

# **Saako sitä mitä tilaa?**

Työllistymisen yksikön tilaamien työhön kuntouttavien palvelujen laatu  
lähettävien tahojen arvioimana

**Virpi Noronen**

Opinnäytetyö



Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Virpi Noronen	
Työn nimi Saako sitä mitä tilaa? Työllistymisen yksikön tilaamien työhön kuntouttavien palvelujen laatu lähettävien tahojen arvioimana	
Päiväys	20.12.2012
Sivumäärä/Liitteet	69/5
Ohjaaja(t) Anne Walden	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kaupunki/työllistymisen yksikkö	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmaan on kirjattu useita työllisyyteen liittyviä tavoitteita. Näitä ovat mm. syrjäytymisen ehkäisy ja pitkäaikaistyöttömien paluun tukeminen työmarkkinoille. Työllistymisen tukemisesta on tullut myös yksi aikuissosiaalityön tavoitteista.</p> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kyselyn avulla Kuopion kaupungin työllistymisen yksikön tilaamien työhön kuntouttavien palvelujen laatua ja prosessin toimivuutta lähettävien tahojen näkökulmasta. Tarkoituksena oli myös kartoittaa, ovatko nykyiset työllistymistä tukevat palvelut riittäviä vai tarvitaanko jotain uutta. Työhön kuntouttavien palvelujen tavoitteena on tukea pitkäaikaistyttömiä opiskelemaan ja/tai takaisin työelämään ja sitä kautta vaikuttaa työvoiman saatavuuteen tulevaisuudessa. Kyseisistä palveluista on laadittu palvelukuvaukset ostosopimusten liitteiksi, joissa määritellään peruslaatuksen vaatimukset, joita tilaaja, eli työllistymisen yksikkö, palveluntuottajilta odottaa. Kyselyyn nostetut tarkasteltavat osa-alueet nousivat kyseisistä palvelukuvauksista. Tutkimuksen tavoitteena oli myös kehittää mittaria, jolla palautetta voidaan jatkossa kerätä säännöllisesti lähettäviltä tahoilta. Asiakkaita palveluihin lähettävänä tahoina tässä tutkimuksessa ovat aikuissosiaalityön, Kuopion seudun työvoimanpalvelukeskuksen ja te-toimiston viranomaiset ja kyseisiä palveluja tuottavat Tukeva-työvalmennussäätiö, Kevama Oy ja AmaveK ry.</p> <p>Kysely toteutettiin e-lomakekyselynä maaliskuussa 2012 ja kohdistettiin niille lähettävillä tahoille, joiden asiakas keskeytti tai päätti palvelun kyseisenä ajankohtana. Vastauslinkkejä kyselyyn lähetettiin sähköpostitse 51 kappaletta, joista yhden muistutuskierron jälkeen palautui 31. Saatujen vastausten perusteella palveluntuottajat tuottavat työhön kuntouttavia palveluja laadukkaasti, sillä esimerkiksi yleisestä palvelun laadukkuudesta saivat kaikki palveluntuottajat keskiarvoksi yli 8, jota Kuopion kaupungilla pidetään rajana, johon voidaan olla tyytyväisiä. Palvelujen laatua arvioitiin pääasiassa kouluarvosanoin 4-10, mikä oli haasteellista, koska pelkät annetut arvosanat eivät aina kerro totuutta palvelujen laadukkuudesta. Jalkautettaessa kyseistä mittaria käytäntöön, täytyykin kyselyn rakenteeseen tehdä muutoksia.</p> <p>Nykyisiä työhön kuntouttavia palveluja pidetään riittävinä ja palveluvalikoima on viime vuosien aikana kehittynyt kiitettävästi. Palvelu, jota kuitenkin kaivataan valikoimaa täydentämään, on ns. päivätoiminta, johon asiakas voisi osallistua ilman työllistymisen tavoitetta.</p>	
Avainsanat Pitkäaikaistyöttömyys, työhön kuntouttavat ja valmentavat palvelut, asiakaspalaute, palvelun laatu	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Management and Development Education programme for Healthcare professionals			
Author(s) Virpi Noronen			
Title of Thesis Do you get what you pay for? The quality of vocational rehabilitation services purchased by the Employment Unit as assessed by the referring authorities			
Date	20.12.2012	Pages/Appendices	69/5
Supervisor(s) Anne Walden			
Client Organisation /Partners Kuopion kaupunki / Employment Unit			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The policy programme of Jyrki Katainen's government contains a number of employment-related goals. These include preventing social exclusion and helping the long-term unemployed return to the labour market. Promoting employment has also become one of the goals of adult social work.</p> <p>The purpose of this study was to examine, by means of a questionnaire, the quality of the vocational rehabilitation services purchased by the Employment Unit of the City of Kuopio and how well the process works from the perspective of the referring authorities. Another purpose was to find out whether the current employment support services are adequate or whether something new is needed. The aim of vocational rehabilitation services is to provide support for the long-term unemployed to enable them to study and/or return to employment and thereby have an impact on the workforce in the future. These services are described in appendices to the purchase agreements with the basic level of quality expected from the service providers by the purchaser (i.e. the Employment Unit). The aspects to be examined arose from these service descriptions. A further aim of the study was to develop an instrument to enable the regular collection of feedback from the referring authorities in the future. In this study, the authorities referring clients for the services are the adult social work, Labour Service Centre and Employment and Economic Development Office authorities, and the services are provided by the Tukeva Job Training Foundation (Tukeva-työvalmennussäätiö), Kevama Ltd (Kevama Oy) and the AmaveK Association (AmaveK ry).</p> <p>The survey was conducted as an online questionnaire in March and April 2012 and was sent to those parties whose client discontinued or finished using the service at that time. A link to the questionnaire was sent by email to 51 recipients, and, after a round of reminders, 31 survey responses were received. On the basis of the responses, service providers provide good-quality vocational rehabilitation services, because, for example, the overall service quality of all the service providers was rated above 8, which is considered the minimum level for satisfaction by the City of Kuopio. It was difficult to conduct the survey using this method because numerical ratings alone do not always tell the truth about the quality of services. Accordingly, in implementing this instrument, changes will have to be made to the questionnaire structure.</p> <p>The current vocational rehabilitation services are considered adequate, and in recent years the range of services has improved. However, there is a need for a complementary service – day activities – in which the client could participate without the goal of employment.</p>			
<p><b>Keywords</b></p> <p>Long-term unemployment, vocational rehabilitation and training services, customer feedback, quality of service</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus .....	8
2	TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN AIKUISSOSIAALITYÖN HAASTEENA .....	9
2.1	Sosiaalityö; palveluja toimeentulotuen myöntämisestä työllistymisen tukemiseen.....	9
2.2	Aikuissosiaalityön määritelmä .....	13
2.3	Katsaus pohjoismaisiin työttömyyden haasteisiin .....	13
2.4	Uuteen hallitusohjelmaan kirjatut tavoitteet liittyen työllistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn Suomessa .....	16
3	LAADUKKAAT PALVELUT TYÖLLISTYMISEN EDISTÄJÄNÄ .....	19
3.1	Laadunhallinta sosiaalipalveluissa.....	19
3.1.1	Omavalvontasuunnitelma.....	21
3.2	Laadun ja palvelun kehittäminen.....	22
4	CASE KUOPIO.....	24
4.1	Laatu Kuopion kaupungilla.....	25
4.2	Kuopion kaupungin työllistymisen yksikön perustaminen, tehtävä ja tavoite .	26
4.3	Työhön kuntouttavat palvelut .....	29
4.3.1	Kartoittava palveluprosessi.....	30
4.3.2	Kuntouttava palveluprosessi .....	31
4.3.3	Valmentava palveluprosessi.....	32
4.3.4	Rekry-palveluprosessi .....	33
5	TUTKIMUSONGELMA.....	35
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	36
6.1	Arviointitutkimus.....	36
6.2	Aineistonkeruumenetelmä ja aineiston keruu .....	37
6.3	Luotettavuus ja etiikka .....	40
7	TULOKSET.....	42
7.1	Palvelujen vaikuttavuus lähettävän tahon arvioimana.....	44
7.2	Tiedottaminen .....	49
7.3	Palveluprosessin sujuvuus ja kokemus laadusta.....	49
7.4	Nykyisten palvelujen riittävyys .....	56
8	POHDINTA .....	59
8.1	Palvelukuvaukset ja prosessit laadukkaiden palvelujen perustana.....	60
8.2	Näkökulmia vaikuttavuuteen.....	62
8.3	Huomioita ja kehittämissuhteita .....	64

9 LÄHTEET .....	66
-----------------	----

## LIITTEET

- Liite 1 Malli sopimuksen liitteenä olevista palvelukuvauksista
- Liite 2 Word-pohjainen versio kyselylomakkeesta
- Liite 3 Tiedote lähettäville tahoille heille osoitettavasta kyselystä
- Liite 4 Saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen
- Liite 5 Muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta ja linkki kyselyyn uudelleen

## 1 JOHDANTO

Uuden hallitusohjelman mukaan Kataisen hallituksen painopistealueita ovat köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen, julkisen talouden vakauttaminen, sekä kestävä talouskasvu, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. Tähän viimeimpään painopistealueeseen kuuluu mm. työttömien työkyvyn ylläpitämiseen ja työmarkkinavalmiuksien parantamiseen panostaminen. Hallitusohjelman neuvottelutuloksen mukaan työnteen esteet ja työllistymisen kynnykset pyritään poistamaan, kannustavuutta lisätään ja tavoitteena on työttömien mahdollisimman nopea paluu työmarkkinoille. (Valtioneuvosto 2011, 8.) Jo nuorissa alle 29 – vuotiaissa on vaikeasti työllistyviä, joten varsinkin nuorisotyöttömyyden vähentäminen on ajankohtainen tavoite. Tutkimusten mukaan syrjäytynyt nuori tulee maksamaan yhteiskunnalle yli miljoona euroa, jos hänen syrjäytymisen kierteensä alkaa peruskoulun päätyttyä. (Kärkkäinen, 2011.) Syrjäytymisen ehkäisy ja nuorisotyöttömyyden vähentäminen on tavoite, jonka saavuttamiseksi tarvitaan useiden organisaatioiden, kuten te-toimistojen ja sosiaalitoimistojen välistä yhteistyötä. Työllistymisen tukemisesta on vähitellen tullut yhä tärkeämpi osa myös sosiaalityön sisältöä.

Kuopion kaupungin työllistymisen yksikkö, joka on tämän tutkimuksen tilaaja, on perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueelle, aikuissosiaalityön palveluprosessiin sijoittuva organisaatio. Sen tehtävänä on mm. tässä tutkimuksessa mukana olevien työhön kuntouttavien palvelujen tilaaminen, arviointi ja seuranta sekä kaupungin sisäiseen työllistämiseen liittyvä rahavirtojen koordinointi. Työllistymisen yksikkö muodostaa yhdessä palvelujentuottajien eli Kevama Oy:n, AmaveK ry:n sekä Tukeva-työvalmennussäätiön kanssa tilaaja-tuottajamallin, jonka toteutumista valvotaan sopimus- ja resurssiohjauksen keinoin. Tilaaja-tuottajamallilla tarkoitetaan julkisen palvelutuotannon organisoimista siten, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho, kuten kunta, ja tuottajana kunnan oma tai sen ulkopuolinen organisaatio. Tilaaja-tuottajamalliin siirtymällä pyritään parantamaan asiakaslähtöisyyttä, julkisen sektorin tehokkuutta ja tuottavuutta sekä lisäämään kustannusvaikuttavuutta. (Kuopila&Laankoski 2009, 14.)

Työhön kuntouttavilla ja valmentavilla palveluilla tarkoitetaan työllistymisen yksikön tilaamia palveluja, joita Kevama Oy, AmaveK ry ja Tukeva-työvalmennussäätiö tuottavat. Kevaman tuottamia palveluja ovat toiminnallinen kartoitusjakso, nuorten aktiivoiva työtoiminta, työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus sekä työhönvalmennuspalvelu. AmaveK ry tuottaa kuntouttavaa työtoimintaa. Tukeva-työvalmennussäätiön tuottamia palveluja ovat starttipajatoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä työhön ja koulutukseen suuntaavaa valmennus. (Liite 1.) Kyseisten palve-

luiden kohderyhmänä ovat mm. pitkäaikaistyöttömät henkilöt sekä ammattikouluttamattomat nuoret, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea työllistymiseensä. Asiakkaat ohjautuvat palveluihin pääsääntöisesti Kuopion kaupungin aikuissosiaalityön yksiköstä, Kuopion seudun työvoimanpalvelukeskuksesta (TYP) ja te-toimistosta, jotka ovat tässä tutkimuksessa mainittuja lähettäviä tahoja.

Painopiste työhön kuntouttavien palvelujen tuottamisessa on kaupungin strategian ja uuden hallitusohjelman mukaisesti nuorten syrjäytymiskierteen katkaisemisessa sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisemisessä. Kaupungin strategiaan ja hallitusohjelman haasteeseen pyritään vastaamaan kehittämällä edelleen työelämäosallisuutta lisääviä, asiakaslähtöisiä ja ennaltaehkäiseviä, työllistymistä tukevia palveluja. Kehittämistyötä tuetaan tekemällä säännöllisesti asiakaskyselyjä henkilöasiakkaille ja jatkossa myös lähettäville tahoille, mm. palvelujen laatua koskien. Työhön kuntouttavien palvelujen suhteen työllistymisen yksikkö kerää kerran vuodessa järjestettävien asiakasraatien muodossa palautetta asiakkailta itseltään. Lisäksi palveluntuottajat keräävät asiakkailta palautetta toiminnastaan asiakkaan päättäessä tai keskeyttäessä palvelun. Kokonaiskuvan luomiseksi myös lähettävän tahon kokemus palvelujen laadusta ja prosessien sujuvuudesta on tärkeää. Asiakas osaa harvemmin määritellä itse tarvitsemaansa palvelua, koska palveluviidakko on hyvin moninainen ja vaikeasti hahmotettavissa. Sen vuoksi asiakas ohjautuu palveluun useimmiten viranomaisen ohjaamana, jolloin lähettävän viranomaisen tulisi tietää, mitä mihinkin palveluun kuuluu ja mikä palvelun sisältö on, jotta asiakas ja palvelu kohtaisivat oikea-aikaisesti.

### 1.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Kuopion kaupungin työllistymisen yksikkö halusi selvittää asiakkaan prosessista vastuussa olevan tahon (aikuissosiaalityön, TYP:n sekä te-toimiston viranomaisten) kokemuksia ja arvioita työhön kuntouttavien palvelujen laadusta ja prosessin sujuvuudesta. Tutkimuksen taustalla on Kuopion kaupungin tuottavuusohjelma vuosille 2012 – 2015, jossa palveluprosessien kehittäminen ja laatutyö on yksi osa ohjelmaa. Yhdeksi laadun mittariksi aikuissosiaalityön alueella on määritelty lähettäviltä tahoilta saatava palaute työllistymistä tukevien palvelujen laadusta ja palveluprosessien toimivuudesta. Lähettäviltä tahoilta ei ole aiemmin kerätty systemaattisesti palautetta, joten tarkoituksena on myös kehittää mittaria, jolla palautetta voidaan jatkossa säännöllisesti kerätä. Näin mahdollisiin epäkohtiin päästäisiin nopeammin kiinni ja toisaalta taas hyviä käytänteitä voitaisiin jakaa ja vahvistaa. Tämä on sekä asiakkaan, tilaajan että palveluntuottajan etu.



## 2 TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN AIKUISSOSIAALITYÖN HAASTEENA

Työllistymisen tukemisesta on tullut yksi aikuissosiaalityön tavoitteista. Blomgren & Kivipellon (2012, 35) tekemän Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus - tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityön asiakkailla on erityisesti työllistymiseen, kouluttautumiseen ja aktivoitumiseen liittyviä tarpeita ja he tarvitsevat hyvin usein erilaisia työvoimapalveluja työllistymisen tueksi. Sosiaalityön asiakaskunta on heterogeenistä ja asiakkuudet sosiaalitoimessa alkavat hyvin eri syistä ja lähtökohdista. Mitä nuoremasta asiakkaasta on kyse, sitä tärkeämpää on kartoittaa ja tarjota mahdollisuuksia rakentaa työllistymisen polkua toimeentulotukiasiakkuudesta kohti asetettua tavoitetta, kuten opiskelupaikkaa tai avoimia työmarkkinoita.

Aikuissosiaalityössä asiakasprosessit ovat usein pitkiä ja yhä useammin asiakkaan prosessia suunniteltaessa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä esimerkiksi te-toimiston, Kelan ja mahdollisten hoitotahojen kanssa. Asiakastyössä tulee usein esille tarve selvittää asiakkaan työ- ja toimintakykyä toiminnan kautta, sillä usein asiakas ei itsekään tiedä pitkän työttömyyden jälkeen, mihin omat voimavarat riittävät.

### 2.1 Sosiaalityö; palveluja toimeentulotuen myöntämisestä työllistymisen tukemiseen

Kansainvälisen sosiaalityöntekijäliiton (IFSW) määrittelemiä sosiaalityön eettisiä periaatteita ovat mm. ihmisarvo, itsenäisyys ja elämänhallinta, syrjäytymisen poistaminen ja asiakkaan osallisuus (Kaija 2008, 10). Yhä useammin kunnan sosiaalityössä ollaan tekemisissä pitkittyneen työttömyyden tuomien haasteiden edessä, samoin kuin työkyvyttömyyden, köyhyyden ja syrjäytymisen kanssa. Sosiaalityön käsitettä on vaikea määritellä kattavasti ja pysyvästi, sillä sosiaalityö muuttuu ja kehittyy jatkuvasti yhteiskunnan mukana.

Tuusa (2005) määrittelee tutkimuksessaan sosiaalityön yhteiskunnalliseksi toiminnaksi, joka on ajan saatossa ollut kiinteästi yhteydessä hyvinvointivaltion kehitykseen ja erilaisiin hyvinvointitehtäviin, jotka ovat merkittävästi muuttuneet ja laajentuneet aina maailmansodista lähtien. Sosiaalityön historiaa ajatellen 1950-luku oli analyttiseen psykoterapiaan ja psykologiaan tukeutuvaa case work – aikakautta, joka korosti tieteellisyyttä, ammatillista asiantuntijuutta ja asiakassuhteen merkitystä. Työtä tehtiin asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne huomioiden sekä keskityttiin ihmisten arkielämän ongelmien lievittämiseen ja ehkäisemiseen. 1970-luvulla sosiaalityössä näkyi

yhteiskunnallisen vaikuttamisen ulottuvuudet ja mm. yhä useammille ihmisryhmille haluttiin tarjota mahdollisuus vaikuttamiseen. 1990-luvulla sosiaalityön rooli vahvistui ja alan tieteellistyminen alkoi. Vuonna 1992 säädettiin asetus sosiaalityöntekijöiden kelpoisuusehdoista ja sosiaalityön asema yliopistollisena oppiaineena vakiintui. (Tuusa 2005, 26 – 27.) 1990-luku toi mukanaan laman, joka aikaan sai rakenteellista ja pitkittynyttä työttömyyttä sekä aiheutti köyhyyden alueellista kasautumista. Tämä synnytti syrjäytymisuhan useille ihmisille. Pitkäaikaistyöttömyys ja siitä johtuvat erilaiset psykososiaaliset ja taloudelliset ongelmat ovat olleet lamavuosista lähtien sosiaalityöntekijöiden keskeistä työkenttää. (Tuusa 2005, 1.)

Erään määritelmän mukaan sosiaalityön tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia yhteiskunnallista muutosta, elämänhallintaa ja itsenäistymistä lisäämällä. Tavoitteena on lisäksi turvata mahdollisuus itsensä toteuttamiseen ja elämänsä rikastuttamiseen. (Kaija 2008, 5.) Kirjassaan Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa Liukko (2006) määrittelee kunnallisen aikuisuuden sosiaalityön sisältävän mm. seuraavia lähestymistapoja:

*”Huollollinen sosiaalityö, jossa asiakasta autetaan ja tuetaan tilanteessa, jossa hänellä ei ole voimia tai mahdollisuuksia omaehtoiseen selviytymiseen tai elämäntilanteensa kohentamiseen. Tuki on vastikkeetonta, asiakkaalta ei edellytetä kuntoutumista tai aktivoitumista työskentelyn tuloksena. Työn tavoitteena on varmistaa ihmisarvoinen elämä. On mahdollista, että asiakasta voidaan näin myös tukea miettimään muutoksen mahdollisuutta.*

*Muutostyö, jolla tuetaan asiakasta saamaan aikaan toivotun parannuksen elämäntilanteeseensa. Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista.*

*Byrokratiatyö, joka kohtelee asiakkaita yhdenmukaisesti ja tasapuolisesti esimerkiksi jotakin palvelua tai etuutta myönnettäessä. Byrokratiatyössä keskeistä on palvelujen ja toiminnan toteutus lakien ja ohjeiden mukaan.*

*Akuuttityössä toimitaan kriiseissä tai nopeaa ratkaisua edellyttävissä tilanteissa asiakkaan henkisen tai aineellisen tilanteen turvaamiseksi.*

*Aktivointityön tavoitteena voi olla asiakkaan nopea työllistyminen tai laaja-alaisemmin asiakkaan elämänhallinnan ja hyvinvointiresurssin lisääminen ja sillä tavoin työllistymismahdollisuuksien edistäminen. Asiakas-*

*ta motivoidaan kannustimien ja sanktioiden avulla.” (Liukko 2006, 13 – 14.)*

Sosiaalityön kattokäsitteinä edellisistä voidaan nähdä muutostyö ja huollollinen sosiaalityö, joita voidaan kutsua sosiaalityön ammattikäytännöiksi niiden kokonaisvaltaisuuden vuoksi. (Liukko 2006, 16.) Tässä tutkimuksessa lähtökohtana voidaan pitää muutossosiaalityötä, jota sosiaalityöntekijät tekevät asiakkaan kanssa tavatessaan häntä varatuilla ajoilla sosiaalivirastossa. Toisaalta työllistymisen yksikön tilaamat työhön kuntouttavat palvelut tukevat sosiaalityössä tehtävää aktivointityötä, sillä ne tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden osallistua työllistymistä tukeviin palveluihin tavoitteellisesti omien voimavarojen mukaisesti. Kyseisten palvelujen avulla sekä asiakas että lähettävä taho voivat saada lisää arvokasta tietoa jatkosuunnitelmien tekemiseksi. Kuopiossa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tavoitteeksi määritellään asiakkaan sosiaalisten ongelmien syntyminen ehkäisemisen kartoittamalla asiakkaan elämäntilannetta, vahvuuksia ja ongelmia. Yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi ja motivoidaan asiakasta muutokseen. (Kuopion kaupunki 2012.)

Sosiaalityöllä itsellään ei ole omaa erityislainsäädäntöä, vaan kunnissa tehtävää perussosiaalityötä ohjaa sosiaalihuoltolaki (710/1982), joka määrittelee sosiaalihuollon tavoitteen melko laajasti. Sen mukaan tavoitteena on edistää ja pitää yllä yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta. (L710/1982.) Toimintakykyä ylläpitävä tavoite viittaa kuntouttavaan sosiaalityöhön ja perussosiaalityössä juuri työttömyys kuntoutuksen lähtökohtana painottuu, sillä sosiaalitoimen asiakkuus perustuu hyvin usein juuri työttömyyteen. (Liukko 2006, 73.)

Myös syrjäytyminen ja syrjäytymisen ehkäisy on liitetty kuntouttavan sosiaalityön käsitteisiin 1990-luvun lamavuosista lähtien. Viime vuosikymmenten aktiivinen sosiaalipolitiikka on mahdollistanut ja osittain velvoittanut siihen, että kunnallinen sosiaalityö on alkanut kehittämään sosiaalityötä kuntouttavan ajattelun suuntaisesti. Aktiivisella sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan sellaisia ratkaisuja, joissa edistetään työhön menemistä, töissä pysymistä sekä työhön paluuta. Lisäksi aktiivisen sosiaalipolitiikan kohderyhmään kuuluvat sellaiset työikäiset ja työkykyiset henkilöt, jotka eivät työllisty yksinomaan työvoimahallinnon keinoin, koska työllistyminen on vaikeaa joko iän, vaman tai jonkun muun syyn vuoksi. (Liukko 2006, 73, 23 - 24.)

