvelu on tarkoitettu pääasiassa työelämän ulkopuolella oleville osatyökykyisille, jotka tarvitsevat tukea työkykyyn tai heillä on työkyvyn haasteita. Terveystieteiden ammattilaiset voivat ohjata työkykykoordinaattoreille asiakkaita, jotka tulevat terveyskeskukseen esimerkiksi pyytämään lausuntoa kuntoutusta tai eläkettä varten. Työkykykoordinaattorit toimivat myös asiakasvastavana, jos asiakkaalla ei ole muita aktiivisia asiakkuuksia terveydenhuollon puolelle. (Innokylä 2022.) Työkykykoordinaattorit tuovat terveysasemille asiantuntijuutta työllisyyden hoidosta ja työkykyprosessista sekä ymmärrystä siitä, miksi työttömän työnhakijan työkykyä tulisi ylipäättään arvioida ja mahdollisuuksien mukaan kuntouttaa (Ikonen 2022; Innokylä 2022). Työkykykoordinaattoreilla esimerkiksi on tieto siitä, millaisia lausuntoja asiakkaat tarvitsevat ja mitä lausunnossa tulisi lukea työkyvyn näkökulmasta (Ikonen 2022). Työkykykoordinaattoritoiminnan tarkoituksena on siis säästää terveydenhuollon ammattilaisten resursseja vähentämällä päällekkäistä työtä (Ikonen 2022; Innokylä 2022).

## **4 Asiakasprosessi**

### **4.1 Asiakasprosessi Topakka-hankkeessa**

Sosiaalihuollon asiakastyön prosessi pitää paikkansa myös Topakka-hankkeessa. Asiakastyön prosessi sisältää seuraavat vaiheet; asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja toteutus (Raatikainen ym. 2019, 94; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017, 40). Lisäksi palvelun arviointi on osa prosessia. Prosessin eri vaiheet voivat toteutua päällekkäisinä vaiheina. Vaikka prosessi on sarja erilaisia toimenpiteitä, sitä on tärkeä pitää asiakkaan haasteita jäsentävänä, elämänotetta vahvistavana ja välittävää ihmissuhdetta edustavana sosiaalisena kokemuksena. (Raatikainen ym. 2019, 94.)

Asiakkaat voivat ohjautua Topakka-hankkeeseen useaa eri reittiä: kuntakokeilun kautta, TE-toimistosta, ottamalla itse yhteyttä, muista alueen hankkeista, työkyvyn tuen tiimeistä, aikuissosiaalityöstä, TYP-palvelusta tai terveydenhuollosta. Suurin osa asiakkaista ohjautuu kuntakokeilun tai TE-toimiston kautta. Asiakasprosessi on pääpiirteissään samanlainen riippumatta siitä, mitä kautta asiakas Topakkaan ohjautuu. (Ikonen 2023.) Asian vireille tulo voi tapahtua päällekkäin palvelutarpeen arviointivaiheen kanssa (Ikonen 2022; Kasurinen 2022). Alussa asiakkaille järjestetään tutustumiskäynti, jossa kerrotaan hankkeesta ja varmistetaan asiakkaan osallistumishalukkuus (Ikonen 2023). Palvelutarpeen arviointivaiheessa työkykykoordinaattori kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan elämäntilannetta ja haasteita. Kartoitus tehdään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja realistisesti. (Raatikainen ym. 2019, 94.) Topakan alkukartoituskäynnillä työkykykoordinaattori haastattelee asiakasta alkukartoituslomakkeen avulla, jonka avulla selvitetään asiakkaan tämänhetkinen tilanne ja palvelut sekä asiakkaat toiveet tulevaisuuden suhteen (Kasurinen 2022). Kartoitus jo itsessään tukee asiakkaan subjektivoitumista tietoisuuden lisäämisen ja osallisuuden kokemuksen kautta (Raatikainen ym. 2019, 134).

Suunnitelmavaiheessa valitaan keinot tavoitteeseen pääsemiseksi kerätyn tiedon avulla. Asetettujen tavoitteiden tulisi olla yhdessä asiakkaan kanssa laadittuja, johdonmukaisia sekä käytännönläheisesti asiakkaan toimintaa kuvaavia. Suunnitelmaa voidaan myös päivittää tilanteen vaatiessa kesken toteutusvaiheen. (Raatikainen ym. 2019, 94, 98.) Topakassa alkukartoituksen perusteella työkykykoordinaattori lähtee asiakkaan ja tarvittavan yhteistyöverkoston kanssa rakentamaan asiakkaan palvelupolkua. Yhteistyöverkoston voi kuulua esimerkiksi Kelan yhdyshenkilö, Siun soten kuntoutusosaston työ- ja toimintakyvyn asiakaskoordinaattori tai muita esiin nousseita yhteistyötahoja. Työkykykoordinaattori kokoaa alkukartoituksen ja yhteistyöverkoston kautta saatu tiedon yhteen, jonka perusteella suunnitellaan tarvittavat palvelut. (Kasurinen 2022.)

Topakka-hankkeessa tavoitteena on osatyökykyisen palkkatuki, eläke tai eläkeselvittelyt tai kuntoutuspalvelut, jonka vuoksi hankkeessa on kolme eri prosessia. Eri prosessit voivat sisältää samoja tuki- ja selvityspalveluita. Tavoiteprosessi voi muuttua tuki- ja selvityspalveluissa ilmenneiden asioiden pohjalta.



Esimerkiksi asiakkaan tavoite on eläke, mutta eläkeselvityksen perusteella asiakkaalle suositellaan kuntoutuspalvelua. Tässä tilanteessa työkykykoordinaattori voi joutua neuvottelemaan asiakkaan kanssa uudesta tavoitteesta. (Ikonen 2022.)

Teoreettisessa prosessissa toteutusvaiheen päätyttyä prosessia arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Sen perusteella luodaan jatkotoimenpiteet prosessille tai vaihtoehtoisesti prosessi tuodaan päätökseen. (Raatikainen ym. 2019, 98.) Topakka-hankkeessa toteutusvaiheessa asiakas käy tuki- ja selvityspalveluissa, joista saatujen suositusten perusteella työkykykoordinaattori arvioi tilannetta ja suunnittelee jatkotoimenpiteet yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasprosessin arviointia tapahtuu jatkuvasti koko prosessin aikana. (Ikonen 2022.)

## 4.2 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakasprosessin aikana keskeistä on asiakaslähtöisyys. Luottamuksellinen ja turvallinen asiakassuhde on koko asiakasprosessin käynnistymisen edellytys. (Raatikainen ym. 2019, 94, 98.) Hyvän asiakassuhteen luomisen aineita ovat avoimuus, läsnäolo, tasavertaisuus, luottamus, kunnioitus ja hyväksyntä (Nivala & Ryyänen 2019, 190–191). Työntekijän näkökulmasta luottamuksellisen asiakassuhteen neljä päätekijää ovat työntekijän asiantuntijuus, kyky ja halu rakentaa luottamusta, henkilökohtaiset ominaisuudet sekä asenne. Työntekijältä edellytetään kohtaamiseen liittyvää osaamista; vuorovaikutustaitojen hallitsemista, osallisuuden huomioimista sekä kykyä luoda toimiva asiakassuhde. Tärkeää on kohdata jokainen asiakas yksilönä ja huomioida asiakkaan kokonaistilanne. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomiointi palvelupolun suunnittelussa on osa asiakkaan osallisuuden kokemusta. Se vaatii aktiivista vuoropuhelua, dialogista vuorovaikutusta ja riittävää yhteisymmärrystä. (Raatikainen ym. 2019, 128–130.)

Dialoginen vuorovaikutus ei ole vain keskustelua, vaan siinä on kyse yhteisestä reflektoinnista ja ajattelusta sekä vastavuoroisuudesta. Sen tarkoituksena on luoda yhteinen jaettu ymmärrys käsiteltävästä asiasta. (Mönkkönen 2018, 108;

Raatikainen ym. 2019, 129–130.) Dialogin syntymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat tasa-arvoinen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä, toisen kuunteleminen, omista kokemuksista avoimesti puhuminen sekä keskinäinen kunnioitus. Asiakassuhteessa dialogisuus näkyy asiakkaan ja työntekijän molemminpuolisena ymmärryksenä ja yhteisillä pelisäännöillä toimimisena. Siihen kuuluu, että osapuolet testaavat, kyseenalaistavat, haastavat ja muotoilevat uudelleen toistensa puhetta. Asiakassuhteessa dialogisuuden ydin on toisen ihmisen kunnioittaminen ja ainutlaatuisuuden ymmärtäminen. (Raatikainen ym. 2019, 129–130.) Parhaimmillaan dialogisuudessa molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa asenteitaan tai mielipiteitään. Dialogisessa suhteessa asiakas nähdään jatkuvasti muuttavana tietoisena toimijana. (Mönkkönen 2018, 110, 119.) Vaikka pyrkimyksenä on yhteisen ymmärryksen rakentaminen, tulee välttää täydellistä yhteisymmärrystä. Liialliseen yhteisymmärrykseen pyrkiminen voi sulkea pois todelliset ristiriidat ja näkemuserot. (Mönkkönen 2018, 116; Raatikainen ym. 2019, 129–130.)

Onnistunut työskentely asiakkaan kanssa edellyttää aitoa kiinnostusta ja arvostusta. Aitous tarkoittaa molemminpuolista uskallusta arvioida työskentelyä, sen tavoitteita ja menettelytapoja. Asiakkaan arvostaminen ja kunnioitus vahvistaa ja rakentaa luottamusta. Luottamus lisää toivoa tulevaisuuteen. (Raatikainen ym. 2019, 98–99, 127.) Ilman luottamusta ei synny edellytyksiä dialogiselle kohtaamiselle ja eriävät näkemykset saatetaan kokea uhkana (Mönkkönen 2018, 114). Välillä työntekijä joutuu tasapainottelemaan empatian ja jämäkkyuden välillä, jotta työskentely on tavoitteellista ja johdonmukaista. Perusteltu johdonmukaisuus luo kuitenkin turvallisuuden tunnetta. (Ihalainen & Kettunen 2017, 48–49.) Asiakkaan motivointi on suuressa roolissa. Motivaatio vaikuttaa asetettuihin tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen. (Raatikainen ym. 2019, 134.) Myös Ikonen (2022) mukaan asiakkaan motivointi on keskeinen osa asiakasprosessia Topakka-hankkeessa.

Keskeinen tehtävä asiakkaiden kanssa työskentelyssä on luoda yhdessä asiakkaan kanssa prosessi, jossa asiakkaan omat voimavarat kasvavat. Voidaan puhua voimaantumisesta. Voimaantumisella tarkoitetaan ihmisen kykyä kontrolloida olosuhteitaan, käyttää valtaa sekä saavuttaa omia päämääriään.

Voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, mutta sitä voidaan kuitenkin edistää ja tukea. (Nivala & Ryyänen 2019, 190, 198; Raatikainen ym. 2019, 132.) Voimaantumisen prosessin syntyminen vaikuttaa keskeisesti asiakkaan motivointi kohti muutosta. Työntekijän tulee kuunnella asiakasta ja luottaa hänen valmiuteensa sekä siihen, että ihmiset voivat vaikuttaa omaan elämänsä kuunsa. Työntekijän tulee neuvoa ja ohjata asiakasta sekä tarvittaessa tuoda ilmi käyttäytymiseen ja toimintaan liittyvät vaikeatkin asiat, joista asiakas ei välttämättä ole tietoinen. Työntekijän tulee huomioida asiakkaan toiveet, tunteet ja ajatukset sekä tarvittaessa kyetä kohtaamaan asiakkaan vaikeat tunteet, kuten surun ja vihan. (Raatikainen ym. 2019, 134–135.) Työntekijän tulee tiedostaa valta-asetelma, jonka pyrkimyksenä on vaikuttaa asiakkaaseen myönteisesti eli kasvattaa (Nivala & Ryyänen 2019, 192; Raatikainen ym. 2019, 133). On hyvä muistaa, että työntekijällä, joka on itse voimaantunut, on kykyä, motivaatiota ja taitoa tukea asiakkaita voimaantumaan (Raatikainen ym. 2019, 135).

## **5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt**

Juvonen-Postin, Saikun ja Turusen (2020) tutkimuksen mukaan palveluintegraatio työkyvyn ja työllistymisen tuen palveluista ja asiakkaan tarpeista, toteutui vuonna 2020 jossain määrin. Tuloksissa kerrottiin, että yhteiskunta, organisaatiot ja muut toimijat tarvitsevat vielä suurempaa toimintakulttuurin muutosta kohti ihmislähtöisempää, monialaisten palveluiden ja etuuksien yhteensovittamisen systeemiä. Edistyneemmän näkemyksen mukaan esimerkiksi osa-aikatyötä ja osallistumista erilaisiin toimintoihin tehtäisiin oman työ- ja toimintakyvyn puitteissa, ja sitä arvostettaisiin yhtä paljon kuin perinteistä palkkatyötä. Se vaatisi esimerkiksi sote-, TE-, työllisyys-, kuntoutus- ja alueellisten hankkeiden välillä entistä tiiviimpää yhteistyötä ja koordinoitua. Asiakkaan palveluprosessien suunnittelussa asiakas tulisi nähdä kokonaisvaltaisesti sekä kohdata aidosti ja voimavaralähtöisesti, tarpeet ja tavoitteet huomioiden. (Juvonen-Posti ym. 2020, 241–243.)

Alho (2014) selvitti raportissaan työvoimapalvelukeskusten toimintaa, tuloksia ja kehittämiskohteita Uudellamaalla. Tutkimuksessa tarkasteltiin palvelukeskusten asiakasrakennetta sekä arvioitiin asiakasprosesseja TYP-palvelussa. Prosessin arvioinnin tuloksissa ilmeni keskeisimpänä esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen haltuunotto, osallisuuden lisääminen, motivointi ja monialainen yhteistyö eri verkostojen kanssa. Alhon mukaan rakenteellisen työttömyyden purkamisen vastuuta täytyisi kasvattaa muillekin tahoille kuin TE-toimistolle ja TYP-palvelulle. (Alho 2014, 2, 12.)

Surakka (2016) tutki pro gradussaan ikääntyvien osatyökykyisten asiakkaiden kokemuksia yhteistyöstä työkykykoordinaattorin kanssa. Asiakkaat kokivat yhteistyön työkykykoordinaattorin kanssa esimerkiksi asiakaslähtöiseksi, tasa-arvoiseksi, luottamukselliseksi, oikea-aikaiseksi ja ratkaisukeskeiseksi. Asiakkaat kokivat olevansa osallisia yhteistyössään työkykykoordinaattoreiden kanssa. Asiakasprosessin edetessä asiakkaiden osallisuuden tunne lisääntyi ja heistä tuli itsenäisiä toimijoita. Yhteistyö koettiin tärkeäksi. (Surakka 2016, 17, 36.)

Jormalainen (2022) tutki pro gradussaan sosiaalityön asiantuntijuutta työttömän työkyvyn arvioinnissa. Tutkimuksesta ilmeni pääteemoina moniammatillinen työskentely, asiakaslähtöinen työote sekä kokonaistilanteen kartoittaja. Tulokset kertoivat, että sosiaalityön ammatilliseen asiantuntijuuteen liittyy moniammatillisen yhteistyön hallinta ja siinä toimiminen. Asiantuntijuuteen kuului esimerkiksi keinot ja mahdollisuudet kohdata pitkäaikaistyöttömien tilanteen ongelmakohtia kokonaisvaltaisesti sekä toimia kokonaistilanteen kartoittajana. Asiakaslähtöisyys ja dialogisuus oli merkittävässä roolissa asiakkaan kohtaamisessa. (Jormalainen 2022, 18, 26–31.)

Ryynänen (2018) tutki opinnäytetyössään Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluiden asiakkaiden kokemuksia ja kehitysideoita asiakaspalveluprosessista. Tulosten perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä asiakaspalveluprosessiin, erityisesti asiakaslähtöisyyteen sekä asiakkaiden kohtaamiseen. Kehittämiskohteiksi tuloksista ilmeni työllisyyspalveluiden näkyväksi tekeminen, parempi tiedottaminen palvelusta sekä säännöllisempi ja sujuvampi yhteydenpito työllisyyskoordinaattorin kanssa. (Ryynänen 2018, 2.)

## 6 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa tietoa Topakka-hankkeelle toiminnan kehittämistä varten. Aineistonkeruun kohderyhmänä olivat Topakka-hankkeen asiakkaat. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista sekä kehitysehdotuksia asiakasprosessiin liittyen.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on asiakasprosessista?
2. Millaisia kehitysehdotuksia asiakkailla on asiakasprosessiin liittyen?

## 7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus

### 7.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus on laaja kokonaisuus ja siihen sisältyy lukuisia erilaisia tutkimuksen lajeja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 162). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan ymmärrystä ilmiöön ja kuvaamaan, mistä siinä on kyse (Kananen 2017, 32; Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä voi olla teoreettisesti mielekkään tulkinnan antaminen jollekin ilmiölle tai tietyn toiminnan ymmärtäminen. Siinä ei tehdä tilastollisia yleistyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Hirsjärven ym. (2009, 161) mukaan päämääränä ei ole varmistaa jo olemassa olevia väittämiä, vaan tunnistaa tai tuoda ilmi tosi-asioita.

Laadullisella tutkimuksella selvitetään henkilön subjektiivisia kokemuksia sekä merkityksiä eli sitä, kuinka ihmiset näkevät ja arvottavat asioita (Kananen 2017, 36; Hirsjärvi ym. 2009, 164). Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on aidon elämän kuvaaminen, jossa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkimuksen kohdehenkilöt ja heidän tarinansa ovat ainutlaatuisia. Laadullisen

tutkimuksen piirteisiin kuuluu pieni määrä tutkittavia, koska tieto käsitellään yleisesti ihmisvoimin ja se on siten melko hidasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 161,164.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista. Toimeksiantajan kanssa käydyin keskustelun perusteella asiakaskohderyhmä oli määrällisesti varsin pieni, joten laadullinen tutkimusote sopi hyvin toimeksiantoon. Opinnäytetyössä tärkeässä roolissa olivat ihmisten kokemukset heidän itsensä kertomana.

## **7.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä**

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään menetelmiä, joissa tutkittavan oma ääni ja näkökulma tulevat esille (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Kun halutaan selvittää henkilön kokemuksia, yksinkertaisin tapa on kysyä asiaa kohderyhmältä eli järjestää haastattelu. Tärkeintä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon laadukasta tietoa asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85.) Hirsjärven ym. (2009, 164) mukaan haastattelussa pyritään pääsemään tutkittavaan aiheeseen todella syvällisesti ja laaja-alaisesti, nimenomaan tutkittavan henkilön omakohtaisten kokemusten pohjalta. Haastatteluaineisto on aina konteksti- ja tilannesidonnaista, koska haastattelussa voidaan antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Haastattelun aikana on mahdollista toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, pyytää tarkennusta tai selventää ilmausten sanamuotoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85).

Teemahaastattelulle eli puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, josta tutkija on kiinnostunut. Ilmiöön perehtymisen avulla tutkija on päätenyt tiettyihin olettamuksiin. Yhteenvevtona ilmiöstä syntyy teemahaastattelurunko, jonka avulla päästään henkilön subjektiivisiin kokemuksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.) Teemahaastattelu on joustava haastattelumuoto, jossa korostuu haastateltavien elämysmaailma ja heidän määritelmänsä tilanteista. Keskeisiä ovat haastateltavien tulkinnat sekä heidän antamat merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47–48; Tuomi & Sarajärvi

2018, 87.) Teemahaastattelu etenee keskeisten etukäteen määriteltyjen teemojen sekä tarkentavien kysymysten mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Teemahaastattelussa esimerkiksi kysymysten järjestys, sanamuodot ja tarkentavat kysymykset voivat vaihdella (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47–48).

### 7.3 Teemahaastattelun toteutus

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui haastattelu, jotta laadukkaan aineiston kerääminen mahdollistui. Puolistrukturoitu haastattelu antoi joustavuutta tarkentaville kysymyksille. Sen avulla haastateltavien moninaiset tilanteet pystyttiin huomioimaan paremmin haastattelutilanteessa. Haastatteluihin valmistautuminen tehtiin huolellisesti teoriaan perehtyen. Teemahaastattelurunko muodostettiin opinnäytetyön tietoperustaan pohjautuen. Toimeksiantaja antoi palautetta haastattelurungosta ja sitä muokattiin palautteen perusteella.

Ennen toteutusvaiheen aloitusta tutkimusluvut opinnäytetyötä varten hankittiin Joensuun kaupungin työllisyyspäälliköltä. Haastateltavat tulivat Topakka-hankkeen työkykykoordinaattoreiden kautta. Terveysasemilta ohjautuneita asiakkaita suostui haastatteluun kaksi henkilöä, joten opinnäytetyön aihe laajeni tässä kohtaa kaikkialta Topakka-hankkeeseen ohjautuneisiin asiakkaisiin. Haastateltavia oli yhteensä kuusi ja he olivat Topakka-hankkeen eri toimialueilta. Topakka-hanke palkitsi haastatteluun osallistuneet lounaslahjakortilla haastattelujen jälkeen.