Edelliseen liittyen, tämän tutkimuksen tilaajan, työllistymisen yksikön, toiminta-ajatuksena on järjestää yhteistyössä työ- ja elinkeinohallinnon kanssa yksilöllisiä työllisyshoitoon liittyviä palveluja, jotka edistävät asiakkaiden työllistymistä ja turvaa-

vat tulevaisuudessa osaavan työvoiman saatavuutta. Työllistymisen yksikön tavoitteena on kuntouttaa ja valmentaa asiakkaita kohti työtä, ammatillista koulutusta tai te-hallinnon ensisijaisia palveluja. Lisäksi tavoitteena on tukea sosiaalitoimen perustyötä ja edesauttaa asiakkaiden palvelutarpeiden arviointia työllistymisprosessin aikana. Näin pyritään edistämään työvoimavarannon, erityisesti nuorten ja pitkään työttömänä olleiden henkilöiden, osaamisen kehittymistä ja ollaan mukana turvaamassa osaavan työvoiman saatavuutta. (Työllistymisen yksikön esite 2011.)

Asiakkaiden aktivointia pyritään tekemään kannustimien, mutta myös sanktioiden keinoin ja lainsäädännöllä ko. toimenpiteitä alettiin mahdollistaa. Ensimmäisiä aktivointipolitiikan myötä tulleita lakimuutoksia oli vuonna 1997 voimaan tullut toimeentulotukilaki (1412/1997), joka mahdollisti sen, että asiakkaan toimeentulotuen perusosaa pystyttiin alentamaan 20 tai 40 prosenttia hänen kieltäytyttyään työstä tai työvoimapolitisesta toimenpiteestä. (Liukko 2006, 23 - 24.) Aktivointiin liittyy myös vuonna 2001 säädetty laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), joka oli yksi merkittävimmistä uudistuksista ja joka aloitti systemaattisen yhteistyön eri organisaatioiden välillä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja työllisyyden edistämiseksi. Laki velvoittaa sosiaalityön ja te-toimiston virkailijoiden tekemään yhteistyötä aktivointisuunnitelmien laatimisen merkeissä yhdessä asiakkaan kanssa. (L 189/2001.)

Aktivointisuunnitelma on Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan mukaan pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittava suunnitelma, jonka tulee pohjautua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Aktivointisuunnitelmaan voidaan sisällyttää asiakkaan tavoitteen mukaisia palveluja, kuten te-hallinnon toimenpiteitä tai sosiaali- ja terveyspalveluja. (Sosiaaliportti, 2012.) Kuntouttavan työtoiminnan lain tavoitteena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön elämänhallintaa, edellytyksiä työllistyä, osallistua koulutukseen tai muihin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin sekä myös vähimmäisturvaan liittyvän oikeuden kytkeminen entistä tiiviimmin työhön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 3.)

Edellä mainittujen lakien lisäksi sosiaalityötä määrittelee ja ohjaa lukuisat muut lait, kuten päihdehuoltolaki (41/1986) ja laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003). Lisäksi toimintaa sääteleviä lakeja ovat mm. laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). (Tossavainen & Kärki 2008, 10.)

## 2.2 Aikuissosiaalityön määritelmä

Aikuissosiaalityö on käsitteenä uusi, sillä se on vasta 2000-luvulla syntynyt sosiaalityön osa-alue. Aikuissosiaalityön palvelujen sisältö vaihtelee kunnittain, mutta yleisesti siihen katsotaan kuuluvan yli 18-vuotiaille asiakkaille tarjotut palvelut, kuten toimeentulotuki, sosiaalinen kuntoutus, työllistämispalvelut sekä sosiaaliturvatyö. Työote aikuissosiaalityössä on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen sekä pitkäjänteinen ja moniammatillinen. Tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanteen edistäminen ja kuntoutumisen tukeminen. Aikuissosiaalityön palveluja voidaan tarjota esimerkiksi sellaisissa elämäntilanteissa, kun asiakas tarvitsee ohjausta ja tukea rahankäytön suhteen, arkielämän hallinnassa tai ohjausta ja kuntoutusta motivaation herättämisessä ja vaihtoehtojen etsimisessä. (Tossavainen & Kärki 2008, 11.)

Aikuissosiaalityö on palveluprosessi, joka koostuu erilaisista päävaiheista. Näitä ovat asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma, palveluiden ja toimenpiteiden toteutus, vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen. (Tossavainen & Kärki 2008, 13.) Tämäntyyppinen työskentely antaa hyvän lähtökohdan asiakkaan kanssa työskentelylle ja yhteistyön tekemiselle muiden tahojen kanssa. Tässä tutkimuksessa mainittujen ja tutkimuksen kohteena olevien työhön kuntouttavien palvelujen lähtökohdana on aikuissosiaalityössä määritelty asiakkaan palvelutarve ja tehty palvelusuunnitelma, jonka kautta pystytään selkeämmin määrittelemään palvelu sekä tavoitteet joihin pyritään. Palvelusuunnitelma on aikuissosiaalityön yleissuunnitelma, joka ohjaa kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa. Kuten todettu, aikuissosiaalityö on usein moniammatillista työtä, jolloin on tärkeää, että tietoisuus asiakkaan palvelutarpeesta on yhtäläinen kaikilla toimijoilla.

## 2.3 Katsaus pohjoismaisiin työttömyyden haasteisiin

Suomessa työttömiä alettiin aktivoida ja kannustaa laajemmin 1990-luvun puolivälissä ja aktivointi oli osa Paavo Lipposen ensimmäisen hallituksen ohjelmaa. Metropolia-ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman koulutuspäällikön Elsa Keskitalon mukaan oppi työttömien aktivoinnista tuli alun alkaen Yhdysvalloista, josta ajatukset työttömien omasta vastuusta levisivät Britannian kautta Eurooppaan ja Suomeenkin. Tällöin tapahtui muutoksia myös poliittisessa ajattelussa, jonka johdosta toimeentuloturvaan lisättiin työhön velvoittavia ehtoja. Keskitalon mukaan Yhdysvaltojen jälkeen aloitettiin Euroopassa voimassa olleen hyvinvointijärjestelmän kyseenalaistaminen. Vallalle nousi käsitys, ettei se kannusta työhön ja Lipposen I hallituksen

ohjelmaan ajatus kirjattiin niin, että työn pitää aina olla kannattavampaa kuin työttömyyden ja sosiaaliturvan. (Hirvasnoro 2008.)

Nuorisotyöttömyyden hoidon ja erilaisten aktivointitoimien suhteen on esimerkiksi Tanskassa ja Alankomaissa parempi tilanne kuin Suomessa, sillä näissä maissa on havahduttu toimintaan asiaan liittyen jo 10 vuotta ennen Suomea. Alankomaissa aktiivinen nuorisotyöllisyyspolitiikka aloitettiin jo vuonna 1992 ja Tanskassa 1996. Suomessa vastaavanlainen aktiivinen työvoimapolitiikka alkoi vasta vuonna 2005 nuorten yhteiskuntatakuun tullessa tällöin voimaan. Alankomaissa kunnat on velvoitettu työllistämään kaikki alle 21-vuotiaat, mikäli nämä ovat olleet työttömänä tilanteesta riippuen puoli vuotta tai vuoden. Velvoite koskee joko työn, koulutuksen tai näiden yhdistelmää. Vastaavasti nuorten on otettava vastaan heille tarjottuja harjoittelupaikkoja tai työtä sosiaaliturvan menettämisen uhalla. (Muukkonen 2010.) Myös Tanskan toimintamalli on hyvin samansuuntainen koskien kuitenkin kaikkia alle 25-vuotiaita. Nuorilla on velvollisuus hakeutua 18 kuukautta kestävään ammatilliseen koulutukseen jos he ovat olleet työttömänä vähintään kuusi kuukautta yhdeksän kuukauden jaksolla. Koulutus voi olla joko muodolliseen pätevyyteen tähtäävää tai sellaista, johon Tanskan työmarkkinoilla on katsottu olevan tarvetta. Jokaiselle nuorelle tehdään yksilöllinen toiminta- tai koulutussuunnitelma ja jos nuori ei pääse mukaan normaaliin koulutukseen, pyritään hänen koulutuskelpoisuutta parantamaan erityisen työllisyyskoulutusvaihtoehdon avulla. Myös Tanskassa nuoren tukea leikataan jos hän ei osallistu koulutukseen. Työllisyyspolitiikasta tehtyjen arviointitutkimusten mukaan kolmannes saa tavallisia töitä koulutuksen aikana ja toinen kolmannes sen jälkeen. Joskin yleisen taloudellisen kehityksen on arvioitu olleen yksi tekijä, joka on vaikuttanut tuloksiin. (Muukkonen 2010.)

Kööpenhaminassa 25.11.2010 pidetyssä ministerikokouksessa keskusteltiin nuorisopolitiikasta ja siitä, kuinka sellaiset nuoret tavoitetaan, jotka eivät ole työssä eivätkä koulutuksessa, kuinka nuoret motivoidaan käymään koulu loppuun ja miten siirtymien koulusta työelämään tehdään mahdollisimman onnistuneesti. Kokouksessa todettiin, että Pohjoismaiden nuorisotyöttömyys on yleisesti kolmin- tai nelinkertainen muun väestön työttömyyteen verrattuna. Huomiota tulee kiinnittää ennen kaikkea niihin, joilla on vähän tai ei lainkaan työelämäkokemusta. Ruotsin työmarkkinaministeri Hillevi Engströmin mukaan nuorisotyöttömyys vaatii pitkäjänteistä panostusta esikouluun, peruskouluun sekä toisen asteen koulutukseen, joka valmistaa työelämään tai jatko-opintoihin. (Kvam 2010.) Norjassa on esimerkiksi lisätty koulusektorin vastuuta ja siellä korostetaan koulun merkitystä nuorisotyöttömyyden torjumisessa. Vuodesta 2011 Norjan hallitus on panostanut entistä enemmän syrjäytyneisiin nuoriin. Koulun seurantajärjestelmän on tavoitettava jokainen nuori, joka ei ole työssä tai

toisen asteen koulutuksessa. Tämä Norjan strategia tarkoittaa sitä, että sekä koulutuksen että työelämän ulkopuolelle jääneille nuorille suunnattuja toimenpiteitä vahvistetaan ja nuoret motivoidaan takaisin toisen asteen koulutukseen tai työhön yhdistämällä tarvittaessa työharjoittelu ja palkkatuki. Ellei toisen asteen koulutuksen suorittaminen ole realistista, nuori hankkii vähintään perustaidot laskemisessa, kirjoittamisessa ja lukemisessa. Samalla myös peruskouluopetusta vahvistetaan yleisesti. (Kvam 2010.)

Tanskassa taas vaaditaan, että nuoret ovat mukana aktivoinnissa ja ensimmäinen vaihtoehto on koulutus, jos nuorella ei sitä vielä ole. Koulutettuja nuoria autetaan pääsemään työelämään. Tanska toteutti vuonna 2009 nuorisopanostuksen, joka tähtäsi siihen, että kaikille koulupudokkaille tarjotaan koulutusta. Koulutettuja, mutta työtä vailla olevia nuoria puolestaan autetaan pääsemään työelämään. Koulutuksen loppuun suorittaminen ja pysyvä jalansija työelämässä edellyttävät luku- ja kirjoitustaitoa. Hallitus on määrännyt pakolliset luku- ja kirjoitustestit alle 30-vuotiaille nuorille, sillä yksi kuudesta peruskoulun päättäneestä ei osaa lukea kunnolla ja heille tarjotaan myös luku- ja kirjoituskursseja. Tanskassa on myös yrityskeskuksia, jotka on suunnattu vaikeasti työllistettäville. Työnhakija voi saada työpaikan ja mentorin tavallisesta yrityksestä ja yrityksen yhteyshenkilö saa työvoimatoimistolta opastusta mentorointiin sekä työntekijän ohjaukseen. (Kvam 2010.)

Islannissa on myös ryhdytty panostamaan nuorten aktivointiin työttömyyden vuoksi. Tarkoitus on, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle työttömälle tarjotaan opiskelu- tai työpaikkaa tai työkokeilua viimeistään kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen. Yhteistyötä tehdään sekä yksityisten että julkisten yritysten, ammattiliittojen, vapaaehtoisjärjestöjen ja yhdistysten kanssa. Nuorilta vaaditaan aktiivisuutta, sillä muutoin he voivat menettää oikeuden päivärahaan. (Kvam 2010.)

Ruotsissa työttömien aktivointi ei ole pelkästään työvoimatoimiston vastuulla, vaan työvoimatoimiston lisäksi Tukholman alueella työttömiä aktivoi Jobbtorg / Työtori. Kyseessä on kunnallinen organisaatio, joka on suunniteltu aktivoinnin tehostamiseen ja siellä kohtaavat työnhakija ja työnantaja. Työtorilla työskentelevät mm. yksilönvalmentajat, työnohjaajat, työnetsijät, opinto-ohjaajat sekä psykologit. Heidän tehtävänä on auttaa löytämään koulutusta ja järjestää sitä myös itse. Tukholman sosiaalitoimesta saatava toimentulotuki ei ole automaattinen, vaan työttömän on päivittäin ilmoitettava kellokortin tarkkuudella mukaan työtorin aktiviteetteihin. Työtorin saavutukset ovat olleet jo lyhyen toimintansa jälkeen osoitettavissa, koska Tukholman alueella on työvoimapulaa. (Martin 2011.)

## 2.4 Uuteen hallitusohjelmaan kirjatut tavoitteet liittyen työllistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn Suomessa

Kunkin hallituksen hallitusohjelma toimii pitkälti ohjenuorana sille, mihin asioihin kuntien tulee päätöksenteossaan kiinnittää lähivuosina huomiota. Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman yksi tärkeistä painopisteistä on köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen. Hallituskauden aikana tavoitteena on työllisyysasteen nostaminen ja vastaavasti työttömyyden laskeminen 5 % tasolle. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi hallitusohjelmaan on kirjattu mm. seuraavia toimenpiteitä: Aktiiviset työvoimapolitiittiset toimet, nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja vaikeasti työllistyvien aseman parantaminen työmarkkinoilla. (Hallituksen ohjelma 22.6.2011, 7, 10.) Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä merkittävä rooli tulee olemaan nuorisotyöttömyyden torjuminen. 1.1.2013 käynnistyykin ns. nuorisotakuu, joka pyrkii vastaamaan hallitusohjelmaan kirjattuun tavoitteeseen, jonka mukaisesti jokaiselle alle 25-vuotiaalle sekä alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle nuorelle taataan viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta työ-, opiskelu-, kuntoutus- tai harjoittelupaikka. Myös etsivää nuorisotyötä ja nuorten työpajatoimintaa edistetään ja kehitetään sekä tuetaan nuorisotyön ennaltaehkäisevää päihdetyötä. (Mt. 37.) Keinoina edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseen ohjelmassa mainitaan työttömien, erityisesti nuorten ja pitkäaikaistyöttömien, koulutukseen, palkkatuettuun työhön sekä muihin palveluihin osallistumiseen lisääminen. (Mt. 46.) Lisäksi nuorille suunnattua työvoimapolitiittista koulutusta ja oppisopimuskoulutusta pyritään lisäämään. (Mt. 47.) Nyt Suomen hallitusohjelmaan nostetut teemat ovat samansuuntaisia, joista ministerit keskustelivat Kööpenhaminassa 2010-vuoden lopulla (kts. edellinen kappale).

Te-toimistojen rooli on tulevaisuudessa vahvasti muuttumassa, samoin kuin kuntien rooli pitkäaikaistyöttömien työllistämisessä. Hallitusohjelmassa mainitaan, että pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi käynnistetään hallituskauden kestävä määrääikainen kokeilu, jossa viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen työllisyyden hoidon päävastuu siirretään kunnalle tai kunnille yhteisvastuullisesti. Tähän liittyen työvoimanpalvelukeskusten roolia ja toimintamallia tullaan vahvistamaan lailla ja pitkäaikaistyöttömät siirretään palvelukeskusten asiakkaiksi. Myös työttömien eläkeedellytyksiä koskeva selvittely suunnitellaan siirrettäväksi työvoiman palvelukeskusten vastuulle. (Hallitusohjelma 2011, 46 - 47.) Joskus työttömälle henkilölle oikeudenmukaisin lopputulos on pitkän työttömyyden jälkeen siirtyminen eläkkeelle.



Edellä mainittuun määräaikaiseen hallituskauden kestävään kokeiluun haki alkuvuoden 2012 aikana useita kuntia, Kuopio mukaan lukien. Kuopio seutukuntineen valittiin kuntakokeiluun mukaan ja se alkoi Kuopiossa lokakuussa 2012 Kuopio-pilotti nimellä, sijoittuen työllistymisen yksikön alaisuuteen. Kuopion lisäksi pilottiin kuuluvat Siilinjärvi, Maaninka, Nilsiä, Tuusniemi, Rautalampi ja Suonenjoki. Kuopio-pilotin päätavoitteena on kehittää uusia paikallisten viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyöhön perustuvia työmarkkinoille integroinnin toimintamalleja ja sitä kautta lisätä Kuopio-pilotin kohderyhmän eli 30 – 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien työelämäosallisuutta ja vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä.

Tavoitteet on kuvattu hankesuunnitelmaan seuraavasti:

1. *Tunnistetaan nykyistä tehokkaammin kohderyhmän työ- ja toimintakyky sekä yksilölliset palvelutarpeet, laaditaan tehostetusti tarvittavat työllistymis-, palvelu- ym. suunnitelmat sekä ohjataan asiakkaat oikea-aikaisesti tarvitsemaansa palveluun.*
2. *Kehitetään pitkäaikaistyöttömien tarvitsemia palveluja vastaamaan paremmin sekä kohderyhmän että alueen työmarkkinoiden tarpeita.*
3. *Lisätään ja edelleen kehitetään tuetun oppisopimuskoulutuksen järjestämistä järjestöjen, yritysten ja kuntien yhteistyönä.*
4. *Haetaan keinoja, joiden avulla pystytään lisäämään kohderyhmän työpanoksen kysyntää avoimilla työmarkkinoilla.*
5. *Kehitetään pilotissa mukana olevien tahojen välisiä yhteistyömalleja ja prosessivastuullista työtapaa entistä tehokkaimmiksi ja asiakaslähtöisimmiksi. (Kuopio-pilotin hankesuunnitelma 26.3.2012.)*

Kuopio-pilotin avulla luotavien uusien toimintamallien kautta pyritään tehostamaan välillisesti myös tutkimuksen kohteena olevien työhön kuntouttavien palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Tavoitteena mainitun, asiakkaille tehtävien palvelutarvearvioiden tekemisen tehostaminen, on ensisijaista asiakkaan ohjautumiseksi oikeaan aikaan oikeaan palveluun. Tällöin asiakkaan työllistymisprosessi lähtee liikkeelle mahdollisimman oikea-aikaisesti. Lisäksi yritys yhteistyön ja oppisopimuskoulutuksen kehittäminen ja lisääminen auttaa luomaan pysyvämpiä jatkopolkuja ja työllistymisen mahdollisuuksia työhön kuntouttavista palveluista eteenpäin. Osa sosiaalityön piiriin ohjautuneista asiakkaista saattaisi hyötyä nopeasta ohjautumisesta esimerkiksi suoraan työllistymistä tukeviin palveluihin, sillä osalla asiakkaista työn puute voi olla ainoa syy, miksi asiakas on aikuissosiaalityön asiakkuudessa. Työttömyyden pitkittyessä työllis-

tyminen tutkitusti vaikeutuu, joten nopea reagoiminen asiakkaan tilanteeseen mahdollistaa kevyempien toimenpiteiden hyödyntämisen asiakkaan prosessissa.

Uusia palvelumalleja kehitettäessä tulee ottaa huomioon Raunion (2010) toteamus, jonka mukaan työllistymistä tukevat toimenpiteet saattavat itse asiassa hankaloittaa työttömyyden rakennetta. Usein kyseisiin palveluihin valikoituvat ja ohjautuvat helpommin työllistyvät, jolloin jäljelle jäävien työttömyys on entistä pitkäkestoisempaa. (Raunio 2010, 84.) Tämä huomioon ottaen laadukkaana palvelutarjonnan tulee olla monipuolista, jotta asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuus edetä työllistymisen prosessissaan askel askeleelta eteenpäin omien voimavarojensa mukaisesti. Tällä voidaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan valintamahdollisuuksien ja työelämäosallisuuden lisäämiseen.

### 3 LAADUKKAAT PALVELUT TYÖLLISTYMISEN EDISTÄJÄNÄ

*”Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltäviin asiakkaiden tarpeisiin.” (Holma 2001, 8.)*

Yllä mainitun määritelmän pohjalta voidaan todeta, että jokin tuote tai palvelu on laadultaan hyvää silloin, kun se täyttää eri sidosryhmien odotukset ja vaatimukset. Näin ollen tilanteesta ja arvioitavasta palvelusta riippuen sidosryhmät voivat vaihdella esimerkiksi käyttäjäasiakkaasta ja työntekijästä palvelun maksajaan tai palveluntuottajasta asiakkaita palveluun lähettävään tahoon. Myös laadun näkökulma voi näin ollen vaihdella sidosryhmästä riippuen. Työntekijän näkökulmasta hyvää laatua on mahdollisuus vaikuttaa oman työn sisältöön, riittävät resurssit ja koulutusmahdollisuudet. Asiakkaalle hyvää laatua voi olla joustava pääsy tietyn palvelun piiriin sekä vaikutusmahdollisuus palvelun sisältöön. Lähettävä taho taas saattaa arvioida prosessien sujuvuutta, palveluista tiedottamista ja palvelun laadun sisältöä omasta näkökulmasta.

#### 3.1 Laadunhallinta sosiaalipalveluissa

Laadunhallinnan käsitteellä tarkoitetaan toiminnan johtamista, suunnittelua ja arviointia asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnalla pyritään laadukkaampiin ja parempiin palveluihin ja toimintaan, jonka tavoitteena ovat tyytyväisemmät asiakkaat ja työntekijät sekä taloudellisempi ja tehokkaampi toiminta, joka sisältää mahdollisimman vähän toimintaan uhkaavia riskejä. (Pitko 2011, 12.)

Laadunhallinta-termi on otettu käyttöön sosiaali- ja terveystaloudessa vasta 1990-luvulla, jolloin sosiaali- ja terveysministeriö loi ensimmäiset valtakunnalliset laadunhallintasuositukset sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Niiden mukaisesti;

1. *laadunhallinta on osa jokapäiväistä työtä* tarkoittaen sitä, että hyvä laatu on jokaisen työntekijän, erityisesti johdon, vastuulla. Lisäksi korkeatasoinen laatu edellyttää pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä.

2. *asiakslähtöisyyden tulee olla laadunhallinnan painopiste*
3. *sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta toteutetaan tiedolla ohjaamisella* tarkoittaen, että laadukkaan palvelun edellytyksenä on ammattikoulutettu ja riittävä henkilökunta sekä asianmukaiset tilat ja välineet. (Outinen ym. 1996, 7, 10.)

Vuonna 1995 annettuja laadunhallintasuosituksia on sittemmin päivitetty Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle – suosituksella, jossa todettiin edellä mainittujen kolmen suosituksen olevan edelleen ajankohtaisia. Uudessa suosituksessa painotettiin aiempien laadunhallintasuositusten täsmentämisen lisäksi asiakslähtöisen toiminnan edistämistä, laadunhallinnan käynnistymistä kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon alueilla sekä sen kuvaamista, miten laadunhallinnalla tuetaan hyvää palvelutoimintaa. Kyseiset suositukset koskevat sekä julkisia että yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia. Muita tärkeitä tahoja ovat myös asiakas- ja ammattijärjestöt sekä laadunhallinnan tutkimuksen toteuttajat. (Lehto, Taipale & Alanen 1999, 4.)

Täsmennettyjen suositusten mukaisesti asiakkailta tulee olla mahdollisuus osallistua laadunhallintaan. Heille tulee tarjota mahdollisuus osallistua aktiivisesti palvelujen laadun arviointiin ja vaikuttaa mm. päättäjiin muutosten aikaansaamiseksi. Myös palveluntuottajien tulee tarjota asiakkaille mahdollisuus kehittämissuositusten esittämiseksi luomalla esimerkiksi toimiva asiakaspalautejärjestelmä. Suositusten mukaisesti johdolla on tärkeä rooli laadukkaiden palvelujen tuottamisessa ja sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa täytyy olla riittävä ja ammattitaitoinen johto. Sitoutunut ja toimiva johto sitoutuu myös laatuajatteluun ja laadunhallintaan toimien näin esimerkiksi omassa organisaatiossaan. Hyvä johtaminen perustuu tosiasioihin ja johto luo edellytykset laadunhallinnalle kouluttautumalla itse ja luomalla myös työntekijöille mahdollisuudet osallistua laadunhallintaan liittyvään täydennyskoulutukseen.

Yksi laadunhallintasuosituksista liittyy vahvasti henkilöstöön, sillä suosituksissa todetaan, että ammattitaitoinen, asiansa osaava riittävä henkilöstö on edellytys hyvälle laadulle. Henkilöstönkin tulee arvioida laadunhallinnan tuloksia ja välittää tietoa kokemuksistaan muulle verkostolle. Laadunhallinnassa täytyy huomioida myös ennaltaehkäisevä näkökulma, joka edellyttää esimerkiksi kunnalta näkökulmaa siihen, kuinka asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia tulevaisuudessa edistetään. Suositusten mukaan laatutyö perustuu prosessien hallintaan ja tätä on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa kehitettävä. Palveluntuottajilta edellytetään työprosessien kuvaamista ja dokumentointia ja prosessien saumattomuutta täytyy jatkuvasti arvioida. Prosessien laatua arvioitaessa hyödynnetään tarvittaessa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia.

Suosituksen tavoitteena on, että tiedolla pyritään yhä parempaan laatuun. Tällä tarkoitetaan mm. sitä, että kaikki palveluntuottajat keräävät systemaattisesti toimintaansa kuvaavaa tietoa, jota hyödyntävät toiminnan laadun arvioinnissa ja parantamisessa. Laatutyön tulee olla järjestelmällistä eli omaan laatupolitiikkaan kirjataan, miten organisaatio toteuttaa laadunhallintaan suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti ja miten sitä jatkossa lisätään. (Outinen & Lindqvist (toim.) 2009, 7-9.)

### 3.1.1 Omavalvontasuunnitelma

Yksi laadunhallinnan keino on omavalvontasuunnitelman tekeminen, jonka laki yksityisistä sosiaalipalveluista velvoittaa tekemään. Laki on tullut voimaan lokakuussa 2011 ja sen tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.) Yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma edellä mainitun lain 6 §:n mukaan. Valviran määräykset astuivat voimaan 1.3.2012 ja toiminnassa olevien palvelujen tuottajien on pitänyt laatia kyseinen suunnitelma 1.9.2012 mennessä.

Omavalvonta on tarkoitettu palveluntuottajille työkaluksi palvelujen laadun kehittämiseksi ja seuraamiseksi jokapäiväisessä työssä, joten omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttamisen seuranta on palveluntuottajan itsensä vastuulla. Kyseisen suunnitelman avulla laatua koskevat muutokset saadaan aikaan nopeasti, sillä omavalvontaan sisältyvään toiminnan suunnitteluun, järjestelmälliseen seurantaan ja kehittämiseen osallistuvat toimintayksikön johto ja koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti esillä pidettävä, toimintayksikkökohtaisesti laadittu asiakirja, joten siihen ei saa kirjata yksityisyydensuojan piiriin kuuluvia asiakasta koskevia tietoja. Palveluntuottajan tulee huolehtia myös siitä, että omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja esimerkiksi palvelujen ostajan/tilaajan saatavilla ja kunta voikin tilaajan roolissa pyytää palveluntuottajaa toimittamaan omavalvontasuunnitelman kunnalle. (Valvira 2012.)

Omavalvontasuunnitelma pitää tehdä sekä luvanvaraisissa toimintayksiköissä, joita ovat mm. ympärivuorokautista palvelua antavat toimintayksiköt, sekä ilmoituksen varaisissa toimintayksiköissä, kuten Tukeva, AmaveK ry tai Kevama Oy. Suunnitelmaan tulee kirjata mm. seuraavia asioita, joista jotkin tulee kirjattavaksi laajemmin luvanvaraisten yksiköiden suunnitelmaan:

- ✓ *Palveluntuottajaa koskevat tiedot, mm. toiminnasta vastaavan henkilön nimi sekä palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan.*
- ✓ *Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet*
- ✓ *Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt*
- ✓ *Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute*
- ✓ *Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet*
- ✓ *Henkilöstö*
- ✓ *Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet*
- ✓ *Asiakasturvallisuus*
- ✓ *Asiakkaan asema ja oikeudet*
- ✓ *Palvelun/yksikön asiakastyön (toiminnan) laadun varmistaminen*
- ✓ *Asiakastietojen käsittely (Valvira 2012.)*

Edellä mainittuja omavalvontasuunnitelman osa-alueita on kirjattu myös työllistymisen yksikön ja palveluntuottajien välisiin sopimuksiin ja palvelukuvauksiin. Näitä ovat mm. palveluntuottajaa koskevat tiedot, vaatimukset turvallisista työtiloista ja – välineistä, henkilöstön työotteeseen ja ammattitaitoon liittyvät vaatimukset, asiakaspalautteen kerääminen palveluun osallistuneilta asiakkailta sekä asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### 3.2 Laadun ja palvelun kehittäminen

Tilaaja-tuottajamallissa sekä tilaajan että tuottajan roolit on eroteltu, mutta tilaaja kantaa kokonaisvastuun palvelujen järjestämisestä. Toimintaa ohjataan sopimuksella, jossa määritellään mm. ostettavien palvelujen sisältö, tavoiteltavat vaikutukset sekä palvelujen hinta ja laatu. Tilaajan velvollisuuksia on Kuopilan (2009) mukaan mm. ostettavan palvelun määrittely ja laatutason täsmentäminen, ostettavan palvelun hinta-laatusuhteen arviointi, menetelmät laadun toteamiseksi ja seuraamiseksi sekä valmiit keinot puuttua tilanteisiin, jolloin palvelun tasossa tai laadussa havaitaan puutteita. Palveluntuottajalla on taas oikeus määritellä ja päättää kuinka sovitut palvelut tuotetaan ja tuottaja vastaa palvelunsa laadusta sekä tilaajalle että asiakkaalle. (Kuopila 2009, 16.)

Laadunhallintaa koskevia vaatimuksia ja laatukriteerejä tulee siis sisällyttää tilaajan ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan väliseen ostopalvelusopimukseen, jolloin palvelujen laatua on helpompi arvioida. Tilaajalla on oma käsityksensä laadusta, jota se palveluntuottajalta odottaa ja edellyttää. Usein palveluntuottajan on osoitettava toiminnan laatu sisäisillä tai ulkoisilla arvioinneilla. Palveluntuottajan ja tilaajan on tärkeää käydä säännöllisesti keskustelua palvelujen laatuun liittyen ja ostopalvelujen laatukriteeristöä tulisi kehittää jatkuvasti yhdessä asiakkaiden, palveluntuottajien ja muiden organisaatioiden kanssa. (Outinen & Lindqvist (toim.) 2009, 17.) Laadun-

hallintaa ajatellen on suositeltavaa, että palveluihin kohdistuvaa arviointia tehdään usealla eri tasolla ja luodaan erilaisia vaihtoehtoisia väyliä tuottaa palautetta ja kehittämisehdotuksia. Palvelujen laatua ei voi kehittää ilman arviointia. Arvioinnin avulla selvitetään mm. ovatko asetetut tavoitteet saavutettu ja sen avulla voidaan tunnistaa erilaisia kehittämistarpeita ja – kohteita. (Holma ym. 2001, 45, 47.)

Arvioinnin osa-alueita voivat olla esimerkiksi palvelun ja prosessien sujuvuus sekä yhteistyön onnistuminen. Arvioinnin muotoja on useita ja yksi niistä on asiakasarviointi, joka voi koostua esimerkiksi tilaajan, ostajan tai kuten tässä lähettävän tahon palautteesta. (Holma ym. 2001, 45, 47.) Palautteen hankkimiseen liittyy monenlaisia tavoitteita ja motiiveja. Yksi motiivi voi olla palvelumuutosten arviointi tai sitten palvelujen toimivuuden arviointi esimerkiksi silloin, kun arvioidaan kunnan ostopalvelujen toimivuutta, kuten tässä tutkimuksessa. (Salmela 1997, 12.) Palautejärjestelmä on toimiva silloin, kun palautetta kootaan asioista, jotka ovat asiakkaille tärkeitä, tuloksia voidaan ja halutaan hyödyntää organisaatiossa ja silloin, kun esimerkiksi kyselyn tuloksena saatu palautetieto saadaan nopeasti käyttöön, jolloin myös kehittämistoimet voidaan aloittaa nopeasti. Palautejärjestelmän toimivuutta kuvaa se, että tiedon kerääminen on vaivatonta sekä tietoa keräävälle organisaatiolle että palautteen antajalle ja se on kustannuksiin nähden tehokasta. (Salmela 1997, 116.)

Palvelun ja laadun arvioiminen ja kehittäminen on sikäli vaikeaa, että palvelun huonous tai hyvyys on loppujen lopuksi asiakkaan kokemus ko. asiasta. Palveluntuottajalla saattaa olla erilainen käsitys palvelun toimivuudesta ja laadukkuudesta, sillä palveluntuottajalla on erilaiset kriteerit arviointiin kuin asiakkaalla, jonka arviointi saattaa perustua tunnepohjaiseen kokemukseen. (Rissanen 2005, 17.) Toisaalta Idänpään-Heikkilän ym. mukaan asiakkaan arviointi ei perustu aina ainoastaan kokemukselliseen laatuun, vaan asiakkaat arvioivat usein myös palvelujen saatavuutta, sujuvuutta ja hyvää ammatillista laatua. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 17.) Tästä syystä asiakaspalautteen kerääminen ja laadun arviointi on syytä olla systemaattista ja monikanavaista.

Asiakaspalautteen keräämisen suhteen ongelmaksi koetaan se, että saadun palautteen hyödyntäminen ja esille tulleiden asioiden vieminen käytäntöön on usein hidasta. Toisin sanoen, saatua palautetta ei osata hyödyntää toimintojen kehittämiseksi. Asiakkaalle tulisikin antaa tietoa siitä, miten hänen antamaansa palautetta käsitellään ja onko sillä ollut vaikutuksia palveluntuottajan toimintaan. Kriittinen ja asiallinen palaute auttaa organisaatioita tunnistamaan omia kehittämiskohteitaan ja ovat arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseksi. (Outinen & Lindqvist (toim.) 2009, 13.)

## 4 CASE KUOPIO

Kuopion kaupungissa laatu-käsite sisältyy kaupungin toimintaa ohjaavaan strategiaan, joka luo pohjan kaupungin johtamiselle ja kehittämiselle sekä määrittää kehittämisen suuntaviivat. Kuopiossa laaditut visio ja strategiset päämäärät kuvaavat sitä, millaiseksi kaupungin halutaan kehittyvän, joten strategia pitää sisällään erilaisia keinoja, joilla visio ja päämäärät tullaan saavuttamaan. (Kuopion kaupungin strategia vuoteen 2020, 3). Kuopion kaupungin strategia koostuu arvoista, visiosta, päämääristä ja menestystekijöistä. Kaupungin visio vuodelle 2020 on, että Kuopio on 150 000 asukkaan elävä ja kansainvälistynyt yliopistokaupunki, jossa on vahva yhdessä tekemisen henki. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat rohkeus, luovuus, yhdessä tekeminen/sitoutuminen/luottamus sekä asiakaslähtöisyys ja ennaltaehkäisevät palvelut.

Strategisia päämääriä on neljä;

- 1. Kuopio on Itä-Suomen suunnannäyttäjä ja veturi. Kuopio on kärkikaupunkien joukossa määrittelemässä Suomea koskevia linjauksia.*
- 2. Kuopiossa on kehittynyt, kansainvälinen ja monipuolinen elinkeinoelämä.*
- 3. Kuopio on korkeatasoisen koulutuksen sekä tutkimus- ja kehitystoiminnan keskittymä.*
- 4. Kuopiossa on asiakaslähtöiset ja ennaltaehkäisyä painottavat palvelut. Kuopio on edelläkävijä hyvinvointipalvelujen kehittämisessä.*

Peilattaessa kaupungin strategiaa tähän tutkimukseen ja sen kohteena oleviin työhön kuntouttaviin palveluihin, ollaan lähimpänä päämäärää, jossa puhutaan asiakaslähtöisistä ja ennaltaehkäisyä painottavista palveluista. Myös ensimmäinen päämäärä, jossa pyritään olemaan kärkijoukoissa määrittelemässä uusia linjauksia, voidaan liittää työllistymisen palveluihin ja asiakaslähtöisyyteen. Kuopiossa on parhaillaan menossa selvitystyö liittyen palvelusetelin käyttämiseen työllistymispalveluissa, mikä ei tiettävästi missään päin Suomea ole vielä kyseisellä toimialalla käytössä. Asia on herättänyt jo laajempaakin kiinnostusta ja aiemmin mainitussa Kuopio-pilotissa tätä hankintamenetelmää tullaan pilotoimaan. Työllistymispalvelujen palvelusetelillä pyritään lisäämään nimenomaan asiakkaan valinnan- ja vaikuttamisen mahdollisuuksia hänen osallistuessaan työhön kuntouttaviin palveluihin.



Työllistymistä tukevia palveluja kehitettäessä on tutustuttu myös mm. ruotsalaisiin ja hollantilaisiin tapoihin tukea maahanmuuttajien työllistymistä. Työllistymisen yksikkö oli mukana Maahanmuuttajien työllistyminen – Kansainväliset mallit työllistymispalveluiden kehittämisessä – hankkeessa, joka vieraili mm. edellä mainituissa maissa. Ruotsissa tutustuttiin ns. Solnan malliin, jota pyritään tuomaan myös Kuopioon Kuopio-pilotti hankkeen aikana. Solnan mallissa ensisijaisena tavoitteena on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Mallissa tehdään vahvaa yritysysteistyötä ja palvelut ja tukitoimenpiteet, esimerkiksi lisäkoulutus, räätälöidään hyvin asiakasläh- töisesti. Samalla työnantajalle tarjotaan vahvaa tukea työllistymisprosessin aikana. (Pekkarinen ym. 2012, 25.)

#### 4.1 Laatu Kuopion kaupungilla

Kuopion kaupungilla on tehty laatutyötä jo vuosia. Varsinaisesti yhteinen laatutyö alkoi vuonna 2007, jolloin silloinen laatutyöryhmä laati kaupungin strategian tavoitteiden mukaisesti kaupungin laatu politiikan eli hyvän toiminnan periaatteet. Laatu politiikan pohjalta luotiin käsikirjapohja, joka nosti esille organisaatiolle tärkeät toimintata- vat ja ohjasi kuvaamaan sekä arvioimaan niitä. Kuopiossa vuonna 2011 toteutettu palvelualueuudistus lykkäsi kuitenkin käsikirjan käyttöönottoa ja uusi, samana vuonna perustettu, kaupungin laatutiimi mietti hyvän toiminnan käsikirjan päivittämistä. Laatu- tiimi teki kuitenkin linjauksen, että ko. käsikirjaa käytetään pohjana ja sitä laajenne- taan kohti standardia laadunhallintamallia kaupungin yhteiseksi malliksi, sillä stan- dardit mallit muuttuvat hitaammin kuin omat yksittäiset käsikirjat, jotka vaativat useammin päivitystä. (Pajula 2012.)

Kuopion kaupungilla laatu määritellään tavoitetilaksi, jolloin asiakas kokee tuotteen tai saamansa palvelun luvatus mukaiseksi ja tuote ja/tai palvelu täyttää sovitunlaiset vaatimukset. Hyvään laatuun kuuluu myös se, että tuote/palvelu tuotetaan sovitunlai- sesti ja laatua parannetaan jatkuvasti kehittämisen kautta. Systemaattisella laatutyöl- lä halutaan tukea Kuopion kaupungin palvelualueuudistuksen tavoitteita, korostaa strategian mukaista asiakaslähtöisyyttä, edistää kaupungin eri organisaatioiden rea- gointiherkkyttä, luoda systemaattista arvointikulttuuria sekä kehittää olemassa ole- vaa työskentelykulttuuria. Jälkimmäiseen tavoitteeseen kuuluu tietoisuuden lisäämi- nen yhteisistä toimintatavoista ja ohjeista sekä toiminnan yhtenäistäminen niiltä osin. Laatutyön tavoitteena on edistää työyhteisöjen oman toiminnan kehittämistä ja vah- vistaa ja konkretisoida kuntalaisten, muiden asiakkaiden ja sidosryhmien käsitystä kaupungin eri organisaatioiden toiminnan laadukkuudesta. Tavoitteena on lisäksi

mm. tukea kaupunkistrategian ja tavoitteiden toteutumista, auttaa kaupungin yhteisten toimintatapojen luomista ja hyvien käytäntöjen levittämistä. Myös säännöllisen ja kattavan arvioinnin ja jatkuvan kehittämisen toimintakulttuurin vahvistaminen on tärkeä osa laatutyötä. Tavoitteena on myös viestiä toiminnan laadusta kuntalaisille, muille asiakkaille, päättäjille, henkilöstölle, kumppaneille ja sidosryhmille sekä kehittää ja levittää laatutyöhön sekä toiminnan arviointiin liittyvää osaamista ja valmiuksia. (Pajula 2012.)

Yhteiskunnallisten muutosten myötä myös ajatus julkisista palveluista on muuttunut. Nykyään puhutaan asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä, sillä muuttuvan yhteiskunnan myötä myös asiakkaiden tarpeet muuttuvat. Nykyaikainen asiakkuusajattelu tuottaa parhaimmillaan asiakkaiden kanssa kehitettäviä yhteisiä hankkeita ja yhteistä oppimista, jotka ammentavat sisältönsä palvelun tuottajan ja asiakkaan kestävästä yhteistyöstä. (Rissanen 2005, 111.)

#### 4.2 Kuopion kaupungin työllistymisen yksikön perustaminen, tehtävä ja tavoite

Rakenteellisen työttömyyden vuoksi Kuopion seudulle muodostunut suuri vaikeasti työllistyvien joukko, riittämättömät työllisyyden hoitoon liittyvät palvelut ja työmarkkinatukiuudistuksen myötä kunnille tullut lisääntynyt vastuu pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta, sai aikaan Kuopiossa toimenpideohjelman tekemisen vuonna 2006. (Kuopion seudun työllisyysohjelma 2005 – 2010, 2005, 8.) Kuntouttava työtoiminta oli Kuopiossa pitkään ainoa sosiaalityön palvelu, jonka avulla asiakkaita voitiin aktivoida ja tukea kohti työllistymistä. Vuoden 2006 alussa voimaan tullut työmarkkinatukiuudistus lisäsi kunnan vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa ja kuntouttava työtoiminta ei vastannut yksistään enää asiakkaiden palvelujen tarpeeseen. Jonot palveluun olivat pitkiä eikä voitu puhua ainakaan ennaltaehkäisevistä palveluista. Kyseisen työmarkkinatukiuudistuksen myötä työmarkkinatuen kustannukset jaetaan valtion ja kuntien kesken yli 500 päivää työttömyyden perusteella passiivista työmarkkinatukea saaneiden kohdalla. Jos kyseinen asiakasryhmä osallistuu johonkin aktiivitoimenpiteeseen, kuten kuntouttavaan työtoimintaan, maksaa kyseisen toimenpiteen aikana työmarkkinatukikustannukset kokonaan valtio. Uudistukseen liittyy rahoitusuudistuksia myös toimeentulotuen rahoituksen osalta siten, että valtio osallistuu toimeentulotuen perusosan rahoitukseen, jotta työmarkkinatuesta kunnille syntyvät kustannukset tulisivat kompensoitua. Näin ollen kyseiselle kohderyhmälle suunnatut aktivointitoimenpiteet tuovat säästöjä kaupungin toimeentulotuki- ja työmarkkinatukimenoihin. (Toimenpideohjelma 2006, 5.)

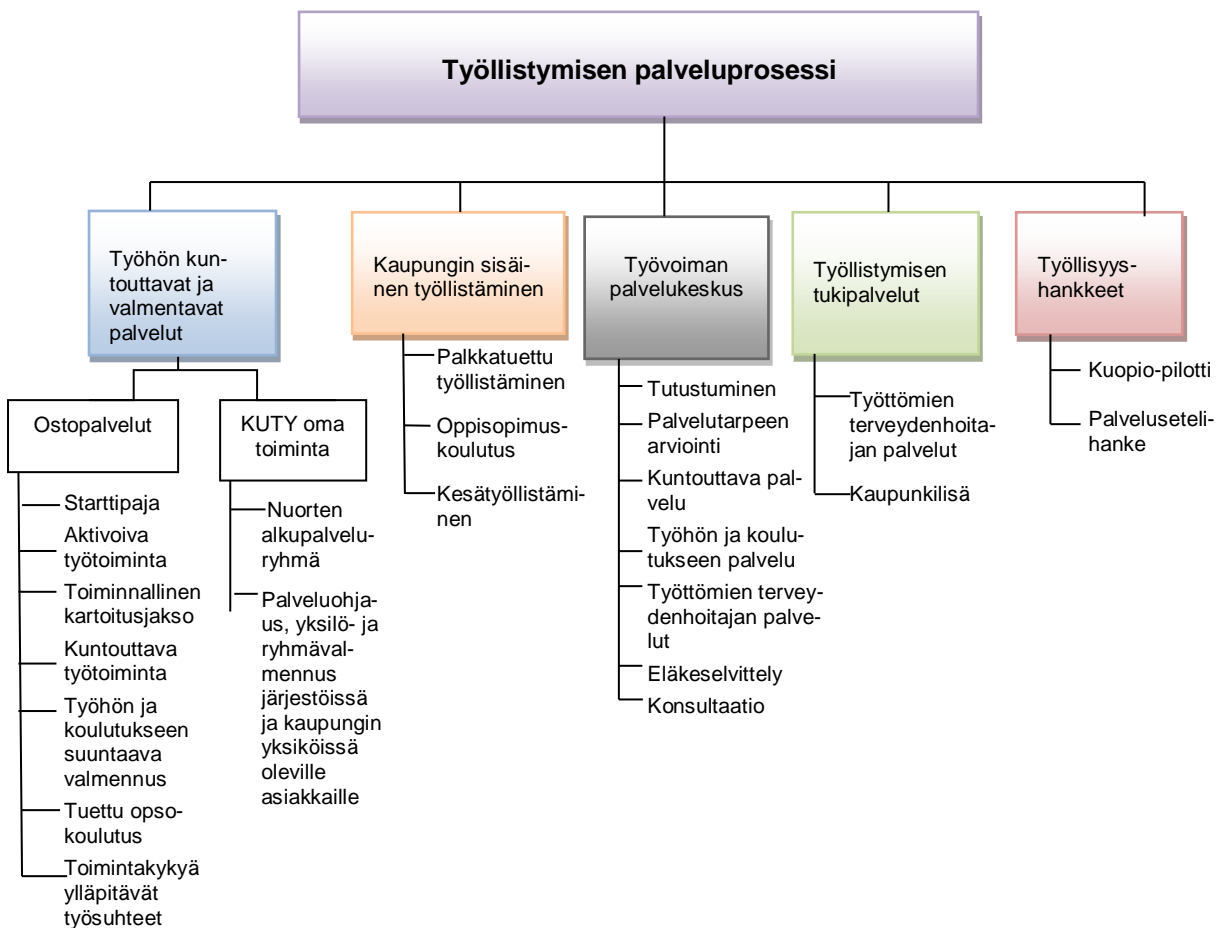
Näistä lähtökohdista laaditun toimenpideohjelman tavoitteena oli Kuopion kaupungin työllisyyden hoitoon liittyvän toiminnan kehittäminen ja Kuopion seudun työllisyysohjelman toteuttaminen. Kyseessä oleva työllisyysohjelma oli laadittu vuosille 2005 – 2010 ja siinä strategisia linjauksia ja tavoiteltuja vaikutuksia olivat nuorten sijoittuminen työelämään, rakenteellisen työttömyyden aleneminen, osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen ja työvoimantarpeiden ennakoiminen sekä työllisyyden kehittäminen seudullisessa yhteistyöverkostossa. (Kuopion seudun työllisyysohjelma 2005 – 2010, 2005, 8.)

Toimenpideohjelmaan kirjattiin tavoitteeksi, että kaupungin tulee panostaa rakenteellisen työttömyyden purkamiseksi ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymisen edistämiseksi toimivien välityömarkkinoiden kehittämiseen ja sosiaaliseen työllistämiseen. Sosiaalisella työllistämisellä tarkoitetaan erilaisten aktiiviohjelmien ja palvelujen järjestämistä heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille heidän työllistymisen edistämiseksi tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Heikossa työmarkkina-asemassa oleva henkilö on henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia saada työpaikka avoimilta työmarkkinoilta mm. vajaakuntoisuuden, vammaisuuden tai pitkäaikaistyöttömyyden vuoksi. Tähän joukkoon luetaan myös maahanmuuttajat. Toimenpideohjelmassa todettiin tuolloin, että kaupungin tulee järjestää myös sellaisia työllistämispalveluja, joilla voidaan parantaa kyseiseen kohderyhmään kuuluvien henkilöiden tieto- ja taitotasoa nykyisten työmarkkinoiden vaatimusten mukaisiksi. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille tai sijoittuminen työhallinnon tukijärjestelmien avulla yksityisiin yrityksiin on vaikeaa, useiden kohdalla jopa epätodennäköistä.