Haastattelut toteutettiin joulukuun 2022 – tammikuun 2023 aikana. Haastatteluista kaksi oli puhelimitse ja loput kasvokkain. Haastattelukysymysten esittämisestä tehtiin selkeä työnjako. Aluksi haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja anonymiteetistä eli siitä, ettei yksittäisiä henkilöitä voi tunnistaa lopullisesta opinnäytetyöstä. Saatekirjeen (liite 1) avulla haastateltavia informoitiin nauhoitteiden ja litterointien säilytykseen ja hävittämiseen liittyvistä seikoista. Haastateltavat antoivat suostumuksen haastatteluun ennen haastattelun aloitusta. Ensimmäinen haastattelu oli esihaastattelu, jonka jälkeen

teemahaastattelurunkoa muokattiin hieman selkeämmäksi. Haastattelujen kesto oli keskimäärin puoli tuntia. Haastattelut etenivät pääsääntöisesti teemahaastattelurungon (liite 2) järjestystä noudattaen ja tarkentavia kysymyksiä esitettiin tarpeen tullen. Haastattelun aikana selvennettiin, mitä haastattelussa käytetty asiakasprosessi -termi tarkoittaa ja pitää sisällään.

#### **7.4 Teemoittelu aineiston analyysimenetelmänä**

Aineiston analyysin tarkoituksena on tehdä aineistosta laadukas kokonaisuus, jonka avulla saa tuotettua monipuolisen ja perustellun tulkinnan sekä tehtyä johdtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Puusa 2020, 148). Haastatteluaineiston analyysi alkaa haastattelujen litteroinnista. Litterointi tarkoittaa haastattelujen muuttamista tekstiksi. Litteroinnin tarkkuus määräytyy tutkimuskysymysten sekä analyysitavan mukaan. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427; Hirsjärvi & Hurme 2014, 138–139.)

Litteroinnin jälkeen teemahaastatteluaineisto voidaan järjestää alustaviin otsikoihin eli jokaisesta vastauksesta poimitaan otsikkoon liittyvä kohta. Aineisto tulee lukea huolellisesti läpi, koska haastattelu ei ole välttämättä edennyt loogisesti teemasta teemaan, vaan vastauksia voi löytyä haastattelun eri kohdista. (Eskola 2018, 219–220.) Aineistoon on tärkeä merkitä asiansyhteyttä koskeva tieto eli kontekstieto. Merkitys voidaan ymmärtää oikein ainoastaan, jos konteksti on ymmärretty oikein. Aineistoa voi selventää poistamalla asiaan kuulumattomia osia. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 137, 146.) Vasta tämän jälkeen alkaa varsinainen analyysi (Eskola 2018, 219–220). Litteroinnin ja aineiston järjestelmisen jälkeen tutkija perehtyy aineistoon lukemalla sitä läpi useaan kertaan ja tekemällä havaintoja ja muistiinpanoja (Puusa 2020, 151; Tuomi & Sarajärvi 2018, 142). Aineistoon voi liittää teoreettisia kytkentöjä, ihmettelyjä ja pohdintoja (Eskola 2018, 221).

Teemoittelu on yksi tapa toteuttaa aineiston analyysi. Teemoittelua voidaan toteuttaa esimerkiksi aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto toimii viitekehyksenä. Aineistoa tulisi lukea

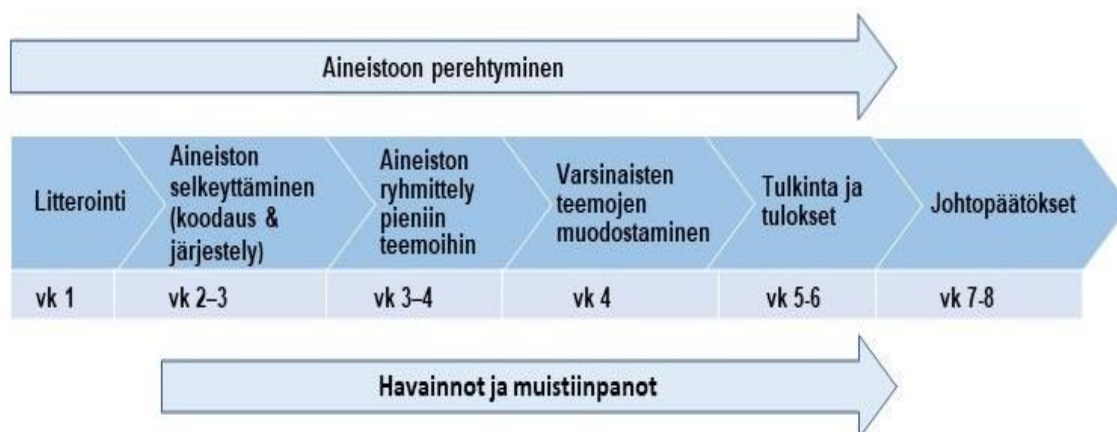


mahdollisimman avoimesti, ilman teoreettista ennakkokäsitystä. (Puusa 2020, 151–152; Tuomi & Sarajärvi 2018, 141.) Teemat muodostuvat tutkijan tulkinnan perusteella aineistosta. Aineistosta tarkastellaan erityisesti usealle haastateltavalle yhteisiä piirteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 173; Puusa 2020, 152.) Teemoittelu on siis aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Apuna voidaan käyttää aineiston koodaamista, eli merkitään esimerkiksi samalla värillä samaa tarkoittavia sanoja tai yhtenäisiä merkityksiä sisältäviä lauseita (Hirsjärvi & Hurme 2014, 173; Puusa 2020, 152). Tutkimuskysymyksiä kuljetetaan koko ajan analyysin rinnalla, jotta aineistosta saadaan nostettua olennaiset asiat (Puusa 2020, 154). Teemoittelussa erityisesti painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105).

Analysoinnin jälkeen tulokset tulee tulkita ja selittää mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 181). Tuloksista laaditaan synteesejä, jotka kokoavat pääseikat yhteen sekä auttavat vastaamaan tutkimuskysymyksiin (Puusa 2020, 154–155.) Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin mielenkiintoisia sitaatteja tuloksiin kuvantamaan kokonaisuutta, jotta aineiston autenttisuus säilyy ja tuo näkyväksi sen rikkautta (Eskola 2018, 221; Puusa 2020, 154).

## **7.5 Teemoittelun toteutus**

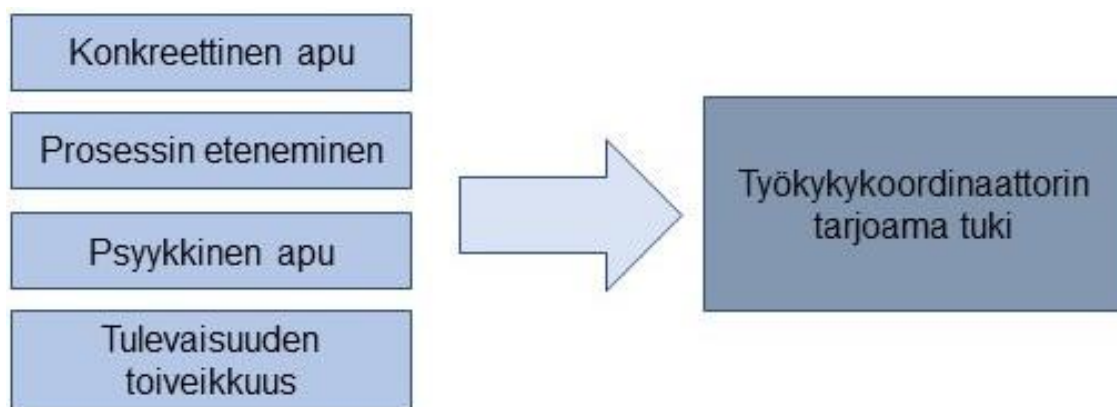
Tämän opinnäytetyön aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui teemoittelu, jotta haastateltavien näkökulmat ja ääni pääsivät konkreettisesti esille. Menetelmänä teemoittelu koettiin loogisena jatkona teemahaastattelulle. Teemoittelu toteutettiin aineistolähtöisesti, koska aineistoa tarkasteltiin yksityiskohtaisesti ja monipuolisesti. Aineiston analyysi toteutettiin vaiheittain (kuvio 3).



Kuvio 3. Analyysipolku havainnollistaa aineiston analyysin eri vaiheet sekä aikataulun.

Litteroinnit tapahtuivat heti haastattelujen jälkeen. Haastattelunauhoitteet litteroitiin yksilötyöskentelynä. Haastattelut koodattiin numeroin H1, H2, H3, H4, H5 ja H6. Haastattelut litteroitiin yleistasoisena eli sanatarkasti ilman litterointimerkkejä. Opinnäytetyön tehtävän kannalta epäoleelliset asiat, kuten tunteiden ilmaiset ja äänen painotukset jätettiin litteroimatta. Litteroitua tekstiä tuli kuudesta haastattelusta yhteensä 50 sivua (fontti Arial, fonttikoko 12 ja riviväli 1,5).

Litteroinnin jälkeen alkoi aineistoon perehtyminen ja sen selkeyttäminen. Haastateltavat koodattiin eri fontin värein ja aineisto järjestettiin aineiston teemahaastattelurungon teemojen mukaisesti: taustatiedot, asiakasprosessi, kohtaaminen, kehitysehdotukset ja vapaa sana. Asiakasprosessi pilkottiin aloitus- ja keskivaiheeseen sekä tulevaisuuteen. Lisäksi aineistosta karsittiin turhia täytesanoja sekä opinnäytetyön aiheeseen kuulumattomia asioita. Aineistoon tehtiin kontekstia koskevia muistiinpanoja hakasulkeisiin sekä kommentointityökalulla. Sen jälkeen aineisto tulostettiin ja kaikki puheenvuorot leikattiin erilleen. Aineistoa luettiin useaan otteeseen ja teemoittelua jatkettiin koodaamalla, eli yhdistelemällä samaa tarkoittavia puheenvuoroja, ja ryhmittelemällä niitä pieniin teemoihin. Samankaltaiset pienet teemat yhdistettiin suuremmiksi kokonaisuuksiksi (kuvio 4).



Kuvio 4. Esimerkki aineistosta nousseiden pienten teemojen ryhmittelystä, joista muodostui varsinainen teema.

Tutkimuskysymykset ohjasivat analyysivaihetta. Esimerkiksi teemojen muodostamisvaiheessa pohdittiin kriittisesti, vastaako teeman sisältö tutkimuskysymyksiin. Pieniä teemoja yhdistelemällä muodostui lopulta neljä varsinaista teemaa. Teemoiksi muodostui yksilöllinen palvelu, työkykykoordinaattorin tuoma tuki, asiakassuhde työkykykoordinaattorin kanssa sekä kehitysehdotukset. Liite 3 kuvastaa teemojen muodostumista esimerkkisittain avulla.

## 8 Tulokset

### 8.1 Taustatiedot

Teemahaastatteluun osallistuneet haastateltavat olivat iältään 46–63-vuotiaita. Haastateltavien tämänhetkinen tilanne vaihteli – osa oli työttömänä ja osa sairauslomalla. Kaikki haastateltavat olivat pitkäaikaistyöttömiä ja heillä oli haasteita työ- ja toimintakyvyn kanssa. Kaksi haastateltavista oli ohjautunut Topakka-hankkeeseen terveysasemayhteistyön kautta. Osa haastateltavista oli itse hakeutunut Topakka-hankkeeseen ja osalle sitä oli suositeltu muiden ammattilaisten toimesta. Haastateltavat olivat olleet haastatteluhetkellä asiakkuudessa muutamasta kuukaudesta reiluun vuoteen ja asiakasprosessi oli kaikilla kesken.

Asiakkuuden tavoitteissa oli eroavaisuuksia haastateltavien keskuudessa. Osalla haastateltavista tavoitteena oli työllistyminen ja osalla eläkkeelle pääsy. Joillakin haastateltavilla asiakasprosessi oli sellaisessa vaiheessa, ettei tavoite ollut vielä selvillä. Suurin osa haastateltavista oli asiakasprosessin vaiheessa, jossa työkykyä selvitetään. Työkykyä selvitettiin esimerkiksi ammatillisessa kuntoutus selvityksessä. Haastateltavat asioivat aina itselle nimetyn työkykykoordinaattorin kanssa.

## 8.2 Yksilöllinen palvelu

Haastatteluista ilmeni yleisesti ottaen, että Topakka-hankkeessa lähdettiin selvittämään asioita asiakaslähtöisesti. Eräs haastateltava luonnehti, ettei Topakka ole ”*painostuspaikka*”. Haastateltavat kokivat, ettei ollut minkäänlaista kynnystä mennä asioimaan paikan päälle tai ottaa yhteyttä työkykykoordinaattoriin. Useiden haastateltavien kertomuksissa korostui, että he saivat kaikki palvelut ja neuvot samasta paikasta. Haastateltavien mukaan työkykykoordinaattorina toimi yksi henkilö, joka piti langat käsissään, koordinoi heidän asioitaan sekä toimi tarvittaessa yhdyshenkilönä moniammatillisessa verkostossa.

*”Miusta ihan kaikkein ihaninta on se, että siellä on se yksi ihminen. Että miun ei tarvi aina rueta jollekin uuelle ihmiselle selittämään taas tätä asiaa, vaan et se on aina se yks ihminen, jonka kanssa jutella ja selvittää asioita.”*

Haastateltavat kokivat, että asioiden hoitaminen helpottui ja nopeutui, koska työkykykoordinaattorilla oli kaikki tieto ja asiakirjat koottuna samassa paikassa. Lisäksi erilaisten ajanvarausten järjestäminen koettiin sujuvampana työkykykoordinaattorin kautta, koska työkykykoordinaattorilla on suorat yhteydet moniammatilliseen verkostoon, esimerkiksi terveydenhuoltoon ja Kelalle. Yksi haastateltava kuvasi, että työkykykoordinaattorin tuomat yhteydet ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Aineistosta oli nähtävissä, että haastateltavien toiveet ja tarpeet huomioitiin yksilöllisesti. Haastateltavat kertoivat, että työkykykoordinaattori selvitti heidän

tilannettaan kokonaisvaltaisesti ja tarjosi heidän tilanteeseensa soveltuvia vaihtoehtoja. Eräs haastateltava totesi, että työkykykoordinaattori on aina kysynyt hänen näkemystään asioihin ja kaikki valinnat on tehty yhteisymmärryksessä. Osa haastateltavista kuvasi, että työkykykoordinaattorin tuoma realismi ja uudet näkökulmat auttoivat oman tilanteen hahmottamisessa ja valintojen tekemisessä.

*”Mut kuitenkin ihan sillee realistisesti voi jutella [työkykykoordinaattorin] kans siel. Hän ottaa hirveen hyvin sitten huomijoon kaikki vaihtoehot, mitä ite et ehkä oo tajunnu ajatellakkaan.”*

Haastateltavat toivat esille, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa. Esimerkiksi erilaiset vaihtoehdot ja niiden miettiminen yhdessä työkykykoordinaattorin kanssa antoi tukea ja selkeyttä omille ajatuksille. Yhteinen pohdinta auttoi haastateltavia hahmottamaan omaa tilannettaan ja potentiaaliaan.

### **8.3 Työkykykoordinaattorin tuoma tuki**

Haastateltavat mielsivät työkykykoordinaattorin tarjoaman konkreettisen avun oleelliseksi asiakasprosessin etenemisen kannalta. Haastateltavien mukaan konkreettinen apu oli erilaisten hakemusten täyttämistä yhdessä sekä varmistusta, että asiat tulivat hoidettua ajallaan. Lisäksi konkreettiseksi avuksi miellettiin työkykykoordinaattorin antama neuvonta sekä informaatio. Eräs haastateltava kuvasi, ettei hän olisi itse tajunnut, että asioita voisi lähteä hoitamaan eteenpäin.

Kaikkien haastateltavien näkemys oli, että asiakkuus on keventänyt omaa taakkaa huomattavasti. Osa haastateltavista kuvasi, että on huomattavasti helpompi olo ja keventynyt mieli. Toiset haastateltavat puolestaan kuvasivat, että työkykykoordinaattorin tarjoama tuki on tuonut heille selkeyttä sekä ilon tunnetta. Yksi haastateltava koki, että jopa psyykinen terveys on parantunut asiakkuuden myötä. Haastateltavien kertomuksissa korostui yleinen kiitollisuus työkykykoordinaattorin tarjoamaa palvelua kohtaan.

*”Oon hirmu kiitollinen siitä, että on tällöinen mahdollisuus, että joku ymmärtää hoitaa niitä asioita, kun ei ite jaksais eikä tajuais mihin pitää ottaa yhteyttä.”*

Suurin osa haastateltavista toi esille, että asiakkuus on tuonut heille toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen. Haastateltavat kokivat, että Topakka-hankkeen kautta asiat onnistuvat ja lopputulos tulee olemaan oikea. Eräs haastateltava koki, että tilanteensa vuoksi edetään päivä kerrallaan, eikä hänellä ollut herännyt suurta toiveikkuutta tulevaisuudesta.

#### **8.4 Asiakassuhde työkykykoordinaattorin kanssa**

Aineistosta ilmeni, että haastateltavat olivat tyytyväisiä asiakassuhteeseen työkykykoordinaattorin kanssa. Haastateltavat kuvasivat, että ilmapiiri tapaamisissa oli hyvä, välitön ja tervetullut. Eräs haastateltava toi esiin, että ilmapiiri oli kiireetön. Kaikkien haastateltavien näkemys oli, että heidät otettiin hyvin vastaan ja he tulivat hyvin kohdatuksi työkykykoordinaattorin toimesta.

Haastateltavat luonnehtivat vuorovaikutusta hyväksi, antoisaksi ja helpoksi. Keskustelut miellettiin avoimiksi ja positiivisiksi sekä työkykykoordinaattoria pidettiin ymmärtäväisenä kuuntelijana. Haastateltavat kokivat tulleen kuulluksi, koska työkykykoordinaattori keskittyi kuuntelemiseen ja oli tilanteessa läsnä. Osa haastateltavista koki hyväksi, että työkykykoordinaattori otti heidät tosisaan ja suhtautui heihin vakavasti. Osa haastateltavista piti siitä, että työkykykoordinaattori auttoi asioiden sanoittamisessa. Eräs haastateltava kuvasi, että työkykykoordinaattori kyselee niin kauan, että asia saadaan sanoitettua.

*”Työkykykoordinaattori on ottanu tosi hienosti nää asiat ja suhtautunu hyvin kaikkeen. Jos mie niinku jottain kysyn, niin ei miun ei oo tarvinnu mieltii, et kysynköhän mie jottain tyhmää, että on voinu kyssyy ihan mitä vaan.”*

Suurin osa haastateltavista kuvasi asiakassuhdetta työkykykoordinaattorin kanssa luottamuksellisena. Haastateltavat luonnehtivat luottamuksellisuuden näyttäytyvän siten, että työkykykoordinaattorille oli hyvä kertoa

henkilökohtaisista asioista, koska hän oli vaitiolovelvollinen. Osa haastateltavista mielsi työkykykoordinaattorin empaattiseksi ihmiseksi ja kuvasi suhdetta läheiseksi.

Haastateltavat kuvasivat yhteydenpitoa helpoksi ja toimivaksi. Yhteydenpidon määrää pidettiin riittävänä ja työkykykoordinaattoriin sai aina tarvittaessa yhteyden. Osa haastateltavista piti tarpeellisena, että asiakasprosessin päättyessä yhteydenpito vielä jatkuu siten, että työkykykoordinaattori saattaa asiakkuuden loppuun. Haastateltavat kokivat, että he saivat nopeasti vastauksen asiaansa tai tarvittaessa järjestettiin tapaaminen nopealla aikataululla. Osa haastateltavista kuvasi, että työkykykoordinaattori kysyi kuulumisia ja hänen kanssaan pystyi aina keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista. Eräs haastateltava luonnehti yhteydenpitoa siten, että tuntui kuin olisi soittanut parhaalle kaverille. Jotkut haastateltavat kokivat hyväksi sen, että työkykykoordinaattori piti huolta yhteydenpidosta ja varmisteli, että sovitut asiat on hoidettu. Osa puolestaan kuvasi, että yhteydenpito oli aktiivista ja molemminpuolista.

*”Ihan millon vaan on saanu ottaa yhteyttä, ettei oo tarvinnu jäähä oottelemmaa soittoaikaa, vaan jos jotakii aina tapahtuu, niin saa ilmottaa. On ollu tosi kätevä.”*

## 8.5 Kehitysehdotukset

Haastateltavat kuvasivat olevansa erittäin tyytyväisiä asiakasprosessiinsa ja tulleensa kohdatuksi niin hyvin, ettei heille juurikaan tullut mieleen kehitysehdotuksia asiakasprosessista. Haastateltavat kokivat, että asiakkuuden ja työkykykoordinaattorin tuen avulla heidän tilanteensa lähti etenemään sekä asioiden järjestely helpottui ja nopeutui. Osa haastateltavista luonnehti, että ilman asiakkuutta moni asia olisi jäänyt hoitamatta eikä tilanne olisi edistynyt lainkaan. Eräs haastateltava toi kuitenkin esille, että tapaamisia työkykykoordinaattorin kanssa olisi voinut olla enemmän ja moniammatillinen verkosto olisi voinut olla näkyvämpi.