Toimenpideohjelmassa esitettiin tavoitteisiin vastaamiseksi ja Kuopion seudun työllisyyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaalisen työllistämisen koordinoimiseksi kaupunkiin ehdotettiin perustettavan sosiaalisen työllistämisen yksikön. Yksikkö perustettiin vuonna 2008 ja yksikön toiminnan tavoitteena oli koota yhteen kaikki ne resurssit ja osaaminen, mitä tarvitaan sosiaalisen työllistämisen koordinoimisessa, ohjaamisessa ja kehittämisessä. Tätä kautta pyrittiin lisäämään järjestettävien palvelujen ja toimenpiteiden vaikuttavuutta sekä sosiaali- ja terveystoimessa tehtävän perustyön tukemista sekä edesauttaa asiakkaiden palvelutarpeen arviointia työllisyysprosessin aikana. (Toimenpideohjelma 2006, 7-8.) Sosiaalisen työllistämisen yksikön nimi muuttui neutraalimmaksi tuetun työllistämisen yksiköksi vuonna 2009 ja nyt palvelualueuudistuksen myötä vuonna 2011 työllistymisen yksiköksi.

Työllistymisen yksikön perustehtävä on koota yhteen kaikki työllisyydenhoitoon liittyvät prosessit ja toimia kyseisten prosessien koordinoijana, ohjaajana ja tilaajayksikönä sekä hallinnoida toimintaan osoitettujen resurssien käyttöä. Iso tehtäväkokonaisuus on työllisyyden hoitoon liittyvien palvelujen järjestäminen Kuopion kaupungissa sekä huolehtiminen siitä, että palvelut ovat laadukkaita, vaikuttavia sekä kustannustehokkaita. Myös kaupunkitasoinen toimialan kehittäminen ja paikallisten palvelujärjestelmien rakentaminen työllisyydenhoidon alueelle kuuluu työllistymisen yksikön tehtäväkenttään. (Työllistymisen yksikön esite, 2011.)

Työllistymisen yksikön palveluiden pohjalla on työllistymisen palveluprosessi, johon kaikki edellä mainitut työllistymisen yksikön alaisuuteen kuuluvat palvelut ja vastuualueet on kuvattu. (Kuva 1).



KUVA 1. Työllistymisen palveluprosessi

Prosesseiksi sanotaan tiettyihin voimavaroihin liittyviä toimintosarjoja, joissa jotakin kehittyy tai muuttuu. Palveluprosessiksi sanotaan samaan asiakkaaseen kohdistuvaa palvelutapahtumien sarjaa. Ko. prosessiin kuuluu vähintään 3 vaihetta, joita ovat viireilletulo, palvelun toteutus sekä palvelun päättäminen. Jokainen edellä mainittu vaihe voi sisältää useamman tapahtuman, jolloin muodostuu erilaisten toimintojen ketju.

Mitä tahansa tapahtumaketjua ei kuitenkaan voida sanoa prosessiksi, vaan prosesseille on ominaista, että ne voidaan toteuttaa uudelleen samankaltaisina toimintoina. Holman (2001) ym. mukaan prosessien kuvaamisesta on mm. seuraavia hyötyjä: Kuvatut prosessit toimivat hyvänä perehdyttämisen ja oppimisen apuvälineenä, suunnittelu ja prosessien parantaminen konkretisoituu, arviointi tulee mahdolliseksi sekä ne tekevät palvelun läpinäkyväksi sekä toimivat laadunvarmistuksen apuvälineenä. (Holma ym. 2001, 40.)

Kuopion kaupungilla prosessityötä eli prosessien tunnistamista, kuvaamista ja kehittämistä on tehty jo vuosia ja se on olennainen osa laadunhallintaa. Prosessityöskentelyn tavoitteena on, että prosessien avulla kaupungin toiminta nähtäisiin kokonaisuena toimintaverkostona ja toimintaa voitaisiin vakioida, arvioida ja kehittää entistä suunnitelmallisemmin. Prosessien kuvaamiseen liittyy myös tuotteistaminen, joka on yksi keskeinen keino tuottavuuden tarkastelussa. Tuottavuuden tarkastelun yksi osa-alue on hyvinvointituottavuus/sosiaalinen tehokkuus, joka vastaa kysymykseen ”kohdistetaanko palveluja niille ihmisille, jotka niistä eniten hyötyvät”. (Kuopion kaupungin tuottavuusohjelma 2012 – 2015, 9-10.)

#### 4.3 Työhön kuntouttavat palvelut

Sosiaalisen työllistämisen prosessien lähtökohtana on, että asiakkaiden palvelutarpeet kartoitetaan sekä määritellään yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti sopivat toimenpiteet sekä tavoitteet. Tässä määrittelyssä apuna ovat mm. asiakkaan ja eri viranomaisten kanssa yhteistyössä tehtävät työhaku- ja aktivointisuunnitelmat, joiden pohjalta voidaan miettiä asiakkaalle sopivaa, työllistymistä edistävää palvelua. Edellä mainittuun sosiaalisen työllistämisen käsitteeseen liittyy läheisesti työllistämispalveluiden käsite, jolla tarkoitetaan kaikkea sitä palvelukokonaisuutta, jonka tarkoituksena on edistää heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä. Työllistämispalvelut voidaan jakaa kolmeen eri pääryhmään, jolloin siitä voidaan erottaa työsuhteinen työllistäminen, valmentava ja kuntouttava toiminta sekä työtoiminta. (Toimenpideohjelma 2006, 4-5.) Sosiaalisen työllistämisen yhteydessä puhutaan usein myös välityömarkkinoista, joilla tarkoitetaan työmarkkinoiden ja työttömyyden välissä olevia erilaisia tuettuja palveluja ja työtilaisuuksia. Välityömarkkinoiden kehittämisen tavoitteena on ollut yksilöllisesti räätälöityjen ja portaittain etenevien pitempien palveluprosessien luominen sekä riittävän tuen tarjoaminen asiakkaille, joille aktiivitoimenpiteitä järjestetään. Tällä pyritään siihen, että palveluprosesseissa mukana olevat henkilöt kuntoutuvat ja työllistyvät siten, että he saavat toimeentulonsa muusta kuin toimeentulo- tai työmarkkinatuesta. (Toimenpideohjelma 2006, 6.)

Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyy edellisessä kappaleessa kuvatussa työllistymisen palveluprosessissa työhön kuntouttaviin ja valmentaviin palveluihin ja siinä osiossa nimenomaan ostopalveluihin eli starttipajatoimintaan, nuorten aktivoivaan työtoimintaan, toiminnalliseen kartoitusjaksoon, kuntouttavaan työtoimintaan sekä työhön ja koulutukseen suuntaavaan valmennukseen. Näitä palveluja Kevama Oy, AmaveK ry ja Tukeva-työvalmennussäätiö tuottavat ostopalvelusopimusten pohjalta. Palveluntuottajat ovat kuvanneet jokaisen edellä mainitun ostopalvelun omaksi prosessikseen, jolloin kuvaamisen myötä palvelu on tullut läpinäkyvämmäksi ja prosessissa mukana olevat henkilöt tietävät vastualueensa. Toisaalta myös asiakkaan ja lähettävän tahon tulisi tietää, mitä palvelulta on lupa odottaa missäkin vaiheessa. Prosessin kuvaaminen on myös osa laadunvalvontaa ja prosessia tarkastelemalla voidaan todeta, toimivatko kaikki osa-alueet niin kuin on sovittu.

Työllistymisen yksikön ostopalvelut jaetaan kartoittavaan palveluprosessiin, kuntouttavaan palveluprosessiin sekä valmentavaan palveluprosessiin. Lisäksi yhdessä työllistymisen yksikön, aikuissosiaalityön ja te-toimiston edustajien sekä palveluntuottajien kanssa on yhteisesti kuvattu ns. rekrypalveluprosessi, joka kuvaa työhön kuntouttavien palvelujen prosessin aina asiakkaan ohjautumisesta palveluun palvelun päättymiseen asti, sisältäen palveluprosessin aikaiset toimenpiteet. Tavoitteena on, että asiakas voi edetä työllistymisenprosessissaan vaihe vaiheelta eteenpäin ja saa tarvitsemaansa ohjausta ja tukea palvelujen aikana. Kaikille palvelujaksoille asiakkaan kanssa laaditaan yksilöllinen suunnitelma ja tavoitteet, joiden toteutumista seurataan. Työhön ja koulutukseen suuntaavaa valmennusta lukuun ottamatta asiakkaita kannustetaan palveluihin tarjoamalla heille toimintarahaa palvelusta riippuen 7€ tai 9€/osallistumispäivä sekä maksusitoumus linja-autokorttiin, mikäli heille tulee matkakuluja.

#### 4.3.1 Kartoittava palveluprosessi

Nimensä mukaisesti kartoittavan palveluprosessin tavoitteena on asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja selvittäminen, mitä palveluja asiakas tarvitsee työllistymisensä tueksi päästäkseen eteenpäin. Aina asiakkaan palvelun tavoite ei ole kuitenkaan työllistyminen, joten kartoitettavia palveluja voidaan käyttää myös eläkeselvittelyjen tueksi, kun halutaan tietoa asiakkaan todellisesta työ- ja toimintakyvystä. Kartoittavan palveluprosessin aikana myös asiakas tulee tietoiseksi omista voimavaroistaan ja mahdollisuuksistaan. Kartoitaviin palveluihin kuuluvat nuorille suunnattu starttipajatoiminta sekä vanhemmille asiakkaille suunnattu toiminnallinen kartoitusjakso. Molemmat palvelut ovat hyvin matalankynnyksen palveluja eikä esimerkiksi palvelun keskeyttämi-

seen liity mitään sanktioita. Starttipajatoiminta on tarkoitettu ”matalan kynnyksen” palveluksi kaikille alle 29-vuotiaille nuorille tilanteessa, jossa nuori tarvitsee tukea elämäntilanteensa selvittämiseen ja tulevaisuuden suunnitelmien rakentamiseen. Starttipajatoiminta alkaa kuukauden mittaisella arviointijaksolla, jonka aikana määritellään työtoiminta-aika seuraavalle jaksolle. Työtoiminta-aika on 2-3 päivää viikossa ja maksimissaan 4 tuntia päivässä. Palvelun kesto on keskimäärin 6 kk eli tavoitteena on, että tämän jälkeen asiakas olisi voimaantunut ja valmis siirtymään työllistymisprosessissaan eteenpäin. Toisaalta taas on mahdollista, että työllistämistoimenpiteet eivät ole ajankohtaisia, jolloin starttipajatoiminnan aikana voidaan luoda esimerkiksi hoitoverkostoa, jonne asiakas ohjautuu jatkopolkuna. Palveluun kuuluu tarvittaessa terveydenhoitajan tekemä terveystarkastus sekä sairausvastaanotolla käynnit ja hoidontarpeen arviointi.

Kartoittavaan palveluprosessiin kuuluva toiminnallinen kartoitusjakso, joka sisältää myös työkokeilun, on tarkoitettu pitkään poissa työstä tai muusta aktiivisesta toiminnasta olleille sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaille. Palvelun kohderyhmänä ovat esimerkiksi työmarkkinatuella toimeentulotuelle pudonneet pitkäaikaistyöttömät tai yli 500 päivää työttömyysetuutta saaneet henkilöt, jotka tarvitsevat toiminnan kautta tapahtuvaa lisäselvitystä palvelutarvearvion tueksi. Työtoiminta-aika räätälöidään asiakaslähtöisesti ja keskimäärin asiakkaat ovat työtoiminnassa 3-4 päivänä viikossa ja 4 tuntia kerrallaan. Palvelun kesto on maksimissaan 3 kuukautta, jonka jälkeen asiakas ohjataan eteenpäin sopivaan palveluun tai muuhun toimenpiteeseen. Toiminnallisen kartoitusjakson tueksi asiakkailla on mahdollisuus käydä tarvittaessa terveystarkastuksessa sekä sairausvastaanotolla äkillisissä sairaustapauksissa.

#### 4.3.2 Kuntouttava palveluprosessi

Kuntouttavan palveluprosessin aikana pyritään luomaan niitä valmiuksia, joilla edetään työllistymisen prosessissa eteenpäin. Kuntouttavan palveluprosessin aikana yhteistyötä tehdään asiakkaan mahdollisten hoito- ja kuntoutustahojen kanssa ja esimerkiksi kaikki kuntouttavaan työtoimintaan ohjatut asiakkaat käyvät työllistymisen yksikön terveydenhoitajan luona terveystarkastuksessa. Kuntouttavaan palveluprosessiin kuuluu nuorten aktivoiva työtoiminta sekä kuntouttava työtoiminta. Myös edellä kuvattua starttipajatoimintaa voidaan luonnehtia myös kuntouttavaksi palveluksi.

Nuorten aktivoiva työtoiminta on ammatilliseen koulutukseen ohjaavaa ja valmentavaa toimintaa, jossa keskeistä on nuoren tukeminen ja ohjaaminen tulevaisuuden suunnitelmien tekemiseen ja toteuttamiseen. Aktivoiva työtoiminta perustuu toimin-

nallisuuteen eli konkreettiseen tekemiseen yhdistettynä vahvaan henkilökohtaiseen tukeen ja ohjaukseen. Koska kyse on nuorille suunnatusta palvelusta, on kohderyhmänä alle 29-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret. Myös tässä palvelussa työtoiminta-aika räätälöidään asiakaslähtöisesti ja se on keskimäärin 2-3 päivää viikossa ja 4 tuntia päivässä. Palvelussa oleva asiakas voi käydä tarvittaessa terveystarkastuksessa ja äkillisissä sairaustapauksissa sairausvastaanotolla.

Kuntouttava työtoiminta on kaupungin ostamista palveluista asiakaspaikoiltaan suurin palvelu, ostopalveluissa on yhteensä 100 asiakaspaikkaa. Eri tilastojen mukaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuu Suomessa vuosittain 10 000 henkilöä ja vuonna 2011 kuntouttavaan työtoimintaan osallistui Kuopiossa 208 eri henkilöä. Myös palvelun kestoltaan kuntouttava työtoiminta on laajin palvelu, sillä laki määrittelee sen kestoiksi 3 – 24 kuukautta. Työtoiminta-ajan laki määrittelee 1 – 5 päiväksi viikoksi ja 4 – 8 tunniksi päivässä. Keskimäärin asiakkaat ovat työtoiminnassa 3 – 4 päivänä viikossa tehden neljätuntista päivää. Vappu Karjalaisen tekemän tutkimuksen mukaan tyyppisiä kuntouttavalle työtoiminnalle asetettuja tavoitteita ovat mielekkään sisällön tuominen arkeen, työkyvön arviointi, päivärytmin vakiinnuttaminen, mutta myös työelämään siirtymisen valmistelu/työelämään totuttelu. (Karjalainen J & Karjalainen V 2010, 67). Tässä tutkimuksessa arvioinnin kohteena olevista palveluista kuntouttava työtoiminta on ainoa lakisääteinen sosiaalipalvelu, joka kunnan tulee järjestää. Lisäksi kuntouttava työtoiminta on ensimmäinen palveluprosesseissa mukana oleva työhön kuntouttava palvelu, johon liittyy erilaisia sanktioita, mikäli asiakas on luvattomasti poissa palvelusta tai keskeyttää sen ilman pätevää syytä. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan luonnehtia aktivoivaksi ja valmentavaksi toiminnaksi tai toimintakykyä ylläpitäväksi toiminnaksi. Tässä tutkimuksessa mukana olevat palvelutuottajat tuottavat vain aktiivista kuntouttavaa työtoimintaa, mikä on myös lain (laki kuntouttavasta työtoiminnasta) hengen mukaista palvelua. Ylläpitävä kuntouttava työtoiminta on keskitetty kaupungin omaksi toiminnaksi järjestösektorille ja kohderyhmänä ovat asiakkaat, joille kuntouttava työtoiminta katsotaan ennaltaehkäiseväksi palveluksi, mitä tulee muiden sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen käyttöön.

#### 4.3.3 Valmentava palveluprosessi

Valmentava palveluprosessi sisältää työhön ja koulutukseen suuntaava valmennuspalvelun, joka on nimensä mukaisesti työhön tai koulutukseen ohjaavaa valmennusta. Palvelun tavoitteena on ammatillisten valmiuksien lisääminen ja työllistymis- ja kouluttautumisvalmiuksien kehittäminen. Valmentavan palveluprosessin aikana asi-



akkaan kanssa käydään mm. läpi työnhakuun liittyviä asioita ja tehdään perustyönhakuasiakirjat valmiiksi sekä harjoitellaan työnhakutaitoja.

Työhön tai koulutukseen suuntaava valmennus -palvelu voidaan jakaa työsuhteiseen työhön suuntaavaan valmennukseen, ammatilliseen koulutukseen suuntaavaan valmennukseen, ammatillisia opintoja tukevaan toimintaan tai vammaisten työvalmennukseen. Palvelu perustuu te-toimistossa tehtyyn työharjoittelu- tai työelämävalmennussopimukseen, jolloin työaika on työmarkkinatuki- tai työelämävalmennussopimuksen mukainen eli 5 päivää viikko ja 6-6,5 tuntia päivässä. Erona ns. tavalliseen työmarkkinatukiharjoitteluun on valmennus ja tuki, jota kaupunki ostaa asiakkaalle hänen ollessaan Kevamalla tai Tukevalla ko. palvelussa. Palveluun sisältyy myös työhönvalmentajapalvelu, jonka tavoitteena on tukea asiakasta siirtymisessä koulutukseen tai avoimille työmarkkinoille.

#### 4.3.4 Rekry-palveluprosessi

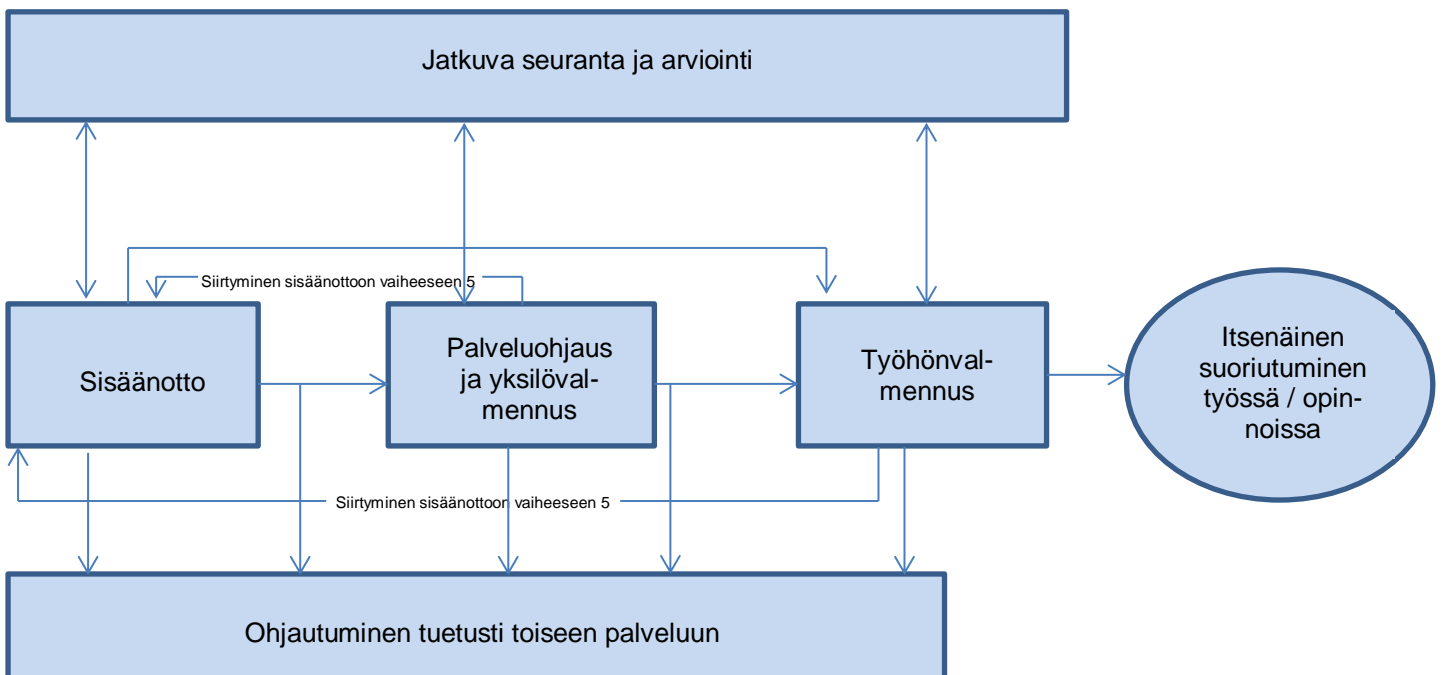
Tämän tutkimuksen tarkasteltavat kysymykset nousivat palvelukuvausten lisäksi rekrypalveluprosessista (kuva 2). Se kattaa edellä mainitut prosessit ja niiden sisältämät palvelut sekä sisältää useita lähettävien tahojen ja palveluntuottajien kanssa sovittuja toimenpiteitä. Ilmonen ym. (2011) toteavat tutkimuksessaan, että työttömien, jotka ovat myös näiden palveluiden kohdejoukko, palvelutarpeet ovat usein hyvin moninaiset jolloin eri toimijoiden välinen yhteistyö on välttämätöntä palvelutarpeen arvioimiseksi ja tyydyttämiseksi. Näin ollen on tärkeää, että palveluiden järjestämisestä vastuussa olevat viranomaiset ja muut toimijat sopivat yhdessä, miten palveluprosessissa edetään, jotta palveluprosessi on tarkoituksenmukainen ja palveluja pystytään tarjoamaan asiakkaille oikea-aikaisesti. (Ilmonen, Kerminen & Lindberg 2011, 31.)

Prosessista on eriteltävistä ns. sisäänotto-vaihe, johon on kuvattu asiakkaan palveluun ohjautuminen. Siinä sovittiin mm. yhteisestä päivystysajasta klo 13 – 14, jolloin palveluntuottajan edustaja on puhelimen tavoitettavissa. Lisäksi määriteltiin tavoitteajat, kuinka nopeasti asiakkaan tulisi päästä palveluprosessissa eteenpäin siihen ohjaututtuaan. Sisäänotto-vaiheen jälkeen alkaa palveluohjaus / yksilövalmennusvaihe eli riippumatta siitä, mihin palveluun asiakas ohjautuu, hänen kuuluu saada tietty määrä henkilökohtaista tukea ja ohjausta. Viimeinen vaihe prosessissa on työhönvalmennusvaihe, joka sisältyy automaattisesti työhön ja koulutukseen suuntaavaan valmennus -palveluun, mutta jota voidaan liittää tarvittaessa myös muihin palveluihin. Prosessissa kuvattiin palveluntuottajien ja lähettävien tahojen välisen yhteistyön rajapintoja, kriittisiä pisteitä sekä yhteisiä toimintatapoja asiakkaan prosessin

edetessä. Samalla sovittiin, että lähettävä taho, eli tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä tai työvoimaneuvoja, on aina prosessin omistaja ja vastuuhenkilö. Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin myös rekrypalveluprosessin toiminnan sujuvuutta. Arvioitavia kohtia, joita nostettiin kysymyslomakkeeseen, oli mm. saatiinko palveluntuottajan päivystävä työntekijä kiinni klo 13 – 14 välillä kuten on sovittu, ilmoittiko palveluntuottaja lähettävälle taholle palvelun aloittamisesta ja keskeytymisestä/päätymisestä sekä jatkopolusta, kuten palveluprosessia kuvatessa sovittiin. Oliko palveluntuottaja asiakkaan prosessin aikana yhteydessä lähettävään tahoon, tiesikö sosiaalityöntekijä palvelun edetessä, mitä asiakkaalle kuuluu. Kuten alla olevan kuvan nuolista näkyy, asiakkaan prosessissa on monta kohtaa, jossa se voi päättyä tai palautua takaisinpäin. Rekrypalveluprosessin tavoitteena on siis taata samanlainen peruslaatu työhön kuntouttavissa palveluissa riippumatta palveluntuottajasta ja palvelusta, johon asiakas ohjautuu.

## REKRYPALVELU

### Arviointisuunnitelma



KUVA 2: Rekrypalveluprosessi

## 5 TUTKIMUSONGELMA

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää lähettävien tahojen, eli aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden, te-toimiston työvoimaneuvojien ja –ohjaajien sekä Kuopion seudun työvoimanpalvelukeskuksen työntekijöiden, näkökulmasta työllistymisen yksikön tilaamien työhön kuntouttavien palvelujen laatua ja palveluprosessien toimivuutta.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutui:

- Vastaako tällä hetkellä olemassa olevien työhön kuntouttavien palvelujen laatu sitä, mitä lähettävät tahot odottavat ja tarvitsevat?
- Palveluprosessien toimivuus lähettävien tahojen näkökulmasta; toimivatko, kuten on yhteisesti sovittu?
- Vastaavatko työhön kuntouttavat palvelut sisällöltään tehtyihin palvelukuvauksiin?
- Tarvitaanko jotain uutta työhön kuntouttavaa palvelua, mitä vielä ei ole olemassa?