Haastateltavat kuitenkin näkivät, että Topakka-hankkeen palveluille olisi tarvetta laajemminkin. Erityisesti korostui, että Topakka-hanketta toivottiin pysyväksi

palveluksi. Eräs haastateltava kuvasi, että palvelulle olisi tarvetta koko maakunnan alueella. Osa haastateltavista mainitsi, että palvelua voisi mainostaa enemmän tietoisuuden lisäämiseksi. Topakka-hankeeseen oltiin tyytyväisiä ja haastateltavat toivat esille, että suosittelisivat Topakka-hanketta kaikille, jotka tarvitsevat tukea oman tilanteen selvittelyssä.

*”Sitä toivosin, et tää ois laajempi koko tää Topakka-hanke, eikä vaan tämmönen kokkeilu, vaan että se ois kaikkien tarvitsevien käytössä.”*

## 9 Pohdinta

### 9.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista sekä kehitysehdotuksia asiakasprosessiin liittyen. Opinnäytetyössä etsittiin vastauksia kysymyksiin, millaisia kokemuksia asiakkailla on asiakasprosessista sekä millaisia kehitysehdotuksia asiakkailla on asiakasprosessiin liittyen. Haastatteluilla saatiin kattava ja sisällöltään laadukas aineisto. Haastattelujen vastaukset olivat pääasiassa samansuuntaisia, vaikka asiakkaiden tilanteet ja asiakasprosessin tavoitteet olivat hyvin erilaiset. Topakka-hankkeessa työskentelee seitsemän työkykykoordinaattoria, joten asiakkaiden kokemukset olivat peräisin eri työkykykoordinaattoreiden palveluista.

Opinnäytetyön tuloksista voi päätellä, että asiakkaat kokivat hyväksi sen, että Topakka-hankkeessa asioitiin yhden ihmisen kanssa sekä kaikki palvelut ja neuvot sai samasta paikasta. Se helpotti asioiden hoitamista sekä sujuvoitti asiakasprosessia. Työkykykoordinaattorit kevensivät asiakkaiden palvelukuorimitusta toimimalla heidän edustajanaan ja toimijana moniammatillisen verkoston kanssa. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että Topakassa käytetään yhden luukun -palveluperiaatetta. Myös Karjalainen (2013, 114) kertoo yhden luukun mallin sujuvoittavan asiakasprosessia. Lisäksi opinnäytetyön tuloksissa korostui työkykykoordinaattoreiden tekemä kokonaisvaltainen selvitystyö ja palvelujen



koordinointi. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että työkykykoordinaattorit toimivat ammattimaisesti ja palveluohjauksellista työtettä pidettiin kontekstiin sopivana työmenetelmänä. Kokonaisvaltainen palvelukokonaisuuksien hallinta ja seuranta ovat keskeinen osa työkykykoordinaattoreiden työtä, johon kuuluu palveluohjauksellinen työote (Mattila-Wirolahti & Tiainen 2019, 28; Raatikainen ym. 2019, 123–123). Yhteenvedon voidaan siis todeta, että yhden luokan malli sekä palveluohjauksellinen työote loivat asiakkaille myönteisen palvelukokemuksen. Tästä voidaan muodostaa johtopäätös, että työkykykoordinaattoreiden tarjoamat palvelut ovat matalan kynnyksen palvelua.

Raatikainen ym. (2019, 94) kuvaa, että asiakaslähtöisyys on merkittävä osa asiakasprosessia. Opinnäytetyön tuloksissa korostui asiakaslähtöisyys ja se näyttäytyi tuloksissa siten, että asiakkaat olivat saaneet yksilöllistä palvelua ja heitä oli aktiivisesti osallistettu palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaiden tarpeiden kartoittamisen lisäksi, huomioon oli otettu asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet asiakasprosessin aikana. Ihalainen & Kettunen (2017, 54) sekä Raatikainen ym. (2019, 127) kertovat luottamuksen ja sen luomisen olevan oleellinen osa asiakaslähtöistä työskentelyä ja asiakassuhdetta. Myös opinnäytetyön tuloksista oli nähtävissä, että asiakassuhde työkykykoordinaattoreiden kanssa oli luottamuksellinen. Tärkeä luottamuksen syntymiseen vaikuttava tekijä oli työkykykoordinaattoreiden ammattitaito ja asiantuntemus. Surakan (2016, 32–34) pro gradussa ilmeni, että työkykykoordinaattoreiden kanssa asiointi oli asiakaslähtöistä, osallisuutta edistävää sekä luottamuksellista. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus ja osallisuuden vahvistaminen ovat oleellinen osa työkykykoordinaattoreiden ammatillista osaamista. Ne ovat myös sosiaalialan asiakastyön lähtökohtia.

Opinnäytetyön tuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että työkykykoordinaattoreiden tuoma tuki oli merkittävin osa asiakasprosessia ja sen etenemistä. Etenkin konkreettinen apu oli suuressa roolissa asiakasprosessin etenemisen suhteen. Tuloksista välittyi, että työkykykoordinaattoreiden tuki oli välttämätöntä. Asioiden hoitaminen itse oli haastavaa, eivätkä asiakkaat olisi tulleet, miten omaa tilannettaan voisi edistää. Tuloksista oli nähtävissä, että asiakkaiden psyykinen kuormitus vähentyi sekä heidän tilanteeseensa tuli selkeyttä. Lisäksi

johtopäätöksenä voidaan todeta, että työkykykoordinaattorit ovat olleet asiakkaille merkittävä henkinen tuki. Myös Nivala & Rynänen (2019, 191) teoksessa todetaan, että onnistuneen kohtaamisen elementteihin kuuluu henkilön kasvun ja hyvinvoinnin tukeminen parhaalla mahdollisella tavalla ammattilaisen toimesta.

Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että työkykykoordinaattoreiden ammattimainen ote työskentelyyn sekä asiakkaiden kokonaisvaltainen huomiointi antoi asiakkaille hyvän palvelukokemuksen. Tämän ansiosta syntyi selkeä yhteisymmärrys asiakasprosessin suunnasta sekä toiveikas ja luottavainen olo tulevaisuuden suhteen. Opinnäytetyön tuloksista oli nähtävissä, että työkykykoordinaattorit olivat motivoineet ja auttaneet asiakkaita pyrkimään kohti tavoitteita. Työkykykoordinaattoreiden työhön kuuluu selvittää asiakkaiden tilannetta, tukea asioiden hoitamisessa sekä kannustaa ja motivoida kohti itsenäistä toimijuutta (Mattila-Wiro & Tiainen 2019, 28).

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että asiakkaan kohtaamisessa oli onnistuttu erinomaisesti. Asiakkaat otettiin hyvin vastaan ja tapaamisten ilmapiiri oli avoin ja kunnioittava sekä yhteydenpito oli toimivaa ja riittävää. Edellä mainitut asiat kuuluvat matalan kynnyksen palvelun periaatteisiin ja ovat olleet merkittävä osa asiakassuhdetta ja asiakasprosessia. Aito kohtaaminen ja toimiva vuorovaikutus ovat palveluohjauksellisen työn lähtökohtia (Raatikainen ym. 2019, 116). Opinnäytetyön tulosten mukaan vuorovaikutus työkykykoordinaattoreiden kanssa oli avointa ja antoisaa. Työkykykoordinaattorit olivat aktiivisia kuuntelijoita ja aidosti läsnä tilanteissa sekä asiakassuhde oli tasavertainen. Opinnäytetyön tuloksista voidaan siis tehdä johtopäätös, että vuorovaikutus oli dialogista. Mönkkösen (2018, 107–110) mukaan dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä ovat vastavuoroisuus, kohtaamisen taito, tilanteeseen sopeutuminen, aktiivinen kuuntelu ja molemminpuolinen ymmärrys. Dialogisuus on osa asiakassuhdetta sekä kommunikaatiota (Mönkkönen 2018, 110).

Kaikki edellä mainitut asiat kytkeytyvät tiiviisti myös asiakaslähtöisyyteen, johon sisältyy esimerkiksi aitoa kohtaamista, asiakkaiden rinnalla kulkemista ja dialogista vuorovaikutusta. Asiakkaat eivät tulleet tapaamisiin vain kuuntelemaan

ohjeita, vaan heidät kohdattiin aidosti ja suunnitelmat heidän tilanteensa edistämiseksi tehtiin yhteistyössä työkykykoordinaattorin kanssa. Dialogisuuteen kuuluu asiakkaiden toimijuuden tukeminen ja edistäminen (Mönkkönen 2018, 119). Myös Surakan (2016) pro gradussa todetaan, että asiakkaiden toimijuus vahvistui asiakasprosessissa.

Hyvä yhteistyö työkykykoordinaattoreiden kanssa koostui useista eri osa-alueista. Opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta, että asiakasprosessin aikana merkittäviä tekijöitä olivat yksilöllinen palvelu, työkykykoordinaattoreiden tuoma tuki ja hyvä asiakassuhde. Kaikki aineistosta löydetyt teemat olivat kytköksissä toisiinsa ja ne ovat myös sosiaalialan vahvaa asiantuntijuutta. Aineistosta löydetty teemat sekä niiden sisällöt olivat merkittävässä roolissa asiakkaan voimaantumisen näkökulmasta katsottuna.

Opinnäytetyön tuloksista on havaittavissa, että työkykykoordinaattorit olivat luo- neet asiakkaille puitteet voimaantua ja toimineet tukena sosiaalipedagogisissa kasvuprosesseissa. Nivalan ja Ryytäsen (2019, 198) teoksessa kerrotaan, että ammattilaiset tukevat asiakkaita yksilöllisissä kasvuprosesseissa, jotta asiakkaat löytävät paremmin omat voimavaransa hyvinvointinsa edistämiseksi. Lopuksi voidaan tehdä johtopäätös, että työkykykoordinaattorit olivat toimineet ammattimaisesti, asiakastyötä ohjaavien keskeisten sisältöjen mukaisesti sekä ammattieettisiä periaatteita noudattaen.

Tuloksista ilmeni muutama kehitysehdotus asiakasprosessiin liittyen. Tulosten mukaan yksi haastateltava olisi toivonut moniammatillista verkostopalaveria asiakkuutensa aikana. Asiakkaiden tilanteet ja palvelupolut olivat erilaiset, joten palvelutarjonnassa oli havaittavissa vaihtelua. On mahdollista, että enemmän palveluita saaneet asiakkaat olivat tyytyväisempiä asiakasprosessinsa sisältöön. Myös työkykykoordinaattorin suorat yhteydet muuhun verkostoon saattoivat olla syy yksittäisen verkostopalaverin toteutumattomuudelle. Tuloksista kuitenkin ilmenee, että työkykykoordinaattoreiden ja Topakka-hankkeen tarjoamat palvelut olivat kokonaisuudessaan positiivinen kokemus. Asiakkaiden tyytyväisyys näkyi niin asioiden etenemisen suhteen, kuin työkykykoordinaattoreiden

kohtaamistaitojen osalta. Yleisesti ottaen tuloksissa oli selkeästi nähtävissä asiakkaiden kiitollisuus Topakka-hanketta ja työkykykoordinaattoreita kohtaan.

Tuloksissa painottui laajemmassa kontekstissa olevana kehitysehdotuksena se, että Topakka-hankkeen ja työkykykoordinaattoreiden palvelua toivottiin pysyväksi palvelumalliksi Pohjois-Karjalaan. Keskitalo & Karjalainen (2013, 14) toteavat, että yhteiskunnassa tulisi kehittää tehokkaita ja yksilöllisiä työllistymistä tukevia ja syrjäytymisen ehkäisyä vahvistavia palvelumalleja esimerkiksi työhallinnon ja sosiaali- ja terveydenhuollon resurssein. Opinnäytetyön tuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että asiakkaat tarvitsevat yksilöllistä, yhden luukun periaatetta noudettavaa palvelua. Työkykykoordinaattoreiden palveluilla olisi tarvetta erityisesti Pohjois-Karjalan alueella, jossa työttömyysprosentti on Suomen korkeimpia ja pitkäaikaistyöttömiä on paljon. Pysyvän palvelumallin avulla palvelun tunnettavuus kasvaisi ja asiakkaat oppisivat hyödyntämään erilaisia palveluja. Palvelulla voisi olla jopa ennaltaehkäisevä vaikutus. Karjalaisen (2013, 101) ja Välimaan (2008, 187) mukaan pitkäaikaistyöttömien kohdalla olisi tarpeellista hahmottaa asiakkaiden kokonaistilanne, tarjota intensiivistä apua ja tukea tilanteeseen sekä sovittaa eri palveluja yhteen. Asiakkuuksien samanaikaisuus eri palveluissa vaatii intensiivistä hallinnonalojen ja palveluiden yhteistyötä ja sovittamista (Karjalainen 2013, 101).

## **9.2 Luotettavuus ja eettisyys**

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteistä ohjetta, koska laadullinen tutkimus ei ole vain yksi tutkimusperinne vaan kattaa useita erilaisia perinteitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 163). Laadullisen tutkimuksen luottavuuskriteereitä voivat olla esimerkiksi vahvistettavuus, dokumentaatio, tulokinnan ristiriidattomuus, saturaatio ja aikaisemmat tutkimukset. Näitä asioita on hyvä huomioida jo työn suunnitteluvaiheessa. (Kananen 2017, 176.) Tutkimuksen luotettavuus on viime kädessä tutkijan oman näytön ja arvion sekä rehellisyyden varassa (Kananen 2017, 176; Vilkkä 2015, 196). Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, kun tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia.

Tutkimukseen ei saa vaikuttaa satunnaiset tai epäolennaiset tekijät. (Vilka 2015, 196.)

Tärkein osa tutkimuksen luotettavuuden arviointia on tutkijan tekemä dokumentointi. Dokumentoinnin avulla tutkija tuo näkyväksi tekemänsä valinnat ja ratkaisut sekä perustelee niitä. Tehtyjen ratkaisujen toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tulee arvioida. (Kananen 2017, 176; Vilka 2015, 197.) Tutkimuksesta olisi hyvä tulla ilmi sen kohde ja tarkoitus, tutkittavien valikoituminen ja määrä, miten aineisto on kerätty ja analysoitu, tutkimuksen kesto, luotettavuuden pohdinta, raportointi sekä oma sitoutuminen tutkijana. Raportin tulee kuvata selkeästi tutkimusprosessia, joten ilmaisujen laajuuteen on hyvä kiinnittää huomiota. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163–165.) Lisäksi luotettavuuden kriteerinä on aineiston saturaatio, eli eri lähteiden tuottaman aineiston sisältö alkaa toistua (Kananen 2017, 176, 179).

Tuomi & Sarajärvi (2018, 155) toteavat yleistäen, että ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettinen perusta koostuu ihmisoikeuksista. Sen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Eettisyys on suuri osa tutkimukset luotettavuutta sekä se koskee myös tutkimuksen laatua. Tutkijan eettiset ratkaisut ja tutkimuksen uskottavuus ovat erottamattomia. Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149–150.) Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, tarkkuus, objektiivisyys, tieteellisten menetelmien käyttö, tulosten avoimuus ja vastuullisuus sekä muiden tutkijoiden tuotosten kunnioittaminen eli lähdeviittaukset. Lisäksi tutkimuksen eettinen suunnitteleminen, toteuttaminen ja tallentaminen, tutkimusluvut sekä oikeudet vastuut ja velvollisuudet ovat hyvää tieteellistä käytäntöä. (Kananen 2017, 190; Tuomi & Sarajärvi 2018, 150–151.)

Tutkimukseen osallistuvien informointi on tärkeää. Tutkija kertoo osallistuville henkilöille tutkimuksen aiheesta, tavoitteesta ja käytettävistä tutkimusmenetelmistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155–156; Kananen 2017, 194.) Osallistujille kerrotaan vapaaehtoisuudesta; osallistuja voi keskeyttää mukanaolonsa, jättää vastaamatta johonkin haastattelukysymykseen tai jälkikäteen kieltää aineiston käytön. Osallistujille informoidaan tutkimusaineiston käsittelystä sekä

jatkokäytöstä. Tutkimuksessa saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille eikä käytetä muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155–156.) Haastatteluun osallistuvilta olisi hyvä pyytää kirjallinen tai suullinen suostumus. Esimerkiksi teemahaastattelua toteutettaessa suostumus olisi hyvä saada tallennetuksi, jos suostumus annetaan suullisesti. (Kananen 2017, 192–193.)

Opinnäytetyöprosessin eri vaiheet dokumentoitiin huolellisesti ja selkeästi, mikä lisää opinnäytetyön luotettavuutta. Menetelmälliset valinnat perusteltiin teoriaan pohjautuen. Hyvään tieteelliseen käytäntöön perehdyttiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa ja sen periaatteita pyrittiin noudattamaan koko prosessin ajan. Esimerkiksi lähdemateriaaleja arvioitiin kriittisesti ja lähdeviittaukset tehtiin huolellisesti sekä aineistoa käsiteltiin asianmukaisesti ja sen tuhoamisesta huolehdittiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyössä, jossa selvitetään ihmisten kokemuksia, tarvitaan tutkimuslupa ja se hankittiin toimeksiantajalta ennen toteutusvaiheen aloitusta. Opinnäytetyössä haastateltiin kuutta henkilöä ja haastateltavien määrä oli riittävä. Viimeisissä haastatteluissa oli selkeästi nähtävissä aineiston saturaatio, eikä uutta aineistoa enää syntynyt.

Opinnäytetyön luotettavuutta edistettiin haastateltavien informoinnilla. Saatekirjeen lisäksi kerrottiin, että haastattelun voi halutessaan keskeyttää tai jälkikäteen voi kieltää haastatteluaineiston käytön opinnäytetyössä. Luotettavuutta lisättiin pyytämällä haastateltavien suostumus haastatteluun osallistumisesta. Kasvokkain toteutetuissa haastatteluissa suostumus pyydettiin kirjallisesti ja puhelinhaastatteluissa suullisesti. Aineiston laadukkuuteen saattoi vaikuttaa se, että kaksi haastattelua toteutettiin puhelimitse. Puhelinhaastatteluissa tarkentavien kysymysten esittäminen tuntui haastavammalta ja vuorovaikutus jäi etäisemmäksi.

Työparityöskentely koettiin opinnäytetyön luotettavuutta ja laadukkuutta lisääväksi tekijäksi. Yhteinen pohdinta edisti kriittistä ajattelua opinnäytetyöprosessin aikana sekä tuki dokumentoinnin ja aineiston analyysin tarkkuutta. Haastattelutilanteissa työparityöskentely auttoi havainnoimaan tilannetta monipuolisemmin ja esittämään tarkentavia kysymyksiä. Jälkikäteen havaittiin, että haastattelutilanteissa haastateltavat mielsivät kohtaamisen ja vuorovaikutuksen

synonyymeiksi, joten niitä käsitteitä olisi pitänyt avata enemmän. Kehitysehdotusten osuus aineistoista jäi pieneksi, joten teemahaastattelurungon kysymyksiä kehitysehdotusten osalta olisi voinut muotoilla vielä tarkemmiksi. Kehitysehdotusten vähyyteen voi vaikuttaa myös haastateltavien valikoituminen haastatteluun. On mahdollista, että haastatteluun valikoitui asiakkaita, jotka olivat keski-vertoa tyytyväisempiä palveluun.

### **9.3 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet**

Opinnäytetyön avulla pyrittiin tuottamaan Topakka-hankkeelle tietoa toimintansa kehittämiseen, etenkin kun työkykykoordinaattorin työ on suhteellisen uusi. Topakka-hanke halusi kehittää toimintaansa asiakasosallisuutta hyödyntäen. Opinnäytetyön tulokset antavat lisää myös asiakasymmärrystä. Sen avulla työkykykoordinaattorit saavat tietoa, kuinka asiakkaat hahmottavat asiakasprosessinsa ja kuinka asiakkaat kokevat tullessa kohdatuksi. Lisäksi lisääntyneen tiedon myötä työkykykoordinaattorit voivat reflektoida ja kehittää työ- ja toimintatapojaan. Kehitysehdotusten osuus tuloksissa jäi pieneksi, joten niiden hyödynnettävyys toiminnan kehittämisessä voi jäädä heikommaksi.