On totta, että käyttäjäasiakkailla on omakohtaisin tieto ja arvio palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta, mutta asiakkaan näkemys voi olla myös hyvin subjektiivinen ja arviointi saattaa perustua täysin tunteisiin. Myös palveluntuottajat ovat näköalapaikalla arvioimassa omia toimintojaan ja ostopalvelusopimusten mukaisesti he myös keräävät säännöllisesti palautetta palvelun päättäviltä asiakkailta. Sidosryhmäpalavereissa käydään säännöllisesti palveluntuottajien saamaa palautetta läpi ja usein niistä käy ilmi, että palveluun tyytyväiset asiakkaat vastaavat aktiivisemmin. Täydentääksemme arvioita palvelujen laadusta ja toimivuudesta, on tärkeää kysyä asiakkaan palveluun ohjanneen tahon mielipidettä prosessin toimivuudesta; onko palvelu ja laatu ollut sitä, joista tilaajayksikkö on sopimuksissa sopinut palveluntuottajan kanssa.

Saadun palautteen ja tiedon perusteella voidaan kiinnittää nopeasti huomiota mahdollisiin epäkohtiin, vahvistaa toimivia käytäntöjä ja tarvittaessa neuvotella myös uusien palvelukokonaisuuksien rakentamisesta. Toimivista prosesseista ja laadukkaista palveluista hyötyvät kaikki; asiakas, tilaaja, palveluntuottaja ja lähettävä taho.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni on Kuopion kaupungin työllistymisen yksikön tilaama arviointitutkimus, jonka tiedonkeruu toteutettiin maaliskuussa 2012.

### 6.1 Arviointitutkimus

Virtasen (2007, 15) mukaan hyvinvointipalveluja tuottavalta organisaatiolta, kuten Kevama Oy:ltä ja Tukeva-työvalmennussäätiöltä työllistymistä tukevien palvelujen muodossa, edellytetään jatkuvasti näyttöä oman toimintansa tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Arvioinnin viisi peruskysymystä Virtasen (2007, 23) mukaan ovat seuraavat:

1. *Milloin arviointia tehdään*; ennen arvioitavaa toimintaa, toiminnan aikana vai arvioitavana olleen toiminnan päätyttyä. Tässä työssä on kyse ex post eli jälkikäteisarviointista, sillä kysely kohdistetaan lähettävälle taholle asiakkaan prosessin päätyttyä, jolloin lähettäviltä tahoilta pyritään saamaan tietoa mm. prosessin sujuvuudesta lähettävien tahojen näkökulmasta.
2. *Toinen kysymys*, johon tulee kiinnittää huomiota, on se, missä arviointia tehdään ja miten se kohdistetaan. Tässä työssä arviointia tehdään suuntaamalla e-lomakekysely lähettävälle taholle asiakkaan päättäessä/keskeyttäessä palvelun, johon hänet oli ohjattu.
3. *Kolmas arvioitava kysymys* on, kenelle arviointia tehdään eli kuka tai mikä taho on kiinnostunut arvioinnin avulla saatavista tuloksista ja tiedoista. Kyseisen arviointitutkimuksen avulla saatava tieto kiinnostaa useita prosessissa mukana olevia tahoja. Ennen kaikkea Kuopion kaupunkia eli tilaajayksikkö työllistymisen yksikköä, jotta se saa lähettävän tahon näkökulman siitä, saadaanko panostuksilla sitä, mitä on sovittu. Lisäksi palveluja tuottavien tahojen toiminnan kehittämiseksi on tärkeää saada tietoa myös lähettävältä taholta siitä, onko palvelu laadukasta. Yleensä tietoa kerätään henkilöasiakkailta, kuinka he itse ovat kokeneet saamansa palvelun ja siitä saadun hyödyn. Tämän arviointitutkimuksen myötä saadaan uusi näkökulma palvelun laadun arviointiin.
4. *Neljäs selvitettävä asia* Virtasen (2007) teoksen mukaan on, mitä täsmälleen ollaan arvioimassa. Arvioidaanko esimerkiksi toiminnan merkityksellisyyttä ja tuloksellisuutta, vaikutuksia vai vaikuttavuutta. Tässä arvioidaan prosessin sujuvuutta ja sitä kautta vaikuttavuutta lähettävän tahon näkökulmasta.
5. *Viidenneksi* tulee pohtia arviointiin liittyviä motiiveja.

*"Arviointiprosessi ei pääty tuloksia esittelevään raporttiin vaan tulosten hyödyntämiseen"* (Virtanen 2007, 227.)

## 6.2 Aineistonkeruumenetelmä ja aineiston keruu

Tutkimuksen tekeminen voidaan jakaa laadulliseen eli kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Tämä tutkimus on kvantitatiivinen tutkimus ja aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen ja kysymysten suunnitteluun kannattaa käyttää aikaa ja siinä täytyy olla huolellinen, sillä ne luovat perustan koko tutkimuksen onnistumiselle. Aineiston keruuseen on syytä ryhtyä vasta tutkimusongelmien täsmentymisen jälkeen, jotta vältetään turhilta kysymyksiltä ja toisaalta taas muistetaan kysyä kaikki olennainen. Lisäksi kyselylomake täytyy esitellä ennen varsinaista lomakkeen käyttöönottoa, jotta siihen ei jäisi virheitä tai epäselviä rakenteita. (Valli 2001, 29, 31.)

Kyselylomakkeen rakenteessa kannattaa kiinnittää huomiota kysymysten määrään ja lomakkeen pituuteen sekä kysymysten muotoon. Niiden tulisi olla sanamuodoltaan henkilökohtaisia ja tarpeeksi yksiselitteisiä, jotta vältetään väärinymmärryksiltä. Toivottavaa on, että vastaajan mielenkiinto säilyy lomakkeen alusta loppuun saakka, joten lomakkeen tulee olla ulkoasultaan selkeä ja kysymysten pitää edetä loogisesti. Samaa aihepiiriä käsittelevät kysymykset kannattaa myös asettaa peräkkäin selkeiksi kokonaisuuksiksi. Lomakkeen alkuun kannattaa sijoittaa helppoja kysymyksiä, kuten valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä. Kyselylomaketta suunniteltaessa on aina otettava huomioon mm. se, ketkä lomakkeeseen vastaavat ja paljonko heillä on aikaa käytettävissä vastaamiseen. (Valli 2001, 28 - 30.)

Vallin (2001) mukaan kyselyn etuina on, että keräämällä aineisto kyselyn avulla, ei tutkija vaikuta olemuksellaan tai läsnäolollaan vastauksiin. Luotettavuutta parantaa myös se, että kysymys esitetään kaikille vastaajille täsmälleen samassa muodossa. Kyselylomakkeella saadaan kerättyä tarvittaessa laaja otos suhteellisen helposti ja lomakkeessa voidaan esittää runsaasti kysymyksiä, varsinkin jos vastausvaihtoehtoja on annettu valmiiksi. Kyselyn heikkous on toisaalta se, että kyselyn laatija ei voi olla varma siitä, että vastaaja ymmärtää kysymykset oikein, tuntee asiayhteyden, jota kyselyn aihepiiri koskee tai, että hän vastaa kysymyksiin huolellisesti ja rehellisesti. Tarvittaessa kysymysten yhteyteen onkin hyvä liittää selkeät ja yksinkertaiset vastausohjeet. Kyselyn heikkoutena on myös se, että vastaamattomuus voi nousta korkeaksi ja uusintakyselyn laatiminen vie aikaa. (Valli 2001, 30 – 31.)

Huolellisella suunnittelulla pystytään vaikuttamaan kyselyn vastaushalukkuuteen ja Puhakan (2005) mukaan kyselyn vastausprosessi on todella hyvä, jos se on 50 % luokkaa, sillä yleensä joudutaan tyytymään 20 – 30 %:iin. (Puhakka 2005).

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla, josta tutkimuksen liitteenä on word-muotoinen esitestattu versio (liite 2). Varsinainen kysely toteutettiin e-lomakekyselynä, minkä ajateltiin helpottavan ja nopeuttavan vastaamista ja sitä kautta vaikuttavan positiivisesti vastausprosenttiin. Kyselylomake laadittiin suhteessa palveluista tehtyihin palvelukuvauksiin sekä rekrypalveluprosessiin kirjattuihin tavoitteisiin ja toimintakäytäntöihin. Palvelukuvauksissa on määritelty kunkin palvelun kohderyhmä sekä palvelun tarkoitus ja tavoitellut vaikutukset; mitä asiakkaan on lupa odottaa palvelulta ja millaista ohjausta ja tukea hänen tulee saada. Lisäksi palvelukuvauksissa määritellään palvelun sisältöä ja laatuvaatimuksia, kuten; asiakas täytyy perehdyttää työtoimintaan, toimintapaikan ilmapiiriin täytyy olla kuntoutumista tukeva, asiakkaalle täytyy laatia tavoitteet joiden toteutumista seurataan. On huolehdittava prosessin dokumentoinnista sekä toimitettava kirjallinen palaute lähettävälle taholle. Lisäksi laatuvaatimuksia liittyy mm. työtiloihin ja – välineisiin. Näistä asioista nousivat kyselyn keskeiset teemat.

Lähettävälle taholle lähetettiin ennen tiedon keräämisen aloittamista sähköpostitse tiedote kyselyn tekemisestä ja tutkimuksen tarkoituksesta (liite 3). Aineiston kerääminen toteutettiin maaliskuussa 2012 niin, että vastaajalle eli asiakkaan palveluun lähettäneelle virkailijalle aikuissosiaalityöhön, te-toimistoon tai Kuopion seudun työvoimanpalvelukeskukseen, lähetettiin sähköpostitse linkki (liite 4) e-lomakekyselyyn sen jälkeen, kun työllistymisen yksikköön oli tullut tieto asiakkaan palvelun päättymisestä tai keskeyttämisestä.

Sähköpostiviestissä oli lyhenteet etu- ja sukunimestä, jotta vastaaja tiesi, kenen prosessia hän arvioi. Tietosuojan vuoksi tarkempia tunnistetietoja ei ollut ja lyhenteiden perusteella jokainen vastaaja ymmärsi, kenestä on kyse. Sähköpostiviestiin laitettiin myös tunnistetiedoksi juokseva numero, joka pyydettiin siirtämään varsinaiseen kyselylomakkeeseen, jotta muistutuskierron pystyttiin kohdentamaan niille lähettävälle taholle, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Vallin (2001) mukaan vastaustulokset voisivat vääristyä, jos muistutuskirjeet lähetettäisiin kaikille vastaajille, sillä osa heistä voisi vastata kyselyyn kahteen kertaan (Valli 2001, 32). Kyselyä ei siis kohdennettu kaikille kyseisiin ryhmiin kuuluville lähettävien tahojen työntekijöille, vaan ainoastaan heille, joiden asiakas päätti/keskeytti palvelun kyseisenä aikana. Näin ollen jotkut työntekijät saattoivat vastata kyselyyn useamman kerran ja toiset eivät ollenkaan.

Tutkimuksen tarkoituksena oli alkuperäisen idean mukaan ottaa tarkasteluun kaikki ko. ajankohtana työhön kuntouttavan palvelun päättäneet tai keskeyttäneet asiakkuudet. Kaikkia tuona aikana päättäneitä tai keskeytyneitä asiakkuuksia ei kuitenkaan voitu ottaa tarkasteluun mukaan, sillä osa asiakkaan palveluun lähettäneistä työntekijöistä oli siirtynyt toisiin tehtäviin, joten he eivät olleet enää sähköpostin ja kyselyn tavoitettavissa. Lisäksi kyselyyn rajattiin yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa lähettäväksi tahoiksi mukaan aikuissosiaalityön, te-toimiston ja työvoimanpalvelukeskuksen edustus, joten kyselyä ei kohdennettu niihin päättäneisiin/keskeytyneisiin asiakkuuksiin, joissa lähettävä taho oli joku muu kuin edellä mainittu, esimerkiksi oppilaitos. Tästä syystä esimerkiksi starttipajalta tarkasteluun tuli vain 1 vastaus, koska kaikissa muissa päättäneissä tai keskeytyneissä ilmoituksissa lähettävä taho oli joku muu kuin tähän tutkimukseen määritelty lähettävä taho. Edellä mainitut tahot (aikuissosiaalityö, te-toimisto ja TYP) rajattiin tässä tutkimuksessa lähettäväksi tahoiksi siksi, että suurimmalla osalla työllistymisen yksikön palveluihin osallistuvilla asiakkailla on asiakkuussuhde joko aikuissosiaalityöhön ja/tai te-toimistoon. Muitakin kontakteja, kuten hoitotahoja, asiakkailla voi olla, mutta yleensä he samanaikaisesti ovat myös sosiaalityön ja/tai te-toimiston asiakkaita, jonne työttömällä pääsääntöisesti muodostuu pitkäkestoisempi asiakassuhde.

Kaiken kaikkiaan palvelun keskeytti tai päätti maaliskuussa yhteensä 88 asiakasta. Näistä kysely kohdistui 51 asiakkaaseen, sillä heidän lähettävä taho oli joko aikuissosiaalityöstä, te-toimistosta tai TYP:sta. Loput 37 kappaletta jäi kyselystä pois siitä syystä, että 23 tapauksessa lähettävä taho oli jokin muu taho, kuten oppilaitos tai hoitotaho. 9 tapauksessa palvelun päättänyt tai keskeyttänyt asiakas oli ollut kuntouttavassa työtoiminnassa kaupungin omana toimintanaan järjestämässä palvelussa ja nämä jäivät pois siitä syystä, että kysely kohdistui vain niihin 3 palveluntuottajaan, joiden kanssa kaupungilla on ostopalvelusopimus. Lopuissa 5 tapauksessa asiakkaan palveluun lähettävä taho oli siirtynyt toisiin tehtäviin, joten he eivät olleet sähköpostin tavoitettavissa. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa koko asiakkaan prosessia alusta loppuun saman lähettävän tahon näkökulmasta, joten sen vuoksi kyselyä ei lähetetty asiakkaan palveluun lähettäneen työntekijän sijaiselle.

E-lomakkeella saadut vastaukset pystyttiin tallentamaan suoraan SPSS-ohjelmaan, jolla tulosten analysointi tehtiin. SPSS (Statistical Package for Social Sciences) on kvantitatiiviseen tutkimukseen soveltuva tilastollisen tietojenkäsittelyn ohjelmisto, jolla voidaan tehdä kaikkia tavallisimpia yhteiskuntatieteellisessä kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarpeellisia analyyseja. (Mamia 2005, 6.)

### 6.3 Luotettavuus ja etiikka

Tämän tutkimuksen tekemiseksi ei ole kysytty ja laadittu erillistä tutkimuslupaa, sillä tutkimuksen tilaajan mukaan sitä ei tämän tutkimuksen tekemiseksi tarvita. Perusteluina on se, että tutkimuksella kerätään tietoa ja kokemuksia työllistymisen yksikön vastuulla olevista työhön kuntouttavista palveluista palvelujen kehittämiseksi. Tutkimuksessa ei siis tarkastella yksittäisiä asiakastietoja vaan palvelujen laatua ja prosessien toimivuutta. Toinen perustelu on se, että tutkimuksesta saatujen kokemusten perusteella pyritään kehittämään sellaista mittaria, joka tullaan jalkauttamaan jossakin muodossa tästä tutkimuksesta saatujen kokemusten perusteella osaksi säännöllistä aikuissosiaalityön asiakaspalautejärjestelmää. Kuten aiemmin mainitsin, yksi kaupungin tuottavuusohjelman tavoitteista on monipuolisten mittareiden laatiminen palvelualueille palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arvioimiseksi. Kyselyn pohjalta tutkimukseen muodostui välillinen asiakasryhmä, sillä palvelunkäyttäjät olivat palvelussa olleita henkilöasiakkaita. Näin ollen muutama taustakysymys koski yleisesti palvelunkäyttäjiä, jotta saatiin karkea käsitys palveluihin ohjautuneista asiakkaista.

Varsinaista e-lomakelinkkiä ei aikataulusyistä ennätetty etukäteen testaamaan kyselyyn osallistuvilla vastaajilla, mutta samansisältöinen word-muotoinen kyselylomakeisto lähetettiin sisällön osalta testattavaksi sekä aikuissosiaalityöhön, te-toimistoon että työvoimanpalvelukeskukseen. Kyseisen testauskierroksen jälkeen lomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia, mutta pääasiallisesti lomakkeen sisältö pysyi samana. E-lomakkeen toimivuuden testasi myöhemmin työllistymisen yksikön terveydenhoitaja sekä Kuopion kaupungin tietohallinnon projektipäällikkö.

Vaikka kysely lähetettiin testattavaksi edellä mainituille, kyselyyn vastaaville tahoille, niin silti muutama kysymys jäi lomakkeeseen epäselväksi ja aiheutti sen, että joihinkin kysymyksiin tuli useita ”En tiedä”-vastauksia. Tällainen kysymys oli mm. aikuissosiaalityön työvälineenä olevan palvelusuunnitelman laatimista koskeva kysymys; ”Asiakkaalle on tehty palvelusuunnitelma: (vain sosiaalityö vastaa) Kyllä, Ei, On tehty, mutta se ei ole ajan tasalla, En osaa vastata.” Suurin osa te-toimiston työntekijöistä vastasi, ettei tiedä, vaikka ohjeessa sanottiin, että vain sosiaalityön työntekijät vastaavat.

Kyselyn luotettavuutta ja vastauksia täytyy tarkastella hieman varauksella, sillä tarkasteltava ajanjakso saattaa joissakin tapauksissa olla hyvinkin pitkä. Jos asiakkaan nyt päättynyt palvelu on kestänyt yli vuoden, voi lähettävän tahon olla vaikea muistaa, miten asiakkaan palveluun ohjautuminen oikein tapahtuikaan. Eräs vastaajista kommentoikin suoraan, että esimerkiksi hänen vastauksiin ei välttämättä kannata laittaa



kovinkaan paljon painoarvoa, sillä kaikkia kyselyssä kysytyjä asioita ei voi muistaa eikä niistä välttämättä ole kokemusta. Näin ollen muistinvaraiset kysymykset, varsinkin jos asiakastyön dokumentointi on puutteellista, ovat luotettavuuden kannalta hankalia, joten tutkimuksen toistettavuus ei ole luotettava.

Kouluarvosanojen mukainen arvosteluasteikko 4 – 10 osoittautui myös hivenen haasteelliseksi, sillä joidenkin kysymysten kohdalla vastaajalla ei ollut tietoa tai kokemusta asiasta, joten hän oli pakotettu antamaan arvosanan 4, vaikkakaan se ei tosiasiallisesti arvioinut kyseistä kysymystä. Tällainen kysymys oli esimerkiksi kysymys loppuarvioinnin informatiivisuudesta. Vastaaja oli antanut arvosanaksi 4, koska ei ollut vielä saanut loppuyhteenvetoa, joten se ei voinut olla siinä hetkessä informatiivinen. Pelkkää arvosanaa tulkittaessa ja ilman tätä kommenttia voisi ajatella, että loppuyhteenveto oli ollut niin huonosti laadittu, ettei lähettävä taho ollut saanut siitä mitään lisäarvoa jatkosuunnitelmien tekemiseksi. Nyt lomakkeessa ei ollut neutraalia tai ”en osaa vastata” -vaihtoehtoa, kuten tämän tyyppisissä ordinaaliasteikoissa yleensä, joten uuteen lomakkeeseen täytyy laatia kyseinen vaihtoehto. Syy, miksi neutraali vastausvaihtoehto jäi pois, oli tutkijan oletus, että vastaajilla on kyseisiin kysymyksiin liittyen jonkinlainen mielipide aihepiirin tuttuuden vuoksi. Kyselyähän ei esimerkiksi lähetetty sijaisille, vaan ainoastaan työntekijöille, jotka olivat asiakkaan prosessissa mukana sen alusta loppuun saakka. Oletus osoittautui kuitenkin vääräksi, joten kyselylomakkeen sisältöä tulee näiden kokemusten pohjalta muokata hieman toisenlaiseksi. Kyselylomakkeessa ei myöskään kysyty tarkempia perusteluja annetuille arvosanoille, joten esimerkiksi hieman huonommat numerot 4-6 jäävät vaille perusteluja ja jää ainoastaan tulkinnan varaan, mistä huonommat arvosanat saattavat johtua. Tästä syystä kyselyä olisi voinut syventää esimerkiksi muutamilla haastatteluilla tai ainakin avoimilla kysymyksillä.

## 7 TULOKSET

Kyselyjä lähetettiin kaiken kaikkiaan 51 kappaletta, joista palautui yhden muistutus-  
kierroksen jälkeen 31 kappaletta (liite 5). Vastausprosentiksi muodostui n. 60 %. Alla  
olevasta taulukosta näkyvät lähettävät tahot. Kyselyjä lähetettiin aikuissosiaalityöhön  
15 kappaletta, te-toimistoon 25 ja TYP:een 11 kappaletta. Aktiivisimmin kyselyyn vas-  
tasivat TYP:n työntekijät, sillä sieltä jäi palautumatta vain yksi lähetetty kysely.

Lähettävä tah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Aikuissostyo	6	19.4	19.4	19.4
Te-toimisto	15	48.4	48.4	67.7
Typ	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

TAULUKKO 1: Vastausten jakautuminen lähettävän tahon mukaan

Tässä tutkimuksessa ei kiinnitetty tarkemmin huomiota palveluihin osallistuneisiin  
yksittäisiin asiakkaisiin tai heidän taustoihinsa. Muutama tarkentava kysymys asiak-  
kaisiin liittyen kuitenkin kysyttiin, jotta saatiin tarkemmin yleisellä tasolla tietoa palve-  
luun ohjautuneista asiakasryhmistä. Alla oleva taulukko osoittaa, että yli puolet  
(n=31) palveluihin ohjautuneista asiakkaista oli miehiä ja miltei puolet asiakkaista oli  
alle 29-vuotiaita nuoria. Palveluun osallistuneista asiakkaista 11 asiakasta oli ollut  
työttömänä alle vuoden, samoin 11 asiakasta oli ollut yhtäjaksoisesti työttömänä yli  
vuoden eli he olivat ns. pitkäaikaistyöttömiä. 9 asiakkaista oli vaikeasti työllistyviä eli  
heidän työttömyytensä on kestänyt yhtäjaksoisesti yli 2 vuotta. Yksityiskohtana mer-  
kille nousi piirre, että kaikki edellä mainitut vaikeasti työllistyvät asiakkaat olivat mie-  
hiä. Alle 20-vuotiaiden ikäryhmässä ei ollut yhtään vaikeasti työllistyvää, muista ikä-  
ryhmistä löytyi kaikkia työttömyyden lajeja.

Sukupuoli \* Ikä Crosstabulation

Count

		Ikä					Total
		alle 20	20 – 28	29 – 39	40 – 49	50 – 59	
Sukupuoli	Mies	1	9	4	2	3	19
	Nainen	1	3	5	2	1	12
Total		2	12	9	4	4	31

TAULUKKO 2: Palveluun osallistuneet asiakkaat iän ja sukupuolen mukaan jaoteltuna

Seuraava taulukko osoittaa kuinka pitkä asiakassuhde lähettävällä taholla ja asiakkaalla oli ollut ennen asiakkaan ohjautumista palveluun. Mitä nuoremmasta asiakkaasta oli kyse, sitä nopeammin lähettävät tahot pyrkivät ohjaamaan asiakkaan eteenpäin, sillä vuoden sisällä asiakkuuden alkamisesta oli palveluun ohjattu 17 asiakasta (n=31), joista 14 oli 39-vuotiaita tai nuorempia.

**Lähettävä taho \* Asiakassuhteen kesto Crosstabulation**

Count

		Asiakassuhteen kesto					Total
		Alle 6kk	6kk - 1v	yli 1v - alle 2v	2v - 4v	yli 4v	
Lähettävä taho	Aikuissostyo	2	3	0	1	0	6
	Te-toimisto	4	2	3	4	2	15
	Typ	0	6	3	1	0	10
Total		6	11	6	6	2	31

TAULUKKO 3: Asiakassuhteen kesto

Asiakkaan oikea-aikaisen palveluun ohjaamisen tueksi asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, johon kirjataan mm. tavoitteet ja suunnitelmaa tulevaisuutta ajatellen. Palvelusuunnitelmaa koskeva kysymys oli tarkoitettu vain aikuissosiaalityön ja TYP:n työntekijöiden vastattavaksi, sillä te-toimistossa ei laadita palvelusuunnitelmaa, vaan se on aikuissosiaalityön työväline. Tästä syystä suurin osa (12 kpl) te-toimiston työntekijöistä oli vastannut kohtaan "En osaa sanoa". Noin puolelle eli 15 asiakkaalle palvelusuunnitelma oli tehty, joista kolmen suunnitelma ei vastaajan mukaan ole ajan tasalla (n=31). Suurin osa palvelusuunnitelmista, eli 7 kappaletta, oli tehty työvoimanpalvelukeskuksessa.