Opinnäytetyö tuo näkyväksi sosiaalialan asiakasprosessia asiakaskontekstissa, jota ei välttämättä mielletä sosiaalialan työksi. Opinnäytetyötä voisi hyödyntää myös asiakasprosessin hahmottamisessa. Sosionomikoulutuksessa työllisyyden kenttä jää melko vähäiselle huomiolle, joten aiheesta kiinnostuneet opiskelijat voisivat perehtyä opinnäytetyön avulla aiheeseen ja työkykykoordinaattorin työhön. Aihetta voisi tutkia laajemmin työllisyyden kentällä, koska työkykykoordinaattoreita työskentelee myös Topakka-hankkeen ulkopuolella.

Topakka-hankkeessa on useita satoja asiakkaita, joten asiakkaiden kokemuksia voisi selvittää laajemmin määrällisenä tutkimuksena. Määrällisen tutkimuksen avulla voisi laajemmin selvittää tyytyväisyyttä Topakka-hankkeeseen tai sitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaiden asioiden etenemiseen. Terveysasemayhteistyön pilotointi on alkanut keväällä 2022, joten terveysasemilta ohjautuneiden asiakkaiden kokemuksia voisi tutkia laajemmin pilotoinnin loppuvaiheessa tai

sen päätyttyä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös kokemukset asiakasprosessista työkykykoordinaattoreiden ja moniammatillisen verkoston näkökulmasta. Pilotoinnin tarkoituksena on myös säästää sosiaali- ja terveydenhuollon resursseja vähentämällä päällekkäistä työtä, joten jatkotutkimusaiheena voisi tutkia toiminnan talousvaikuttavuutta terveysasemilla.

#### **9.4 Ammatillinen kasvu**

Opinnäytetyön tekeminen antoi meille laajan ja monipuolisen kuvan työllisyyden kentästä sekä työttömyyden yhteiskunnallisesti tilanteesta. Osatyökykyisten tilanteeseen perehtyminen on herättänyt pohtimaan yhteiskuntaa ja sen juurtuneita rakenteita, joita olisi hyvä kehittää vastaamaan paremmin nykypäivän tarpeita. Tällä hetkellä työelämässä on kohtaanto-ongelma, etenkin Pohjois-Karjalan alueella. Nykypäivänä olisi enemmän tarvetta esimerkiksi osa-aikaisille työpaikoille ja työn kuvan räätälöinnille henkilön työ- ja toimintakyvyn mukaan. Työelämästä tuleva toimeksianto vahvisti teorian tiedon ja käytännön työn yhdistämistä. Koimme työelämän toimeksiannon hyödylliseksi ammatillisen kasvun ja verkostoitumisen kannalta. Palaverit toimeksiantajan kanssa vahvistivat myös viestimisosaamistamme. Opinnäytetyön avulla pääsimme syventymään uuteen asiakasryhmään erityisesti työkyvyn näkökulmasta. Haastattelutilanteet vahvistivat taitojamme kohdata erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä.

Opimme paljon uutta asiaa opinnäytetyön tekemisestä ja sen prosessista, koska tämä oli ensimmäinen tekemämme amk-opinnäytetyö. Osaamisemme opinnäytetyön tutkimusmenetelmistä kasvoi prosessin aikana. Haastavalta prosessin aikana tuntui tutkimusmenetelmien yhteensovittaminen ja soveltaminen, koska ne olivat eri teoriakirjallisuuksissa kuvattu eri tavoin. Prosessin aikana yllätti, miten paljon jouduimme soveltamaan menetelmiä omaan työhömmee. Soveltamisen avulla opimme luottamaan omiin valintoihimme. Työskentelyn aikana suunnitelmallinen työskentely sekä aikatauluttamisen hallinta vahvistuivat. Laadimme viikkotasaisen aikataulusuunnitelman, jonka mukaan etenimme prosessissa. Opimme pitkäjänteistä työskentelyä, koska opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkäkestoinen prosessi. Se on ollut merkityksellinen osa ammatillista



kasvua ja luo valmiuksia tulevaan työhömmä, jossa tarvitaan pitkäjänteisyyttä. Opinnäytetyötä tehdessämme joustavuutta on tarvittu useassa kohdassa ja se on keskeinen taito työelämässä.

Päädyimme tekemään opinnäytetyön yhdessä, koska tunsimme toistemme työskentelytavat ja yhteistyömme on ollut sujuvaa aiemmilla opintojaksoilla. Meillä molemmilla on vahva työskentelymoraali, joten välillämme vallitsi vahva luottamus siihen, että opinnäytetyön teko ja prosessin eteneminen on sujuvaa. Parityöskentely on syventynyt pitkäkestoisen työskentelyn ja avoimen vuorovai-  
kutuksen ansiosta. Olemme oppineet antamaan palautetta ja ottamaan sitä vastaan. Meidät yllätti myös se, kuinka vaativaa ajatustyötä opinnäytetyön tekeminen on. Yhdessä käyty vuoropuhelu ajatuksista sekä kriittinen pohdinta ovat antaneet laajempaa näkökulmaa ja helpottaneet ajatustyötä. Yksin työskentely ei olisi ollut yhtä hedelmällistä. Yhteinen keskustelu on auttanut refleктоimaan omaa toimintaa ja vahvistanut ammatillista kasvua.

Parityöskentely piti työskentelymotivaatiota korkealla, koska se loi positiivisen paineen edistää opinnäytetyötä. Koko prosessin aikana käyty yhteinen reflektio edisti kriittistä ajatteluamme. Jos lähtisimme tekemään tätä tutkimusta uudelleen, tekisimme joitakin asioita toisin. Esimerkiksi suunnittelimme teemahaastattelurungon selkeämmäksi ja kysymykset vielä pienempiin osiin. Opinnäytetyön tekeminen antoi meille valmiuksia ja rohkeutta lähteä tulevaisuudessa mukaan monipuolisempiin työtehtäviin. Molemmat koemme, että voisimme työskennellä tulevaisuudessa erilaisissa projekteissa ja hankkeissa.

## Lähteet

- Aho, S. & Mäkiaho, A. 2016. Krooninen työttömyys. Pitkään avoimien työmarkkinoiden ulkopuolella olleiden työttömien määrää ja rakennetta sekä työttömyyden dynamiikkaa Suomessa vuosina 2005–2013 selvittävä tutkimus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 20/2016. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79577>. 11.10.2022.
- Alho, L. 2014. Polun tekijät – selvitys työvoiman palvelukeskusten toiminnasta, tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla. Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/103070/Polun\\_tekijat.pdf?sequence=2](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/103070/Polun_tekijat.pdf?sequence=2). 28.9.2022.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus & TE-palvelut. 2023. Pohjois-karjala työllisyyskatsaus tammikuu 2023. [https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/49190165/Tyollisyyskatsaus\\_Pohjois-Karjala\\_2023\\_tammikuu.pdf/6db07f0f-a96b-1216-6072-afd25e004b51?t=1676891543759](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/49190165/Tyollisyyskatsaus_Pohjois-Karjala_2023_tammikuu.pdf/6db07f0f-a96b-1216-6072-afd25e004b51?t=1676891543759). 22.2.2023.
- Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2017. Turvaverkko vai trampoliini – sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ikonen, N. 2022. Työkykykoordinaattori. Liperin kunta. Nauhoitettu haastattelu 30.9.2022.
- Ikonen, N. 2023. Työkykykoordinaattori. Liperin kunta. Nauhoitettu haastattelu 17.2.2023.
- Innokylä. 2022. Työkyvyn tuen tiimi Siun sotessa. Siun sote. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/tyokyvyn-tuen-tiimi-siun-sotessa>. 28.2.2023.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Joensuun kaupunki. 2022. Topakka-hanke. <https://www.joensuu.fi/topakka-hanke>. 13.9.2022.
- Jormalainen, E. 2022. Sosiaalityön asiantuntijuus työttömän työkyvyn arvioinnissa. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Humanistis-yhteyskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202206163394>. 17.2.2023.
- Juvonen-Posti, P., Saikku, P. & Turunen, J. (toim.). 2020. Elinikäistä osallistumista vai elämää työ edellä? Työikäisten monialaisten palveluiden yhteensovittamien ja vaikuttavuuden arviointi -loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:40. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162412/VNTEAS\\_2020\\_40.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162412/VNTEAS_2020_40.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 19.2.2023.

- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 99–119.
- Kasurinen, S. 2022. Työkykykoordinaattori. Outokummun kaupunki. Nauhoitettu haastattelu. 30.9.2022.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 7–18.
- Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima & politiikka. Vaasa: Hansaprint Oy.
- Mattila-Wiro, P. & Tiainen, R. 2019. Kaikki mukaan työelämään – Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) kärkihankkeen tulokset ja suositukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161453/25\\_2019\\_OTELoppuraportti%20suomi%20netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161453/25_2019_OTELoppuraportti%20suomi%20netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 5.10.2022.
- Mäntysaari, M. & Ylistö, S. 2021. Työllistymistä edistävän monialaisen palvelun vaikuttavuus. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin A-R. & Turtiainen K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy, 250–266.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Nivala, E. & Rynnänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Nevala, N. & Vuorento, M. 2015. Keinot käyttöön – Ohjeita työkyvyn tueksi. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74727/Opas2015-Keinot-K%C3%A4ytt%C3%B6nC3%B6n.pdf?sequence=1>. 5.10.2022.
- Nyman, J. 2021. Työ- ja toimintakyvyn arviointi osana työvalmentajan työtä. Teoksessa Korhonen, A., Lindberg, J., Ray, K., Pentikäinen, M. & Riihelä, M. (toim.) Ilmiöitä työkykyisyyden ympärillä. Helsinki: Vatesäätiö sr, 92–105.
- Oivo, T. & Kerätär, R. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161151/STM%20rap%2043%202018%20Osatyökykyisten%20reitit%20työllisyyteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. 14.9.2022.
- Pensola, T. 2010. Työttömyys ja työkyky. Teoksessa Aromaa, A. & Koskinen, S. (toim.) Suomalaisten työ, työkyky ja terveys 2000-luvun alkaessa. Helsinki: Yliopistopaino, 79–82.
- Pohjolainen, T. & Haanpää, M. 2018. Toiminta- ja työkyvyn arviointi sekä ammatillinen kuntoutus. Teoksessa Kalso, E., Haanpää, M., Hamunen, K., Kontinen, V. & Vainio, A. (toim.) Kipu. Helsinki: Duodecim, 272–280.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineistoin analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 145–156.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineistoin litterointi. Teoksessa Hyvärinen M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–444.
- Ryynänen, E. 2018. Asiakaspalveluprosessi Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakkaiden kokemana. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149408/Ryynanen\\_Elisa\\_2018\\_06\\_01.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149408/Ryynanen_Elisa_2018_06_01.pdf?sequence=1). 28.9.2022.
- Saikku, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 120–149.
- Schandelmaier, S., Ebrahim, S., Burkhardt, S., de Boer, W.E., Zumbunn, T., Guyatt, G.H., Busse, J.W. & Kunz, R. 2012. Return to work coordination programmes for work disability: a meta-analysis of randomised controlled trials. PLoS One. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3501468/pdf/pone.0049760.pdf>. 22.2.2023.
- Siun sote. 2022a. Siun sotessa pilotoidaan työkykykoordinaattoritoimintaa – asiakaslähtöistä tukea työkykyyn omalta terveysasemalta.  
[https://www.siunsote.fi/ajankohtaista/-/asset\\_publisher/Pd3n5XvvikRz/content/id/17491638](https://www.siunsote.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/Pd3n5XvvikRz/content/id/17491638). 5.10.2022.
- Siun sote. 2022b. Työkyvyn tuen tiimin roolit ja vastuut. [https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-10/Siunsote\\_ty%C3%B6kykyohjelma\\_ty%C3%B6kyvyn%20tuen%20tiimin%20roolit.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-10/Siunsote_ty%C3%B6kykyohjelma_ty%C3%B6kyvyn%20tuen%20tiimin%20roolit.pdf). 6.10.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Työkykykoordinaattori raivaa työllistymisen esteitä. <https://stm.fi/-/tyokykykoordinaattori-raivaa-tyollistymisen-esteita>. 5.10.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Työkykykoordinaattori on sote- ja työelämäpalvelujen asiantuntija. <https://stm.fi/-/tyokykykoordinaattori-on-sote-ja-tyoelamapalvelujen-asiantuntija>. 28.2.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Työkykyohjelma. <https://stm.fi/tyokykyohjelma>. 22.2.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen. <https://stm.fi/ammattilaisten-osaamisen-vahvistaminen>. 28.2.2023.
- Surakka, J. 2016. Ikääntyvien osatyökykyisten asiakkaiden kokemuksia yhteistyöstä työkykykoordinaattorin kanssa. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro Gradu. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/49032>. 17.2.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ja palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. [https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon\\_asiakasasiakirjat\\_ja\\_palvelutehtavakohtaiset\\_palveluprosessit.pdf/2bd89326-8c74-4051-b39f-ad4f499d0bb5](https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_asiakasasiakirjat_ja_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/2bd89326-8c74-4051-b39f-ad4f499d0bb5). 5.10.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Työkykyohjelma – Käsitteet. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/kasitteet>. 14.9.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. ICF-luokitus. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>. 28.2.2023
- Tilastokeskus. 2022. Käsitteet ja määritelmät. <https://www.stat.fi/til/tyti/kas.html>. 9.9.2022.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Palkkatukea työnantajalle työttömän palkkaamiseen. [https://tem.fi/palkkatuki\\_22.11.2022](https://tem.fi/palkkatuki_22.11.2022).
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. Työllisyyskatsaus tammikuu 2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164647/TKAT\\_Tammi\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164647/TKAT_Tammi_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 22.2.2023.
- Työterveyslaitos. 2022. Työkyky. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>. 13.9.2022.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 175–195.
- Ylisassi, H., Rajavaara, M. & Seppänen-Järvelä, R. 2022. Työn muutokset ja työkykykäsitykset kuntoutuksen lähtökohtina. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Melkas, S. (toim.). Kuntoutuminen. Tallinna: Duodecim, 160–167.

**Suostumus haastatteluun****Opinnäytetyön tekijät:**

Tiia Koukkunen (puh.0504940610)

Inka Loppukaarre (puh. 0400835754)

**Opinnäytetyön aihe:** Topakka-hankkeen asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista

**Toimeksiantaja:** Joensuun työllisyyspalvelut/ Topakka-hanke

Olemme kaksi kolmannen vuoden sosionomiopiskelijaa Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Topakka-hankkeeseen ja opinnäytetyömme tarkoituksena on Topakka-hankkeen asiakkaiden kokemuksia asiakasprosessista sekä kehitysideoita prosessiin liittyen.

Toteutamme opinnäytetyömme laadullisena tutkimuksena ja keräämme aineiston teemahaastattelun avulla. Nauhoitamme haastattelut, kirjoitamme ne tekstimuotoon ja analysoimme aineiston. Huolehdimme haastatteluaineiston huolellisesta säilyttämisestä koko opinnäytetyöprosessin ajan ja poistamme aineistot asianmukaisesti, kun emme niitä enää tarvitse. Haastattelut ovat luottamuksellisia. Haastateltavia ei voi tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä. Valmis opinnäytetyömme julkaistaan Theseus-verkkopalvelussa ja Topakka-hanke voi käyttää sitä toimintansa kehittämiseen.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Suostun haastatteluun ja siihen, että haastattelu nauhoitetaan. Annan luvan haastatteluaineiston käyttämiseen opinnäytetyössä.

Paikka ja aika:

Allekirjoitus ja nimenselvennys:

---

## Teemahaastattelurunko

### Taustatiedot:

- Ikä
- Työttömyyden kesto?
- Kuinka kauan olet ollut Topakka-hankkeessa asiakkaana?
- Mikä on tavoitteesi Topakka-hankkeessa (eläke/ eläkeselvittelyt, osatyökykyisen palkkatuki, kuntoutus)?
- Missä palvelussa/ tilanteessa olet tällä hetkellä (esim. kuntoutusselvitys, työkokeilu tms.)?

### Kokemuksia asiakasprosessista / asioiden eteneminen

#### Aloitus

- Miten päädyit asiakkaaksi Topakkaan? Minkä asioiden koet johtaneen siihen, että olet nyt Topakka-hankkeen asiakkuudessa?
- Millaisia odotuksia sinulla oli asiakkuudesta Topakassa?

#### Keskivaihe

- Millainen merkitys asiakkuudella on ollut sinulle?
- Millaisena koet saamiesi palveluiden vaikutuksen tilanteellesi? Kuvaile, mitä vaikutuksia. Mitä hyötyä? Mitä haittaa?
- Kuvaile mitä Topakka-hankkeen asiakkuus on tuonut sinulle? Kerro konkreettisia esimerkkejä.
- Millaisena moniammatillinen verkosto on näyttäytynyt sinulle Topakka-hankkeessa? Kerro esimerkki.

#### Tulevaisuus

- Millaisina koit/koet prosessisi jatkosuunnitelmat Topakka-hankkeessa?
- Millaisena näet tulevaisuuden suunnitelmat hankkeen jälkeen?

### Kohtaaminen prosessissa (osallisuus)

- Miten koet tulleeesi kohdatuksi Topakka-hankkeessa? Mikä toimi? mikä ei? Kerro esimerkkejä.
- Millaisena olet kokenut vuorovaikutuksen Topakan työntekijöiden kanssa? Millaista vuorovaikutus on ollut?
- Miten koet, huomioitiinko toiveesi ja tarpeesi? Kerro esimerkkejä.
- Koetko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa polkuusi Topakka-hankkeessa?

### Kehitysehdotukset

- Miten kehittäisit prosessia / asioiden etenemistä?
- Miten kehittäisit asiakkaan kohtaamista?

### Vapaa sana

## Teemojen muodostuminen

Esimerkkisitaatit:	Pienet teemat:	Varsinainen teema:
<p>"Työkykykoordinaattori keskittyy siihen kuuntelemissee ja ohjaamissee"</p> <p>"Todella niinku antosaa ja hyvää vuorovaikutus on ollut "</p>	<b>Vuorovaikutus</b>	<b>Asiakassuhde työkykykoordinaattorin kanssa</b>
<p>"Ilmapiiiri on siellä semmonen välitön ja tämmönen tervetullooo ilmapiiiri, ei kauheeta kiirettä oo"</p> <p>"Sinne on kiva ollu mennä"</p>	<b>Ilmapiiiri</b>	
<p>"pystyny keskustelemaan luottamuksella toisen ihmisen kaa kaikista näistä asioista"</p> <p>" tosi semmoinen luottamuksellinen suhe on ollu"</p>	<b>Luottamuksellisuus</b>	
<p>" on sitten saanut soittaa tai laittaa viestiä ja kysyä jos jokkii on hämmentäny"</p> <p>" sai sillo yhteyven kun oli tarvis"</p>	<b>Yhteydenpito</b>	
<p>"Oon niin äärettömän tyytyväinen tähän"</p> <p>"Ei ainakaan miun kohalla ois voinu niinku tehdä enää enempää"</p>	<b>Tyytyväisyys asiakasprosessiin</b>	
<p>" Mutta mie oisin toivonu ainaki, että ois ollu joku semmonen miittinki, missä ois ollu niinkun muitakin ihmisiä [moniammatillinen verkosto]"</p>	<b>Kehitysehdotukset asiakasprosessista</b>	
<p>" toivosin, et tää ois laajempi koko tää Topakka-hanke"</p> <p>"toivon että tämmönen mahdollisuus on kaikilla jotka miettii omia polkujiaan ja omia asioitten selvittelyä"</p>	<b>Kehitysehdotukset Topakka-hankkeesta</b>	



<b>Esimerkkisitaatit:</b>	<b>Pienet teemat:</b>	<b>Varsinainen teema:</b>	
<i>"Työkykykoordinaattori auttoi hakemuksen teossa"</i>	<b>Konkreettinen apu</b>	<b>Työkykykoordinaattorin tuoma tuki</b>	
<i>"[työkykykoordinaattori] on hakenu mulle tiettoa mitä mie en pysty hakemaan"</i>			
<i>"Mä sain niinku asiat rullaamaan"</i>	<b>Prosessin eteneminen</b>		
<i>"Asiat on lähteny eteenpäin ainaki"</i>			
<i>"Huomattavasti helpompi olla"</i>	<b>Psyykinen apu</b>		
<i>"Huojentanu sitä taakkaa"</i>			
<i>"Mullon hirmu hyvä tunne siitä, että se jatko menee hyvin"</i>	<b>Tulevaisuuden toiveisuus</b>		
<i>"Koen, että jatkosuunnitelmista selvyys suahaan"</i>			
<i>"– ei oo minkäänlaista kynnystä ollu mennä tai soittaa"</i>	<b>Asiainn helppous</b>		<b>Yksilöllinen palvelu</b>
<i>"Tänne meneminen ei oo niinku kauhee kynnys"</i>			
<i>"Nyt ne [asiat/ palvelu] on kaikki siinä samassa"</i>	<b>Oma työntekijä</b>		
<i>"Saanu kaikki neuvot sieltä"</i>			
<i>"Oon saanu ihan kulkkee sitä omaa polkua pitkin"</i>	<b>Toiveet ja tarpeet</b>		
<i>"Otettiin huomioon se minun tilanne"</i>			