**Lähettävä taho \* Palvelusuunnitelman tekeminen Crosstabulation**

Count

		Palvelusuunnitelman tekeminen				Total
		On tehty	Ei ole tehty	On tehty, ei ole ajan tasalla	En osaa sanoa	
Lähettävä taho	Aikuissostyo	3	1	1	1	6
	Te-toimisto	2	1	0	12	15
	Typ	7	0	2	1	10
Total		12	2	3	14	31

TAULUKKO 4: Palvelusuunnitelmien tekeminen

13 asiakasta (n=31) eli n. 42 % ohjautui lähettävän tahon toimesta Tukeva-työvalmennussäätöön, jossa asiakkaista 1 oli osallistunut starttipajatoimintaan, 7 kuntouttavaan työtoimintaan ja 5 asiakasta oli osallistunut työhön tai koulutukseen suuntaava valmennus -palveluun (ns. 4.palvelu). Asiakkaista 16 (n. 52 %) oli ohjautunut Kevamalle, joista yksi nuori oli osallistunut uusimpaan palveluun eli nuorten aktivoivaan työtoimintaan, 4 asiakasta oli ollut toiminnallisella kartoitusjaksolla, samoin 4 asiakasta oli osallistunut työkokeiluun ja 7 asiakasta oli ollut työhön tai koulutukseen suuntaava valmennus -palvelussa. AmaveK ry järjestää ainoastaan kuntouttavaa työtoimintaa, johon oli osallistunut 2 henkilöä eli n. 6 % vastaajajoukosta.

### 7.1 Palvelujen vaikuttavuus lähettävän tahon arvioimana

Työhön kuntouttavien palvelujen palvelukuvauksiin on kirjattu yhdeksi olennaiseksi palvelunsisällöksi, että asiakkaalle laaditaan kullekin jaksolle tavoitteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Tässä kyselyssä asiakkaille oli laadittu seuraavalaisia taulukkoon kirjattuja tavoitteita, jotka on kirjattu ylös sen palvelun kohdalle, johon asiakas oli osallistunut. Tavoitteita per palvelu oli sen verran vähän, että niiden teemoittelu sisällönanalyysillä olisi ollut melko haastavaa. Yleensä asiakkaille laaditut tavoitteet palveluun ohjattaessa ovat yleisemmällä tasolla, kuten päivärytmin saaminen, mutta palvelun edetessä ne täsmentyvät ja tarkentuvat. Taulukosta on huomattavissa, että kartoittavien ja osaltaan myös kuntouttavien palvelujen tavoitteet on palveluprosessin nimen mukaisesti asiakkaan tilannetta kartoittavia ja voimaannuttavia. Työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus –palvelussa tavoitteiden pitäisi olla jo työelämään tai opiskelemaan siirtymistä tukevia, kuten työnhakuasiakirjojen tekeminen ja pääsykokeisiin valmistautuminen.

## Tavoitteet:

Palvelu	Tavoite
<b>Starttipajatoiminta</b>	Aktivoituminen ja päivärytmin saaminen.
<b>Nuorten aktivoiva työtoiminta</b>	Koulutusalan valinta ennen kevään 2012 yhteishakua, arkirytmissä pysyminen
<b>Toiminnallinen kartoitusjakso</b>	Työkyvyn arviointi, työkyvyn kartoittaminen, Kodin ulkopuolisen tekemisen saaminen, jaksamisen testaaminen, uusien tehtävien oppiminen, työpäivän lisääminen, monipuolisemmat työtehtävät. Oppimis- ja työkyvyn kartoitus. Vioittuneen käden toimintakyvyn kartoitus,
<b>Työkokeilu</b>	Selvittää työkykyä ja aktivoida työnhakuun Työssä jaksamisen ja toimintakyvyn kartoitus Ammatillisen osaamisen selvittäminen, työkyvyn kartoittaminen Tavoite työkunnan kartoitus ja tutustuminen alaan
<b>Kuntouttava työtoiminta</b>	Kotoa pois lähteminen, säännöllinen tekeminen ja jaksamisen selvittäminen Työelämään kiinnipääseminen ja omien voimavarojen lisääminen & työkokemuksen saaminen Henkisten voimavarojen kartoittaminen ja terveydentilan selvittäminen Arkirytmien ylläpito, kodin ulkopuolisen tekemisen saaminen sekä terveydentilan osalta jaksamisen, työkyvyn ja soveltuvien työtehtävien kartoittaminen. Aluksi saada sisältö päiviin ja päästä pois kotoa ulkomailmaan, jatkopolun löytäminen esim. opiskelu. Myöhemmin koulutusasioiden selvittely, päivärytmin saavuttaminen ja vahvistaminen, kassatyöskentelyn rutinoituminen. Työkyvyn testaaminen ja työkokemuksen kartuttaminen Tavoitteena jaksamisen ja työkyvyn rajojen selvittäminen työn kautta sekä arkirytmien ylläpitäminen ja työkokemuksen saaminen myymälän tehtävistä. Työ- ja opiskeluvaihtoehtojen parantaminen ja oman ammattialan miettiminen
<b>Työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus</b>	Työkokemuksen saaminen ja syventäminen, työnhakuasiakirjat ja pääsykokeisiin valmistautuminen Asiakas etsi itselleen työelämävalmennuspaikan, jonka kautta haettiin asiakkaalle lisätietoja jatkosuunnitelmien tekoon (esim. koulutusvaihtoehdot). Harjoittelun sujuminen ja omatoimisuuden kehittyminen ammattialaan tutustumisessa. Suomen kielen taidon ylläpitäminen ja toivottavasti kehittäminen, työkokemuksen saaminen ja työnhaun ohjaus Asiakkaan työelämävalmennus antoi mahdollisuuden suorittaa kesken jäänyt myynnin ammattitutk. loppuun syksyn 2011-kevään 2012 aikana. Tutkinnosta puuttui toinen näyttöosio "Vastuullisuus työssä". Sen arvioimiseksi asiakas oli Tukeva-työvalm.säätiön Elävän kaupassa valmennuksessa Työpaikan haku. Pitkän työttömyyden vuoksi työelämään tutustumisjakso Uuteen alaan tutustuminen

TAULUKKO 5: Jaksoille laadittuja tavoitteita

Laadittujen tavoitteiden tulee olla tarpeeksi pieniä ja konkreettisia, jotta ne on mahdollista saavuttaa ja jotta palvelun vaikuttavuutta ja asiakkaan tilanteessa mahdollisesti tapahtuvaa muutosta on mahdollista seurata ja mitata. Luonnollisesti myös palvelun kestolla on vaikutusta siihen, onko tavoitteita mahdollista saavuttaa palvelussa oloajan puitteissa. Tarkastelu ei voi olla näin yksipuolista, mutta tämän tutkimuksen mukaan karkeasti arvioiden 6 kuukauden sisällä 14 asiakasta (n=31) eli 45 % asiakkaista saavutti jaksolle asetetut tavoitteet. Tavoitteisiin ei päästy 5 asiakkaan kohdalla ja näistä 3 asiakkaan palvelu oli kestänyt alle kuukauden. Palveluittain katsottuna työhön ja koulutukseen suuntaavassa valmennuksessa 9 asiakasta saavutti asetetut tavoitteet kokonaan ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista 5 asiakasta saavutti tavoitteet osittain.

**Palvelu \* Tavoitteiden saavuttaminen Crosstabulation**

Count		Tavoitteiden saavuttaminen			Total
		Päästiin tavoitteisiin	Päästiin osittain tavoitteisiin	Tavoitteisiin ei päästy	
Palvelu	starttipaja	0	1	0	1
	nuorten aktivoiva työtoiminta	1	0	0	1
	karttari	2	2	0	4
	työkokeilu	1	1	2	4
	kuntouttava työtoiminta	2	5	2	9
	4.palvelu	9	2	1	12
Total		15	11	5	31

TAULUKKO 6: Tavoitteiden saavuttaminen palveluittain

Asiakassuhteen kestolla ennen asiakkaan ohjautumista palveluun ei tässä tutkimuksessa vaikuttanut olevan merkitystä suhteessa tavoitteiden saavuttamiseen. Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta on luettavissa, että asetetut tavoitteet pystyttiin saavuttamaan riippumatta siitä, oliko taustalla lyhyempi vai jopa vuosia kestänyt asiakassuhde.

## Asiakassuhteen kesto \* Tavoitteiden saavuttaminen Crosstabulation

Count

		Tavoitteiden saavuttaminen			Total
		Päästiin tavoitteisiin	Päästiin osittain tavoitteisiin	Tavoitteisiin ei päästy	
Asiakassuhteen kesto	Alle 6kk	3	2	1	6
	6kk - 1v	3	5	3	11
	yli 1v - alle 2v	2	3	1	6
	2v - 4v	5	1	0	6
	yli 4v	2	0	0	2
Total		15	11	5	31

TAULUKKO 7: Asiakassuhteen kesto suhteessa tavoitteiden saavuttamiseen

Asiakkaan palvelun päätyttyä tai keskeydyttyä tulee palveluntuottajan merkitä asiakkaalle aina jatkopolku, minne asiakas palvelun päätyttyä ohjautui tai mikä oli keskeytymisen syy. Se, milloin palvelu katsotaan keskeytyneeksi ja milloin päättyneeksi aiheutti vastaajissa hieman epäselvyyttä. Positiivinen keskeytyminen eli jos asiakas pääsee töihin tai opiskelemaan ennen kuin jakso sovitusti päättyy, katsotaan päätymiseksi. Kaikki asiakkaan kannalta negatiiviset jatkopolut ovat keskeytymisiä, jos palvelu päättyy ennen aikojaan. Seitsemässä vastauksessa asiakkaalle oli merkitty jatkopolku sekä palvelun päättyminen että palvelun keskeytyminen sarakkeeseen. Tästä syystä tämän kysymyksen osalta ei voi antaa tarkkoja vastausprosentteja siitä, kuinka monen asiakkaan palvelu keskeytyi tai päättyi, koska vastauksissa oli tulkinnallisia ristiriitoja. Kysymyslomakkeessa oli selitetty edellä mainituin kriteerein se, milloin palvelu katsotaan keskeytyneeksi ja milloin päättyneeksi.

Kaiken kaikkiaan 10 asiakkaan palvelu oli vastauksissa merkitty keskeytyneeksi ja suurin syy palvelujen selkeään keskeytymiseen oli asiakkaan luvattomat poissaolot palvelusta. Muita keskeytymisen syitä oli sairausloma, asiakkaan häviäminen, muutto sekä asiakkaan ohjautuminen terveys- ja kuntoutuspalveluihin.

Palvelun päätymisen jälkeen n. 21 % asiakkaista oli siirtynyt työllistymisprosessin seuraavaan vaiheeseen, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas oli siirtynyt palveluprosessissaan eteenpäin, esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta työhön ja koulutukseen suuntaavaan valmennukseen. Yhtä usealle, eli noin 21 %:lle asiakkaista oli jatkopoluksi merkitty vaihtoehto ”palautuu lähettävälle taholle, ei muutosta”, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas suoritti sovitun jakson suunnitellusti loppuun, mutta hänen tilanteensa ei työllistymisen suunnitelman kannalta päästy eteenpäin.

18 %:ia asiakkaista oli palvelun päättymisen jälkeen ”hakenut koulutukseen, ei tietoa pääsystä”, eli asiakkaalle ei ollut tullut varmaa tietoa opiskelupaikasta ennen palvelun päättymistä. Työllistyminen jatkokolmena mainittiin 14 %:ssa vastauksista eli asiakas oli saanut työpaikan joko palkkatuella tai ilman. Suurin osa edellä mainituista jatkololuista olivat työhön ja koulutukseen suuntaavan palvelun jatkokolmuja, jotka ovatkin kyseisestä palvelusta toivottuja ja loogisia etenemisiä. 14 %:ia palvelun päättäneistä asiakkaista ”palautui lähettävälle taholle, tehty jatkosuunnitelma” tarkoittaen sitä, että asiakkaan tilanteesta saatiin lisätietoa ja jatkosuunnitelmia pystyttiin tekemään, mutta niiden toteuttaminen jäivät asiakkaan itsensä sekä lähettävän tahon vastuulle.

Palvelu päättyi sovitusti, jatkokolmu		
Palvelu	Jatkokolmu	Määrä
Starttipaja		
Aktivoiva työtoiminta	Hakenut koulutukseen, ei tietoa pääsystä	1
Toiminnallinen kartoitusjakso	Etenee työllistymisprosessin seuraavaan vaiheeseen	2
	Palautuu lähettävälle taholle, tehty jatkosuunnitelma	1
	Palautuu lähettävälle taholle, ei muutosta	1
Työkokeilu	Palautuu lähettävälle taholle, tehty jatkosuunnitelma	1
	Palautuu lähettävälle taholle, ei muutosta	2
	Työllistyminen	1
Kuntouttava työtoiminta	Sairausloma	1
	Palautuu lähettävälle taholle, tehty jatkosuunnitelma	2
	Palautuu lähettävälle taholle, ei muutosta	2
	Hakenut koulutukseen, ei tietoa pääsystä	1
	Ohjautuminen terveys- ja kuntoutuspalveluihin	1
4.palvelu	Etenee työllistymisprosessin seuraavaan vaiheeseen	4
	Palautuu lähettävälle taholle, ei muutosta	1
	Hakenut koulutukseen, ei tietoa pääsystä	3
	Työllistyminen	3
	Ohjautuminen terveys- ja kuntoutuspalveluihin	1
Total		28

TAULUKKO 8: Jatkokolmu palvelun päättymisen jälkeen



## 7.2 Tiedottaminen

Palveluista tiedottaminen on tärkeää, jotta lähettävät tahot osaisivat ohjata asiakkaan oikeaan palveluun oikeaan aikaan. Tiedottamisessa on onnistuttu hyvin, sillä 84 %:ia (n=31) vastaajista oli sitä mieltä, että tietoa oli ollut saatavilla sopivasti. 16 %:ia vastaajista koki saaneensa liian vähän tietoa kyseisistä palveluista.

Lähettävät tahot toivoivat, että jatkossa palveluista informoitaisiin seuraavasti; ”Säännöllinen tiedottaminen sähköpostitse” sai annetuista vaihtoehdoista 65 %:n (n=31) kannatuksen, ”säännölliset tapaamiset palveluntuottajan kanssa” sekä ”enemmän esitteitä organisaatioihin asiakkaille jaettavaksi”, saivat molemmat 38 %:n (n=31) kannatuksen ja ”säännölliset tapaamiset palvelun tilaajan eli työllistymisen yksikön kanssa” sai 29 %:n kannatuksen. Lisäksi ehdotettiin toteutettavaksi tiedotustilaisuuksia organisaatioissa: ”Esim. kerran vuodessa aamutunti TE-toimistossa toiminnasta ja sinne ohjaamisesta”, ”palvelujen esittely täällä paikan päällä” (TYP).

## 7.3 Palveluprosessin sujuvuus ja kokemus laadusta

Asiakkaan työhön kuntouttaviin palveluihin ohjautuminen alkaa pääsääntöisesti lähettävän tahon yhteydenotolla kyseisen palvelun päivystyspuhelimeen, kuten yhteisessä rekrypalveluprosessissa on kuvattu. 68 %:ia vastaajista (n=31) oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että yhteydenotto päivystyspuhelimeen oli sujuvaa. 32 %:ia vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen liittyen.

Miten edellä mainittu yhteydenotto tapahtui? 81 %:ia (n=31) vastaajista sai päivystävän työntekijän kiinni sovittuna päivystysaikana soittaessaan. Palveluntuottaja oli ottanut 13 %:iin vastaajista saman päivän aikana yhteyttä heidän jätettyään viestin puhelinvastaajaan tai lähetettyään palveluntuottajalle yhteydenottopyynnön sähköpostitse. Ainoastaan yhdessä vastauksessa todettiin, että asiakkaan asia jäi roikkumaan, koska työntekijää ei saatu päivystysaikana kiinni.

Edellä mainittuun kysymykseen ja tarkennukseen, ”miten yhteydenotto tapahtui”, liittyen vastauslomakkeessa oli vapaa sana – kohdassa kommentti, että lomakkeessa ei ollut valittavana vaihtoehtoa tilanteeseen, jolloin palveluntuottajalle oli soitettu muuna kuin edellä mainittuna päivystysaikana. Kyseistä vaihtoehtoa ei kyselylomakkeessa ollut siksi, että kyselyn tarkoituksena on tarkastella

prosessin toimivuutta niissä puitteissa, joista yhteisesti on sovittu tilaajan ja tuottajan välisissä sopimuksissa. Sen vuoksi tilaajan intresseissä on huolehtia siitä, että palveluntuottaja toimii vähintään yhteisen sopimuksen mukaisesti.

Lähtävistä tahoista 71 %:ia (n=31) oli sitä mieltä, että asiakkaan tilanne eteni heti ensimmäisen yhteydenoton myötä. Eroa ei ollut siinä, ottiko lähettävä taho yhteyttä Tukevalle vai Kevamalle / AmaveKiin, sillä kysymyksen ”Asiakkaan asia eteni 1. yhteydenotokerralla”, Kyllä-vastaukset jakaantuivat tasan 11 - 11. Kevama ja AmaveK on niputettu vastauksessa yhteen, koska samat työntekijät vastaavat molempien organisaatioiden päivystämisestä. Vastaajista 29 %:ia vastasi ”En osaa sanoa”, yhtään ”Ei”-vastausta ei tullut.

Suurimmaksi osaksi eli 77 %:ssa vastauksista (n=31) asiakkaan palvelu eteni yhteydenoton jälkeen niin, että asiakkaalle varattiin aika yksilövalmentajalle tai palveluohjaajalle. Kevamalle ajanvarauksia palveluohjaajalle tai alkuhaastatteluun sovittiin 13 kappaletta ja Tukevalle ohjattaessa ajanvarauksia sovittiin 11 asiakkaalle. Palveluntuottajat järjestävät myös ryhmätutustumiskäyntejä palveluihin ja tiloihin, joihin asiakkaat voivat osallistua ilman ennakkoilmoittautumista ja 5 asiakasta hyödynsi tämän mahdollisuuden.

Tässä kysymyksessä oli annettujen vaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus vastata kysymykseen ”Muuten, miten” ja avoimia, selkeästi tähän kysymykseen vastaavia vastauksia tuli muutamia kappaleita:

*”Asiakas oli itse hankkiutunut palveluun”,*

*”Asiakas siirtyi kartoittavan jakson jälkeen kuntouttavaan työtoimintaan.  
Tarkkaa kirjausta em. kysymykseen vastaamiseksi ei ole.”*

Palveluntuottajien kanssa on sovittu, että asiakkaan tulisi päästä aloittamaan itse palvelu 2 viikon kuluessa siitä, kun hänet on ohjattu palveluntuottajalle. Kyselyn mukaan tämä tavoite toteutui 55 %:ssa vastauksista (n=31). 22,5 %:ia vastaajista ei osannut vastata ko. kysymykseen ja 22,5 %:ia totesi, että asiakas ei päässyt palveluun kahden viikon kuluessa, vaan joutui jonottamaan.

Palveluun jonotettiin 47 %:ssa (n= 17) siksi, että asiakas itse halusi jäädä jonottamaan palveluun eli hän halusi vain tiettyyn työtoimintapisteeseen työtoimintaan ja

sillä hetkellä kyseinen työtoimintapaikka oli ollut täynnä. Palveluun pääsyä viivästytti 24 %:ssa vastauksista myös se, että alkuhaastatteluun oli ollut vaikea saada aikaa.

Mikä oli jonotuksen muu syy? Kuinka kauan jonotus mahdollisesti kesti? Avoimia vastauksia selkeästi jonottamiseen liittyen tuli 3 kappaletta:

*”TE-toimiston Tuetun työllistymisen palvelu ja kaupungin sos.toimi järjestää asiakkaalle aktivointisuunnitelmaan ajan. Asiakas odottaa tätä toimenpidettä.”*

*”Työtoimintapaikka täynnä. Jonoaika 2 kk.”*

*”Terveydenhoitaja oli eri mieltä Kutu:n aloittamisesta, kuin asiakas”.*

Laatuun liittyen kysyttiin myös palvelujen sisältöön ja itse palveluprosessiin liittyviä asioita. Lomakkeessa tuli arvioida tiettyjä palvelujen laatutasoon vaikuttavia asioita kouluarvosanoilla 4 – 10. Palvelun aloittamiseen ja prosessin sujuvuuteen liittyvät, ennalta sovitut asiat olivat yksi arvioitavista asioista. Lähettäviltä tahoilta kysyttiin, saivatko he nopeasti tiedon siitä, että asiakas oli sopinut palveluntuottajan kanssa palvelun aloittamisesta ja milloin palvelu oli suunniteltu alkavaksi. 87 %:ia vastaajista (n=31) antoi tähän liittyen arvosanaksi joko 9 tai 10. Arvosanan 8 antoi 1 vastaaja ja arvosanan 7 kolme vastaajaa. Tätä huonompia arvosanoja ei annettu ollenkaan.

Yhteisesti on sovittu myös siitä, että vastuu asiakkaan prosessista koko palvelun ajan on aina lähettävällä taholla. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lähettävän tahon tulee tietää, kuinka asiakkaan prosessi etenee ja tarvittaessa palvelun päätyttyä tai keskeydyttyä viedä yhdessä asiakkaan kanssa asioita sovitusti eteenpäin. Samaa mieltä tämän ”väittämän” kanssa oli 48 %:ia vastaajista (n=27) antaen arvosanaksi joko 9 tai 10 eli he kokivat olevansa vastuullisia tahoja asiakkaan prosessin aikana. Aikuissosiaalityön ja te-toimiston vastaajista yhteensä 7 vastaajaa antoi arvosanaksi 7 tai 8, aikuissosiaalityöstä annettiin 1 kuutonen ja kuudessa Te-toimistosta tulleesta vastauksesta annettiin arvosanaksi 4 tai 5. Vastaajista neljä jätti vastaamatta kyseiseen kysymykseen.

93 %:ia vastaajista (n=30) totesi saaneensa palveluntuottajilta jakson aikana tarpeeksi tietoa asiakkaan prosessin etenemisestä antaen arvosanoiksi 8 – 10. Prosessin aikainen tiedonkulku on myös yhteydessä edelliseen kysymykseen koskien lähettävän tahon kokemusta prosessivastuusta, jossa sujuva tiedonkulku on avainase-

massa. Aikuissosiaalityön vastaajista 1 antoi arvosanaksi 4 eli hänen mielestään jakson aikana ei tullut tarpeeksi tietoa asiakkaan prosessin etenemisestä. Palveluista arvioinnit kohdistuivat työkokeiluun, kuntouttavaan työtoimintaan ja työhön ja koulutukseen suuntaavaan valmennukseen. Näihin palveluihin osallistui myös useampia asiakkaita.

Asiakkaiden ohjautuminen palveluun oli oikea-aikaista, sillä suurin osa vastaajista, yhteensä 79 %:ia (n=29), oli sitä mieltä, että palvelu, jossa asiakas oli, vastasi sisällöltään hyvin asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja tarpeeseen. Näissä vastauksissa arvosanat oli joko 9 tai 10. Työkokeilua ja starttipajatoimintaa lukuun ottamatta muut palvelut saivat yksittäisen 7 tai 8. Ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan osalta parissa vastauksessa arvioitiin palvelun olevan asiakkaalle väärä sillä hetkellä, sillä arvosanoiksi oli annettu 4 ja 5.

Iso osa palvelujen laadusta ja laadukkuudesta koostuu palvelun aikaisista asioista, kuten palveluntuottajan työtiloista, turvallisista ja toimivista työlaitteista sekä työntekijöiden ammattitaidosta ja työskentelyilmapiiristä. Lähettävät tahot pitävät Tukevan, Kevaman ja AmaveK:n toimintaa ammattitaitoisena, sillä arvosanoja annettiin 8, 9 ja 10 (n=30). Suurin osa arvosanoista oli 9, joita annettiin yhteensä 16 kappaletta eli 53 %:ia annetuista vastauksista. Arvosanat jakautuivat tasaisesti palveluntuottajien kesken suhteessa palveluissa olleisiin asiakkaisiin, joten kaikkien toimintaa voidaan pitää yhtä ammattitaitoisena.

Lähettävien tahojen mukaan palveluntuottajat pitävät kiinni sovituista asioista. Sovittuja asioita ei sen tarkemmin kyselyssä määritelty, mitä sillä tarkoitetaan, vaan kysymyksellä mitattiin ylipäätään palveluntuottajan luotettavuutta sovittujen asioiden hoitamisen suhteen. 93 %:ia vastaajista (n=30) arvioi tämän osion kysymyksen arvosanoilla 8 – 10 eli sovitut asiat hoituvat hyvin. Suosituin annettu arvosana oli 9.

Asiakkaan kannalta merkittäviä asioita koko työllistymisen prosessin kannalta on työtoimintapaikalla vallitseva ilmapiiri sekä tilojen ja laitteiden asianmukaisuus. Lähettävät tahot arvioivat, että ilmapiiri sekä Tukevalla, Kevamalla että AmaveK:ssa on asiakkaan kuntoutumista tukeva, sillä suurin osa, yhteensä 83 %:ia (n=30), arvosanoista olivat kiitettäviä. Tyydyttäviä arvosanoja eli 7 tai 8 annettiin yhteensä 5 kappaletta. Positiivista on huomata se, että tätä huonompia arvosanoja ei annettu lainkaan.

**Palveluntuottaja \* Tukevalla/Kevamalla/AmaveKissa vallitseva ilmapiiri on asiakkaan kuntoutumista tukevaa: Crosstabulation**

Count

		Tukevalla/Kevamalla/AmaveKissa vallitseva ilmapiiri on asiakkaan kuntoutumista tukevaa:				Total
		7	8	9	10	
Palveluntuottaja	Tukeva	2	2	7	1	12
	Kevama	0	1	7	8	16
	AmaveK	0	0	0	2	2
Total		2	3	14	11	30

TAULUKKO 9: Ilmapiiri on asiakkaan kuntoutumista tukevaa

Työvälineet ja työtilat ovat palveluntuottajilla myös asianmukaiset, sillä huonoja arvosanoja (eli 4 tai 5) ei annettu ollenkaan (n=28). Työvälineitä koskien kiitettäviä arvosanoja annettiin yhteensä 15 kappaletta, tyydyttäviä eli 7 – 8 annettiin 13. Tukevatyövalmennussäätiön saamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 8,1 ja Kevaman 8,9. AmaveK:in palveluihin osallistui 2 asiakasta ja keskiarvoksi tuli 10.

Työtiloja koskien suurin osa arvosanoista oli välillä 8 – 10. Kiitettäviä arvosanoja oli yhteensä 14 ja tyydyttäviä eli 7 – 8 oli 13 kappaletta. Työtiloja koskien Kevamalle oli annettu yksi 6. Laskettuina keskiarvoina Tukevan arvosanaksi tuli 8 ja Kevaman 8,7. AmaveK:n saa työtiloista samat arvosanat kuin työvälineistäkin eli 10.

Yleensä toiminnan ja palvelun laadukkuudesta palveluntuottajat saivat runsaasti hyviä arvosanoja, sillä 21 vastaajaa (n=28) antoi arvosanaksi 9 tai 10, kuten seuraavalla sivulla olevasta taulukosta voi huomata. Keskiarvoksi muutettuna Tukevatyövalmennussäätiön keskiarvo palvelun laadukkuudesta on 8,4 ja Kevaman 9,2. Lisäksi AmaveK saa yleisestä toiminnan laadukkuudesta keskiarvoksi 10 kahden vastauksen perusteella. Kuopion kaupungilla on arvioitu, että asteikolla 4 – 10 arvioitavien palvelujen ja osa-alueiden suhteen keskiarvon pitäisi olla vähintään 8, jotta palvelun laatutasoon voidaan olla tyytyväisiä.

**Palveluntuottaja \* Tukevan/Kevaman/AmaveKin toiminta on laadukasta: Crosstabulation**

Count		Tukevan/Kevaman/AmaveKin toiminta on laadukasta:				Total
		6	8	9	10	
Palveluntuottaja	Tukeva	1	5	4	1	11
	Kevama	0	1	9	5	15
	AmaveK	0	0	0	2	2
Total		1	6	13	8	28

TAULUKKO 10: Palveluntuottajien toiminnan laadukkuus

Yksi tärkeä arvioitava osa-alue oli palveluntuottajien ja lähettävien tahojen välinen yhteistyö. Selkeästi suurin osa lähettävistä tahoista piti yhteistyötä erittäin toimivana, sillä 90 %:ia vastaajista (n=30) antoi arvosanaksi 9 tai 10. Huonoin annettu arvosana oli 6, jota oli annettu 1 kappale. Myös yhteydenpidon sekä puhelimitse että sähköpostitse katsottiin toimivan kiitettävästi, koska suurin osa, 26 kappaletta (n=30) annetuista vastauksista, olivat molemmissa arvioitavissa kysymyksissä kiitettäviä.

Arvio palvelunlaadusta prosessin aikana – kysymyksen kohdalla oli mahdollisuus laittaa rasti myös kohtaan ”En tunne tehtyä palvelukuvausta”, sillä arvioitavat osa-alueet nousivat kyselyyn juuri näistä palvelukuvauksista. Kyseiseen kohtaan laitto rastian 3 eri vastaajaa eli he eivät olleet tietoisia siitä, mitä asioita palvelukuvauksissa on.

Viimeinen osio asiakkaan työllistymisen prosessissa on koko prosessin päättäminen hallitusti, riippumatta siitä keskeytykö vai päättykö asiakkaan palvelu. Palveluprosessissa yksi kriittinen piste onkin tilanne, jolloin asiakas keskeyttää palvelun syystä tai toisesta. Tällöin on tärkeää välittää prosessista vastuussa olevalle viranomaiselle nopeasti tietoa palvelun keskeytymisestä ja yhteisesti on sovittu, että tieto tapahtuneesta täytyy välittää lähettävälle taholle 2 työpäivän kuluessa. Kyselyyn vastanneet lähettävät tahot ilmoittivat, että 13 asiakkaan palvelu keskeytyi, joista 9 vastasi saaneensa tiedon keskeytymisestä 2 työpäivän kuluessa. 1 vastasi, että aikaa kului pitkempään. 13 vastaajasta 10 koki, että keskeytymisestä huolimatta asiakas palautui heille suunnitellusti ja hallitusti takaisin. Yhden vastaajan mielestä näin ei tapahtunut ja 8 vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Tämän kysymyksen kohdalla on todettava uudelleen, että keskeytymistä koskevien kysymysten vastauksissa oli ristiriitaa, sillä 7 vastauksessa oli samalle asiakkaalle merkitty palvelu sekä keskeytyneeksi että päättyneeksi.

Palveluntuottajien täytyy toimittaa palvelun päätyttyä tai keskeydyttyä lähettävälle taholle loppuyhteenveto, jossa on kuvattu asiakkaan prosessia, tavoitteiden saavuttamista ja jatkosuunnitelmia. Loppuyhteenvedon tarkoitus on antaa lisää ”työkaluja” sekä asiakkaalle että lähettävälle taholle jatkosuunnitelmien tekemiseksi. Jotta loppuyhteenveto on käyttökelpoinen, täytyy se kirjoittaa asianmukaisesti ja selkeästi, sillä se voi olla joskus lähtökohtana, kun asiakkaalle lähdetään hakemaan esimerkiksi eläkettä tai kuntoutustoimenpiteitä. Vastaajista 70 %:ia (n=27) antoi loppuyhteenvedon asianmukaisuudelle arvosanan 9 tai 10. Arvosana 8 annettiin neljä kertaa. Tätä huonompia arvosanoja ei annettu ollenkaan.

Samoin 70 %:n (n=27) mielestä loppuyhteenvedosta näkyi asiakkaan prosessi eli siitä näkyi, miten asiakkaan tilanne oli muuttunut palvelun aikana ja myös jakson aikana tapahtuneet eri toimenpiteet oli kirjattu sanallisesti auki. Myös tavoitteiden ja niiden saavuttamisen kirjaaminen sekä loppuyhteenvedon informatiivisuus oli 70 %:n mukaan kiitettävää. Kaksi vastaajaa oli antanut arvosanan numero 4 koskien yhteenvedon asianmukaisuutta, tavoitteiden ja niiden saavuttamisen kirjaamista sekä prosessin näkyvyyttä yhteenvedossa. Sanallisesta palautteesta kävi ilmi, että numero 4 oli annettu siksi, ettei loppuyhteenveto ollut ollut vielä luettavissa kyselyyn vastattaessa. Sama arvosana oli annettu myös siksi, että asiakkaan palvelu oli kestänyt niin vähän aikaa, ettei informatiivista yhteenvetoa voitu kirjoittaa.

Yhteenvetona voi seuraavasta taulukosta todeta, että 81 %:ia (n=26) vastaajista antoi arvosanan 8 – 10 yhteenvedon sisällöstä niin, että sen koettiin antavan tarvittavaa lisätietoa asiakkaan tilanteesta. Samoin 81 %:ia (n=27) vastaajista arvioi samoilla arvosanoilla, että loppuyhteenveto on jatkossa hyödynnettävissä.

Palvelu \* Loppuyhteenvedon myötä sain tarvittavaa lisätietoa asiakkaan tilanteesta: Crosstabulation

Count		Loppuyhteenvedon myötä sain tarvittavaa lisätietoa asiakkaan tilanteesta:						Total
		4	6	7	8	9	10	
Palvelu	nuorten aktivoiva työtoiminta	0	0	0	0	1	0	1
	karttari	0	1	0	0	2	1	4
	työkokeilu	0	0	0	0	4	0	4
	kuntouttava työtoiminta	1	0	1	4	0	2	8
	4.palvelu	2	0	0	2	1	4	9
Total		3	1	1	6	8	7	26

TAULUKKO 11: Loppuyhteenvedon myötä sain tarvittavaa lisätietoa asiakkaan tilanteesta

## 7.4 Nykyisten palvelujen riittävyys

Viimeisenä tutkittiin nykyisten työhön kuntouttavien ja valmentavien palvelujen riittävyttä. Lähettäviltä tahoilta pyydettiin myös mahdollisia kehittämissuhteita uudenlaisten palvelujen järjestämiseksi. Avoimia vastauksia tähän kysymykseen liittyen tuli yhteensä 6 kappaletta. Vastaajien mukaan työllistymisen tukemiseen liittyvä palvelutarjonta on lisääntynyt ja kehittynyt viime vuosien aikana, mutta osaltaan epävarmuutta aiheuttaa se, osaako työntekijä ohjata oikean asiakkaan oikeaan palveluun. Yhdessä vastauksessa todettiin, että nykyiset palvelut ovat riittävät, mutta palveluohjauksen oikea-aikaisuuteen tulisi kiinnittää huomiota.

*”kehittymisen tarve on tietenkin aina jatkuva, mutta palvelurakenne alkaa olla jo melko kattava”*

*”palvelutarjonta on kehittynyt hyvään suuntaan viime vuodet. Myös palvelujen sisällöt ovat kehittyneet, esim. yksilövalmennuksen osalta”.*

Työtoiminnan työtehtävien sisältöä kritisoitiin, sillä asiakkaat olivat tuoneet ilmi, että työtoimintapaikalla on liian paljon työntekijöitä suhteessa työtehtävien määrään. Myös eri toimijoiden välisiä rajapintoja tulisi yhden vastauksen mukaan häivyttää, varsinkin työkeskuksen ja työllistymisen yksikön järjestämän työtoiminnan välillä.

Palvelutarjontaa tulisi laajentaa, koska vastausten perusteella tarvitaan vielä matalamman kynnyksen paikka eli ns. päivätoimintapaikka. Samoin ylläpitävälle ja ennaltaehkäisevälle työtoiminnalle olisi tarvetta.

*”Kuntouttavaa työtoimintaa matalampaa toimintaa eli päivätoimintaa”*

Myös erilaisia arvioivia, kartoittavia ja informatiivisia aloitusjaksoja tarvitaan enemmän, jotka tuottaisivat tietoa sekä asiakkaalle itselleen että lähettävälle taholle.

*”Tärkeää on, että asiakkaalle itselleen realisoituu tämän hetkinen oma työkyky/-tilanne ja näin valitsisi sopivan palvelun juuri tähän hetkeen. Sama pätee myös asiakkaan kanssa työskenteleville tahoille eli saada konkreettista informaatiota tilanteesta.”*

Osittain tähän liittyy myös tarve opiskeluvaihtoehtojen tutkimiseen ja selvittämiseen, joka tähtäisi ammatillisen tutkinnon suorittamiseen osanäyttötutkintoina. Myös joustavaa oppisopimuskoulutusta tarvittaisiin erään vastauksen mukaan.



Palvelujen järjestämisessä tulisi ottaa huomioon joustavuus, sillä usein asiakkaan tilanne saattaa pitkän työttömyyden jälkeen realisoitua asiakkaalle itselleenkin vasta toiminnan kautta, jolloin asiakkaalla pitäisi olla mahdollisuus vaihtaa joustavasti palvelusta toiseen oman toimintakykynsä mukaan. Toiminnan järjestämisessä tulee ottaa huomioon erään vastauksen mukaan se, että se olisi helposti tehtävää, mutta kuitenkin mielekästä.

*”Asiakkaiden tavoitteena ei välttämättä työllistyminen, vaan elämän hallinnan parantaminen tai ylläpito”.*

Viimeisenä kysymyksenä oli ”Vapaa sana asiaan liittyen”. Osa kommenteista liittyi kyselyssä havaittuihin epäkohtiin, osa yleisesti palvelutarjontaan ja omaan rooliin tässä palveluprosessissa.

*”Paljon on palveluja ja muutoksia, toivottavasti pysyn mukana ohjaamisessa oikeaan palveluun!”*

*”Erilaisia palveluja kyllä löytyy, mutta aina välillä tulee epävarma olo, osaako asiakasta ohjata sittenkään oikeaan palveluun”.*

*”Te-toimistossa on hyvä yhteydenpito virkailijoiden välillä, joten saan asiakkaasta jatkosuunnitelmätietoa nykyiseltä vastuuvirkailijalta kun aktivointisuunnitelma on hakijan kohdalta tehty”.*

Kysely itsessään kirvoitti myös muutamia kommentteja, sillä kysymysten muotoilu ja annetut vaihtoehdot eivät olleet aina riittäviä, eivätkä huomioineet kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja. Näin ollen joihinkin kyselyn osioihin oli ollut vaikea vastata.

*”Osaan kysymyksistä oli vaikea vastata. kysymykset hyvin yksityiskohtaisia. asiakaskertomuskirjaukset/Toimenpidekirjaukset eivät anna näin yksityiskohtaisia tietoja, eikä kuukausia sitten tapahtunutta voi muistaa. Lomake ei myöskään antanut mahdollisuutta ottaa pois valintaa (ainoastaan vaihtaa). Oli siis jätettävä jokin vastaus, vaikka ei asiaa varmasti tiennyt”.*

Hankaluutta vastaamiseen aiheutti myös se, että asiakas oli saattanut ohjautua palveluun pitkänkin aikaa sitten, jolloin kaikki asiat eivät olleet enää muistissa tai tarkkaan dokumentoituina.

*”Kysely pakottaa vastaamaan palvelun alkuvaiheesta sellaisiin kysymyksiin, joihin vastausta ei löydy asiakaskertomuksesta eikä omasta*

*muistista. Esim. onko ensimmäinen yhteydenotto onnistunut päivystysaikaan, vai olenko jättänyt soittopyynnön tms. Kirjaukset sisältävät vain tapahtumat, ei miten ovat tapahtuneet.”*

Työhön kuntouttavien palvelujen kokonaisuus ei ollut selkeitä kaikille, sillä esimerkiksi työhön ja koulutukseen suuntaavan valmennuksen sisältö oli jäänyt vähän epäselväksi. Tämä saattoi vaikuttaa koko kyselyyn vastaamiseen. Työhön ja koulutukseen suuntaavassa valmennuksessa asiakas ohjautuu Tukeva-työvalmennussäätiölle tai Kevamalle te-toimiston työelämävalmennus- tai työmarkkinatukiharjoittelusopimuksella. Ns. tavallisesta harjoittelusta poiketen kyseinen palvelu sisältää työhönvalmennusta eli työhönvalmentajan tavoitteena on tukea asiakasta kyseisestä palvelusta eteenpäin työmarkkinoille tai opiskelemaan. Ilmeisesti tämä osa-alue oli jäänyt vastaajalle jostain syystä vieraammaksi palvelun osaksi.

*”kun työvoimaneuvoja ja Te-toimiston asiakas sopivat työelämävalmennuksen esim. Tukevalle, niin siihen ”päälle” ostettua palvelua ei virkailija tunne/tiedä. Näin ollen näiden kyselykaavakkeiden täyttäminen työelämävalmennettavista ja työharjoittelijoista olijoista ei oikein onnistu”.*

Minkälaisia palveluja tarvittaisiin lisää?

*”nuorille miehille (ja tietysti naisillekin) enemmän ns. fyysistä töitä: fyysisiä ”ryskyhommia”, joillekin autojen tuunausta ja rassausta, tukemista reippaaseen ”partio”-tyyppiseen, ulkona tehtävään tervehenkiseen työhön. Vanhusten ulkoiluttamista, koirien ulkoiluttamista”*

## 8 POHDINTA

Työllistymisen tukeminen ja pitkäaikaistyöttömyyden torjuminen on ollut eritasoisissa yhteiskunnallisissa keskusteluissa pitkään esillä. Tämän tutkimuksen kansainvälisen katsauksen mukaan on muissa pohjoismaissa pitkäaikaistyöttömien aktivointiin ja mm. koulutuksen rooliin työllistymisen edistämisessä kiinnitetty Suomea aktiivisemmin huomiota jo pidempään. Tämän hetkisen Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmaan on kuitenkin kirjattu useita toimenpiteitä liittyen syrjäytymisen ehkäisyyn ja työttömien aktivointiin. Tällaisia ovat mm. syksyllä 2012 käynnistynyt kuntakokeilu, jossa työllisyysneuvonpäävastuu siirretään kunnalle sekä vuoden 2013 alussa käynnistytävä nuorisotakuu. Molemmat hallituksen kärkihankkeet lisäävät varmasti kysyntää myös työhön kuntouttaville palveluille, jotka tässä työssä olivat tutkimuksen kohteena. Nähtäväksi jää, minkälaisia muutoksia kokeilujen avulla saatavat kokemukset tuovat lainsäädäntöön.

Tästä tutkimuksesta jäi päällimmäiseksi vaikutelma, että työllistymisen yksikön tilaamille työhön kuntouttaville palveluille on tarvetta ja esimerkiksi Kataisen hallitusohjelman tavoite, syrjäytymisen ehkäisy, on yksi tärkeimmistä syistä palvelujen tuottamiseksi. Vastausten perusteella palvelujen tuottaminen laadukkaasti on mahdollista, sillä päällimmäiseksi saaduista vastauksista jäi positiivinen vire. Palvelun laadulla on vaikutusta ennen kaikkea kyselyn välillisiin asiakkaisiin eli itse palveluissa oleviin henkilöihin, sillä he hyötyvät kaikkein eniten laadukkaasti tuotetuista palveluista. Asettuihin tavoitteisiin on hankala vastata ilman toimivaa toimintaympäristöä; oli kyse sitten asiakkaan omista tavoitteista tai laajemmin ajatellen yhteiskunnallisista tavoitteista.

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa ostopalvelujen laatua ja prosessien toimivuutta lähettävien tahojen näkökulmasta. Aiemmin ei ole tutkittu lähettävien tahojen kokemuksia ja mielipidettä asiaan liittyen työntekijän näkökulmasta. Sen sijaan palveluihin osallistuvilta asiakkailta palautetta kysytään säännöllisesti; palveluntuottaja kerää tietoa asiakkailta palvelujen päätyttyä / keskeydyttyä ja työllistymisen yksikön toimesta palautetta kerätään vuosittain asiakasraatien muodossa. Tietojen kerääminen tällaisella e-lomakkeella osoittautui haastavaksi, jotta saadaan vastauksia, jotka oikeasti mittaavat kysyttyä asiaa. Kuten tässä työssä kävi ilmi, joskus annetut vastaukset eivät kerro koko totuutta, joten kysymysten muotoiluun täytyy kiinnittää tarkempaa huomiota. Esimerkiksi palvelun laadukkuudesta eivät annetut arvosanat kerro välttämättä yhtään mitään, jos asiakkaan palvelu on kestänyt vain muutaman päivän.

## 8.1 Palvelukuvaukset ja prosessit laadukkaiden palvelujen perustana

Tämän tutkimuksen pohjana olivat palvelukuvaukset, jotka jokaisesta työllistymisen yksikön tilaamasta työhön kuntouttavasta palvelusta on tehty. Palvelukuvauksiin sisältyy laatuvaatimukset, jotka on liitetty tilaajan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Siten palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan kuhunkin palvelukuvaukseen kirjattua peruslaatu-astoa. Arvioitavaksi jätettyyn työhön on liitetty palvelukuvaukset jokaisesta kyselyn kohteena olleesta työhön kuntouttavasta palvelusta. Kuten tekstissä mainittiin, kyseiset palvelukuvaukset ovat osa työllistymisen yksikön ja palveluntuottajien välisiä ostopalvelusopimuksia, joten siitä syystä kuvauksia ei jätetty julkaistavan työn liitteeksi. Liitteenä on kuitenkin mallipohja palvelukuvauksesta, josta näkyy otsikkotasolla siihen kirjattavat asiat.

Kaikissa työllistymisen yksikön tilaamissa ostopalveluissa peruslaatu-astoon kuuluu, että asiakas saa yksilöllistä, kannustavaa ja voimavaraistavaa ohjausta ja henkilöstön työotteen tulee olla kuntouttava ja valmentava. Henkilöstön tulee taata palveluun osallistuvalla asiakkaalla riittävä perehdytys työtoimintaan/työhön ja työyhteisöön sekä osaavaa ja koko ajan saatavilla olevaa ohjausta työhön. Palvelukuvausten mukaan henkilöstön tulee olla motivoitunutta sekä perehtyneitä kunkin palvelun sisältöön, tavoitteisiin ja toimintamalliin. Henkilöstön pitää siis tietää, mitä heidän toiminnalta odotetaan ja mitä vaikutuksia palvelulta ja toiminnalta toivotaan. Lisäksi asiakkaita ohjaavilta työntekijöiltä odotetaan sidosryhmäyhteistyötä sekä asiakaspalautteen keräämistä toiminnan kehittämiseksi.

Näiden palvelukuvausten lisäksi palveluntuottajat ovat tehneet tarkemmat prosessikuvaukset jokaisesta tuottamastaan palvelusta, mikä antaa hyvät lähtökohdat ja valmiudet laadukkaalle työlle. Lähettävät tahot ovat tässä tutkimuksessa tyytyväisiä palveluntuottajien toimintaan ja pitävät toimintaa miltei kaikilla osa-alueilla sangen kiitettävänä. Lähtökohtaisesti on tärkeää, että prosessin alkuvaiheeseen panostetaan sovitusti, sillä asiakkaan pääseminen palvelun piiriin nopeasti on ensisijaista siinä vaiheessa, kun asiakas on motivoitunut lähtemään prosessiin mukaan. Palveluun ohjautumisen sujuvuuden varmistamiseksi on tärkeää, että on yhteisesti sovitut toimintamallit, milloin ja miten asiakas palveluihin pääsee. Saatujen vastausten perusteella asiakkaat pääsevät palveluihin sovitusti ja palveluntuottajat noudattavat sovittua päivystyskäytäntöä eli he ovat tavoitettavissa arkisin klo 13 – 14 välisenä aikana.

Yleisin tapa edetä yhteydenotosta eteenpäin oli haastatteluajan sopiminen palveluntuottajalle. Aika järjestyi yleensä sovitun kahden viikon sisällä ja kyseisessä tapaami-

sessä yleensä pystytään sopimaan tarkemmin itse palvelun aloittamisesta. Joissakin tapauksissa asiakas oli joutunut jonottamaan pitempään palveluun pääsemistä ja toisinaan jonottaminen oli johtunut asiakkaasta itsestään. Pitkä jonottaminen palveluun ei ole mielekästä ja varsinkin nuoremmilla asiakkailla palveluun lähtemisen motivaatio saattaa laskea palveluun pääsyn pitkittyessä. Tästä syystä palveluille on sovittu ostopalvelusopimuksissa tietynlaiset reuna-ajat, kauanko mikäkin palvelu maksimissaan voi kestää, jotta mahdollisimman moni asiakas pääsisi palvelujen piiriin ja asiakkaiden prosessit etenisivät ”joutuisasti” eteenpäin. Jos palvelu ei olekaan jostain syystä oikea-aikainen ja asiakas ei sitoudu asetettuihin tavoitteisiin, mikä näkyy esimerkiksi runsaina luvattomina poissaoloina, täytyy hänet ohjata takaisin lähettävälle taholle, jonka on tarkasteltava palvelun oikea-aikaisuutta uudelleen. Tämän tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat motivoituneita ja oikea-aikaisesti palvelussa, sillä melkein puolet asiakkaista saavutti vastausten mukaan asetetut tavoitteet 6 kuukauden aikana, jonka olivat palvelussa. Suurin osa kyseisistä asiakkaista osallistui työhön ja koulutukseen suuntaavaan valmennukseen, jossa palvelu voi lakisääteisistä reunaehdoista johtuenkin kestää vain puoli vuotta yhdessä organisaatiossa.

Tavoitteiden asettamiseen on työhön kuntouttavissa palveluissa kiinnitetty viime vuosien aikana erityistä huomiota. Lähettävän tahon tulee jokaisen palveluun ohjattavan asiakkaan kanssa laatia tavoite kyseiselle palvelujaksolle; mihin asioihin palvelussa tulee kiinnittää huomiota ja mitä asioita pyritään saavuttamaan. Asiaan liittyen palveluntuottajien ja lähettävien tahojen kannalta on käyty keskusteluja siitä, millaisia tavoitteiden tulee olla, jotta niiden saavuttamista voidaan arvioida. Esimerkiksi tavoite elämänhallinnan parantuminen on vaikeasti mitattava tavoite, sillä kyseessä on laaja ja abstrakti käsite. Sosweb-nettisivuille on nostettu Berg & Millerin (1994) teoksesta *Ihmeitä tapahtuu. Alkoholiongelmiin ratkaisukeskeinen hoito*, 7 erityispiirrettä hyvin muotoilulle tavoitteelle. Näistä erityispiirteistä ensimmäinen on se, että asetetun tavoitteen tulee olla asiakkaalle tärkeä, jotta hän motivoituu ja kokee, että tavoitteen saavuttamisella on hänelle merkitystä. Tavoitteen tulee olla myös tarpeeksi pieni, jotta saavuttaminen on ylipäättään mahdollista. Kolmantena piirteinä hyvälle tavoitteelle mainitaan se, että tavoitteen tulee olla konkreettinen ja määriteltävissä oleva, vrt. aiemmin mainittuun elämänhallinnan parantumiseen. Tavoitteet tulisi muotoilla myös positiiviseksi joten niissä ei tulisi käyttää kielto sanoja. Niiden tulisi kuvata enemmänkin jonkun alkamista kuin loppumista. Realistisuus on avainsana sopivaa tavoitetta määriteltäessä ja asiakkaalle tulee tehdä selväksi, että tavoitteiden saavuttaminen vaatii kovaa työtä. (Sosweb 2012).

Kuten taulukkoon 5 (sivu 45) kirjatusta, jaksoille asetetuista tavoitteista näkyy, tavoitteet ovat hieman yksityiskohtaisempia, kuten työpäivän lisääminen, kotoa pois lähte-

minen ja työnhakuasiakirjojen valmistaminen. Tavoitteet voivat ensin olla lähettäviltä tahoilta ilmoitettuna laajempia, mutta asiakkaan prosessin edetessä tavoitteiden tulee tarkentua.

Tärkeä osa laadukasta palvelua on voimavaraistavan ja yksilöllisen ohjauksen lisäksi turvalliset ja asianmukaiset työtilat ja työvälineet. Kyseisillä palveluntuottajilla on myös ammatillisia työpajoja, joissa on koneita ja välineitä, jotka vaativat työturvallisuuden noudattamista. Esimerkiksi Tukeva-työvalmennussäätiön metallipajalla on mahdollista tehdä hitsaamista vaativia asiakastöitä ja Kevaman puuosastolla työskennellään isojenkin koneiden parissa. Laatutekijöitä kysyttiin usealla eri kysymyksellä liittyen mm. työilmapiiriin, asianmukaisiin työtiloihin ja laitteisiin ja yhteydenpidon toimivuuteen. Tämän kyselyn valossa toiminta on lähettävien tahojen näkökulmasta edellä mainituilla osa-alueilla laadukasta, sillä yhtään huonoa arvosanaa, kuten 4 tai 5, ei annettu.

## 8.2 Näkökulmia vaikuttavuuteen

Laadukkaita palveluja tuottamalla voidaan edesauttaa asiakkaan etenemistä työllistymisprosessissa eteenpäin. Työhön kuntouttavien palvelujen jatkopolut jaetaan asiakkaan työllistymisen näkökulmasta positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin. Positiivisia jatkopolkuja ovat luonnollisesti työllistyminen, opiskelemaan lähteminen, eteneminen työllistymisprosessissa eteenpäin, opintojen jatkaminen suunnitellusti sekä se, että asiakas on hakenut koulutukseen, mutta tietoa koulupaikasta ei ollut tullut ennen palvelun päättymistä. Tähän tutkimukseen välillisesti osallistuneista asiakkaista työllistyi 4 henkilöä, koulutukseen oli hakenut 5 henkilöä ja työllistymisprosessin seuraavaan vaiheeseen eteni yhteensä 6 asiakasta. Positiivisia jatkopolkuja oli 31 asiakkaan joukosta yhteensä siis 15 kappaletta eli noin 48 %. Kaikille asiakkaille ohjautuminen palveluun ei ollut oikea-aikaista, sillä 4 vastauksessa mainittiin asiakkaan palvelun keskeytyneen luvattomien poissaolojen vuoksi, asiakas oli parissa tapauksessa myös hävinnyt.

Työllistymisen kannalta edellä mainitut negatiiviset jatkopolut kertovat myös omaa kieltään haasteellisesta kokonaisuudesta, jonka kanssa ollaan tekemisissä. Aina prosessit eivät lähde etenemään sovitusti ja pitkän työttömyyden jälkeen yhdessä tehdyn suunnitelman toteuttamisen aloittaminen voi olla vaikeaa. Epäonnistumisetkin antavat arvokasta tietoa asiakkaan tilanteesta ja auttavat tekemään ajankohtaisempia ja realistisempia suunnitelmia.

Työllistymisen näkökulmasta ns. neutraaleilla jatkopoluilla tarkoitetaan sellaisia siir-  
tymiä, jotka sinällään eivät vie asiakkaan asiaan eteen - eivätkä taaksepäin, kuten  
muutto, perhevapaa tai sairausloma. Kuten on todettu, tässä työssä puhutaan asiak-  
kaan työllistymisen palveluprosessista, johon asiakas yleensä ohjautuu jonkun muun  
tahon toimesta. Prosessi alkaa aina jostakin, sisältää eri vaiheita ja päättyy johonkin.  
Jokaisella prosessin osa-alueella on tärkeä tehtävä. Näin ollen, jos esimerkiksi asia-  
kas ohjautuu palveluun tietyllä tavalla väärään aikaan tai jopa väärään palveluun,  
eivät laadukkaatkaan palvelut pysty kantamaan asiakasta prosessin loppuun asti.  
Jokaisen prosessin osa-alueen tulee toimia vastuullisesti tavoitteiden saavuttami-  
seksi, unohtamatta asiakkaan omaa vastuuta toiminnastaan.

Palvelujen sisällön vastaavuus asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen oli kiitettävällä  
tasolla 79 %:ssa (n=29) vastauksista, mikä jollain tavalla näyttäisi olevan ristiriidassa  
aiemmin mainittujen positiivisten jatkopolkujen määrän kanssa. Voisi nimittäin olettaa,  
että palvelu vastaa tarpeeseen vasta kun asiakas on esimerkiksi työllistynyt tai lähte-  
nyt opiskelemaan. Jossain tilanteessa, kuten esimerkiksi kartoitettavien palvelujen  
osalta, tärkeintä tietoa ei kuitenkaan ole se, että asiakas työllistyisi suoraan jonnekin,  
vaan esimerkiksi se, että saadaan lisätietoa asiakkaan työ- ja toimintakyvystä. Anne-  
tuista kiitettävistä arvosanoista 8 annettiin juuri kartoitettaville palveluille, joten palve-  
lu oli vastannut tarkoitustaan ja lähettävä taho sekä asiakas olivat saaneet lisää työ-  
kaluja jatkosuunnitelmien tekemiseksi. Tästä syystä palvelujen laadukkuutta ja vaikut-  
tavuutta täytyy tarkastella myös suhteessa asetettuun tavoitteeseen sekä palvelusta  
tehtyyn palvelukuvaukseen, jossa määritellään mitä vaikutuksia palvelulta odotetaan.

Aikuissosiaalityössä tärkeä osa työtä on asiakkaan tilanteen muuttumisen, sovittujen  
toimenpiteiden ym. asioiden dokumentointi. Palveluntuottajan asiakkaalle ja lähettä-  
välle taholle toimittama yhteenvedo päättyneestä tai keskeytyneestä palvelusta on  
tärkeä osa asiakkaan koko palveluprosessia. Asiakkaan jatkopolusta riippuen yh-  
teenvedolla voi olla suurikin merkitys. Usein eläkettä haettaessa tarvitaan näyttöä  
asiakkaan työ- ja toimintakyvystä, jolloin yhteenvedon on tärkeää kirjata päivittäises-  
sä toiminnassa havaittuja asioita. Toisaalta taas jos asiakas lähtee esimerkiksi start-  
tipajalta opiskelemaan voi yhteenvedon merkitys tuntua vähäiseltä, mutta tilanteessa,  
jossa asiakas jostain syystä palaakin palveluun takaisin opiskelujen keskeydyttyä, on  
edellisellä yhteenvedolla suuri merkitys jatkotyöskentelyä suunniteltaessa.

Myös työntekijävaihdokset ovat työelämässä todennäköisiä, joten uuden työntekijän  
on helpompaa tarttua kiinni asiakkaan prosessiin, kun palvelun aikaiset väliarvioinnit ja  
yhteenvedot on dokumentoitu ja toimitettu lähettävälle taholle. Lähettävät tahot antoi-  
vat yhteenvedojen asianmukaisuudesta ja informatiivisuudesta palveluntuottajille hy-

vää palautetta, joten asian voidaan todeta toimivan. Muutamia huonompia arvosanoja oli kuitenkin annettu, mutta niissä selityksenä oli mm. se, että asiakkaasta johtuvista syistä loppuyhteenveto ei voinut olla informatiivinen, koska toteutuneita toimintapäiviä ei ollut montakaan.

### 8.3 Huomioita ja kehittämisehdotuksia

Palveluista tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakkaita saadaan ylipääntään palveluihin mukaan. Tämän tutkimuksen mukaan palveluista on tiedotettu riittävästi ja luontevin tapa välittää tietoa on sähköposti. Tiedottamisen tärkeydestä ja toistuvuuden merkityksestä kertoo myös se, että tutkimuksessa mukana olevaan uusimpaan palveluun oli ohjautunut kyselyn tekohetkellä varsin vähän asiakkaita. Palvelujen sisällöstä pitää tiedottaa usein, jotta se jää lähettäville tahoille muistiin. Palveluntuottajien kanssa on sovittu myös siitä, että hekin informoivat lähettäviä tahoja toisen organisaation palveluista. Varsinkin tilanteessa jossa tuntuu siltä, että asiakas ei ole oman organisaation palvelujen kohderyhmää tai jos organisaation omat palvelut ovat täynnä.

Kyseiset palvelut ovat nimensä mukaan työhön kuntouttavia palveluja, mikä itsessään jo kertoo kyseisten palvelujen luonteesta. Asiakkaille laaditaan jokaiselle jaksolle henkilökohtaiset tavoitteet, mutta lähtökohtaisesti isona tavoitteena voidaan palveluun ohjautuneilla asiakkailla pitää työllistymistä, joko suoraan tai koulutuksen kautta. Prosessit voivat olla pitkiä ja niissä voi tulla askeleita sekä eteen että taaksepäin, mutta päivätoimintaa ilman tavoitteen asettelua kyseiset palvelut eivät tarjoa. Tästä johtuen kysyttäessä mitä muita palveluja tällä hetkellä tarvitaan, esille nousi ns. päivätoiminta, johon asiakas voisi osallistua ilman suurempia työllistymisen tavoitteita. Kyseisen palvelun tarve nousee esille usein keskusteluissa ja tarve päivätoimintatyyppiselle palvelulle on ilmeinen. Se, onko palvelun järjestäminen työllistymisen yksikön tehtävä, jonka palvelut ovat työllistymistä tukevia, vai jonkun muun tahon, on laajemman keskustelun paikka.

Laadun arviointi sosiaalialalla on haasteellista, koska työtä tehdään ihmisten kanssa, jolloin tilanteet ja tavoitteet voivat muuttua nopeastikin. Tiedonkeruumittarin tulee olla huolellisesti rakennettu ja sisältää erilaisia kysymystyyppejä ja vastausvaihtoehtoja. Tässä tutkimuksessa kyselyn tekeminen keskitettiin ainoastaan palvelun päättäneisiin tai keskeyttäneisiin asiakkuuksiin, mikä vaikuttaa hieman rajoittavalta tekijältä. Vastusten luotettavuutta saattaa heikentää mm. pitkä ajanjakso mikä kyselyn tekemisen ja asiakkaan prosessiin alun välillä saattaa olla. Myös osa viranomaisista jää kyselyn



ulkopuolelle, jos heidän lähettämä asiakas ei kyselyn tekemisen aikaan ole päättänyt tai keskeyttänyt palveluaan. Näin ollen yleisluontoisempi kysely kaikille lähettäville tahoille riippumatta siitä, missä prosessin vaiheessa työhön kuntouttavissa palveluis- sa oleva asiakas sillä hetkellä on, saattaisi palvella paremmin tarkoitustaan. Varsinkin jos tietoa on tarkoitus kerätä jatkossa säännöllisesti. Tämän kokemuksen pohjalta on kuitenkin helpompi lähteä muokkaamaan ja kehittämään sopivaa tapaa kerätä laa- tua koskevaa tietoa.

## 9 LÄHTEET

Ala-Kauhaluomala, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. *Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus*. Stakesin tutkimuksia 141. Gummerus kirjapaino Oy; Saarijärvi

Blomgren Sanna & Kivipelto Minna. 2012. *Valtaistus - Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Raportti 27/2012]. [viitattu 14.7.2012]. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f>

Hirvasnoro, K. 20.3.2011. *Elsa Keskitalo: Työttömien aktiivointi tuli Suomeen Yhdysvalloista*. [verkkajulkaisu] Julkaistu Kansan Uutisten Viikkolehdessä 31.10.2008. [Viitattu 2.4.2011]. Saatavissa: <http://www.kansanuutiset.fi/uutiset/kotimaa/2497480/elsa-keskitalo-tyottomien-aktiivointi-tuli-suomeen-yhdysvalloista>

Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. *Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille*. Suomen kuntaliitto. Hakapino Oy; Helsinki.

Ilmonen, K., Kerminen, P & Lindberg, E. 2011. *Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2011:4.[verkkajulkaisu] [Viitattu 15.7.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf)

Kaija, M. 2008. *Kuopion, Iisalmen ja Suonenjoen aikuissosiaalityön käsikirja 1.0*. Kuopion sosiaali- ja terveyskeskuksen julkaisusarja 2008:17. Kuopion kaupungin painatuskeskus; Kuopio

Karjalainen, J & Karjalainen, V. 2010. *Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta*. Stakesin raportti 38/2010. Yliopistopaino; Helsinki. [verkkajulkaisu] [viitattu 30.4.2012]. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9>

Kuopila, A & Laankoski, V. 2009. *Tilaaaja-tuottaja-toimintamallin lähtökohdat*. Kirjassa *Yksilön vai talouden ehdolla? Tilaaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä*. Pietikäinen R, Vogt E & Hautaluoma M (toim.) Valtakunnallinen työpajayhdistys ry; Kaarina.

Kuopion kaupunki, 2012. *www-sivu. Sosiaalipalvelut - Aikuissosiaalityö*. [viitattu 7.12.2012]. Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo>

Kuopion kaupungin strategia 2020. [verkkajulkaisu] [viitattu 08/2012.] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/kaupunkitietoa/kuopion-strategia-2020>

Kuopion kaupungin tuottavuusohjelma 2012 – 2015. [verkkajulkaisu] [viitattu 15.10.2012.] Saatavissa Kuopion kaupungin www-sivuilta kohdasta päätöksenteko, kaupunginhallituksen pöytäkirjat, kokous 20.2.2012.

*Kuopio-pilotin hankesuunnitelma*. 26.3.2012

*Kuopion seudun työllisyysohjelma 2005 – 2010*, 2005. Pohjois-Savon liitto. Kuopion Liikekirjapaino Oy; Kuopio.

Kvam, B. 30.11.2010. *Pohjoismainen työministerikokous: Nuorisopolitiikan käännekohta*. [verkkojulkaisu] [Viitattu 26.3.2011]. Saatavissa: <http://www.tyoelamapohjoismaissa.org/nyheter/utiset-2010/article.2010-11-30.0062384722>

Kärkkäinen, H. 18.4.2011. *Nuori putoaa putkesta –lasku 1.2 miljoonaa*. [verkkojulkaisu][viitattu 20.9.2011.] Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/tyo-ja-koulutus/2011/04/18/nuori-putoaa-putkesta--lasku-12-miljoonaa/20115003/139>.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. [viitattu 15.7.2012]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kuntouttava%20ty%C3%B6toiminta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189?search[type]=pika&search[pika]=kuntouttava%20ty%C3%B6toiminta)

Laki sosiaalihuollosta 710/1982. [viitattu 15.7.2012]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuolto](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuolto)

Lehto, M., Taipale V. & Alanen J. Teoksessa Outinen, M. & Lindqvist, T. 2009. (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus*. Gummerrus Kirjapaino Oy; Jyväskylä

Liukko, E. 2006. *Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa*. SOCCAn ja Heikki Waris –insituutin julkaisusarja 9/2006. Yliopistopaino; Helsinki

Mamia, T. 2005. *SPSS –alkeisopas. Statistical Package for Social Sciences*. Tampereen yliopisto 5/2005 [verkkojulkaisu] [Viitattu 12.12.2012] Saatavissa: [http://people.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS\\_alkeisopas.pdf](http://people.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS_alkeisopas.pdf)

Martins, S. 4.1.2011. *Ruotsissa kaikki on paremmin*. [verkkojulkaisu] [Viitattu 26.3.2011]. Saatavissa: <http://karenssisanomat.fi/?p=95>

Muukonen, M. 28.12.2010. *Havainnot nuorisotyöttömyydestä*. [verkkojulkaisu] [Viitattu 30.3.2011]. Saatavissa: <http://mattimuukonen.puheenvuoro.uusisuomi.fi/56372-havainnot-nuorisotyottomyydesta>

Outinen, M., Haverinen R., Maaniittu M., Mäkelä M. & Mäntysaari M. 1995. *Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä*. Stakes; Helsinki

Outinen, M. & Lindqvist, T. 2009. (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus*. Gummerrus Kirjapaino Oy; Jyväskylä

Pajula, S. 2012. *Laatutyö-info 21.5.2012*. Kuopion kaupungin valtuusto- ja virastotalon koulutussali.

Pekkarinen, M., Saastamoinen, S. & Koistinen S. 2012. *Hyvät käytänteet. Maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen*. Itä-Suomen yliopisto, koulutus- ja kehittämisselvyys Aducate. Kopijyvä Oy; Jyväskylä.

Pitko, M. 2011. *Johdanto laadunhallintaan ja ISO 9000 –standardeihin*. Kalvosarja oppilaitoksille. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. [viitattu 15.10.2012]. Saatavissa: <http://www.sfsedu.fi/www/fi/liitetiedostot/SFS/KalvosarjaoppilaitoksilleISO9000versioSFSedusivustolle.pdf>

- Puhakka V. 19.9.2005. Tutkimusmenetelmät. [koulutusmateriaali] [viitattu 17.10.2012]  
Saatavissa:  
[http://www.tol oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf](http://www.tol oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf)
- Raunio, K. 2010. *Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia*. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Bookwell Oy; Jyväskylä.
- Rissanen, T. 2005. *Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se saavutetaan?* Kustannusyhtiö Pohjantähti. Fram; Vaasa.
- Salmela, T. 1997. *Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä*. Stakesin oppaita 32. Gummerus Kirjapaino Oy; Jyväskylä
- Sosiaaliportti, 2012. *Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja*. [verkkopublication] [viitattu 17.10.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma/>
- Sosweb, 2012. Sosiaalityön työmenetelmät – tavoitteiden selkiyttäminen. [viitattu 19.11.2012]. Saatavissa:  
<http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/tavoitteidenselkiyttäminen.htm#>
- Toimenpideohjelma – Tavoitteena Kuopion kaupungin työllisyyden hoitoon liittyvän toiminnan kehittäminen ja Kuopion seudun työllisyysohjelman toteuttaminen. Luonnos 8/2006.
- Tossavainen, P & Kärki, J. 2008. *Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset*. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö. [viitattu 30.4.2012]. Saatavissa:  
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/35a8fa99-dcc6-406b-9400-6d62ccf6a5f6/Aikuissosiaalityo.pdf>
- Tuusa, M. 2005. *Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä*. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Yliopistopaino; Helsinki
- Työllistymisen yksikön esite*. 2011.
- Valli, R. 2001. *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. PS-kustannus. Gummerrus Kirjapaino Oy; Jyväskylä.
- Valvira 2012. Valvira etusivu – sosiaalihuolto – omavalvonta - ohje: Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. [viitattu 15.10.2012]. Saatavissa:  
[www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta)
- Valtioneuvosto, 2011. *Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma*, julkaistu 22.6.2011 [viitattu 1.1.2012]. Saatavissa:  
<http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf332889/fi.pdf>
- Valtioneuvosto. 2011. *Neuvottelutulos hallitusohjelmasta*. 17.6.2011. [Viitattu 18.9.2011]. Saatavissa:  
<http://www.valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/hallitusneuvottelut-2011/neuvottelutulos/fi.pdf>
- Virtanen, P. 2007. *Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen*. Edita; Helsinki.



<b>Palvelun / tuotteen nimi</b>	<b>KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA</b>		
<b>Säädösperusta</b>	<b>Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189</b>		
<b>Palvelun kohderyhmät</b>	Tähän kirjataan kohderyhmä(t), kenelle palvelu on kohdennettu.		
<b>Palveluun liittyvät keskeiset sidosryhmät</b>	Toimijat, joiden kanssa pääasiallisesti tehdään yhteistyötä		
<b>Asiakkaiden ohjautuminen palveluun</b>	Kuvataan prosessi, miten asiakkaat ohjautuvat palveluun		
<b>Palvelun tarkoitus ja tavoitellut vaikutukset</b>	Kuvataan lyhyesti palvelun tarkoitus, mitä vaikutuksia palvelulla halutaan saada aikaan		
<b>Palvelun keskeinen sisältö</b>	Osa sisällöstä tulee kyseisen lain määrittelemänä. Muita kirjattavia asioita voi olla mm. mitä toimenpiteitä esimerkiksi palveluntuottajalta odotetaan asiakkaan ollessa palvelussa. Yksilövalmennusta, ryhmävalmennusta jne.		
<b>Peruslaatutason vaatimukset ja vaadittavat resurssit</b>	Määritellään peruslaatutaso, jota palveluntuottajalta odotetaan. Voivat liittyä perehdyttämiseen, dokumentointiin, työtiloihin, työvälineisiin jne.		
<b>Tavoitellut asiakasmäärät</b>		<b>Tavoite / kk</b>	<b>Tavoite / vuosi</b>
	<b>Asiakasmäärä</b>		

**ASIAKASPALAUTELOMAKE LÄHETTÄVILLE TAHOILLE****TAUSTAMUUTTUJAT****I PERUSTIEDOT****Arviointipäivämäärä:****Lähettävä taho:**Typ  
Aikuissosiaalityö  
Te-toimisto**Palvelu, johon ohjasit asiakkaan:**Starttipajatoiminta  
Toiminnallinen kartoitusjakso  
Nuorten aktivoiva työtoiminta  
Kuntouttava työtoiminta  
Työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus  
(4. palvelu)**Palveluntuottaja:**Tukeva-työvalmennussäätiö  
Kevama Oy  
AmaveK ry**Asiakkaan palvelu kesti:**alle 1vko  
1vko - 1kk  
yli 1kk - 3kk  
yli 3kk - 6kk  
yli 6kk - 9kk  
yli 9kk - 12 kk  
yli 1v - 1,5v  
yli 1,5v -**Asiakkaalle on tehty palvelusuunnitelma: (vain sosiaalityö vastaa)**Kyllä  
Ei  
On tehty, mutta se ei ole ajan tasalla  
En osaa vastata**Tavoitteet kyseiselle jaksolle:**

---

**Päästiinkö asetettuihin tavoitteisiin:**Päästiin täysin tavoitteisiin  
Päästiin osittain tavoitteisiin  
Ei päästy tavoitteisiin

**Palvelu päättyi sovitusti: Kyllä \_\_\_ (joko sopimuksen mukaisesti tai asiakkaan kannalta positiivinen keskeytyminen, esim. opiskelemaan lähtö)**

**Jatkopolku:** Työllistyminen  
Opiskelu  
Etenee työllistymisprosessin seuraavaan vaiheeseen  
Jatkaa opintoja suunnitelman mukaisesti  
Hakenut kouluun, ei tietoa pääsystä  
Ohjautuminen terveys- ja kuntoutuspalveluihin  
Ohjautuminen muuhun tarkoituksenmukaisempaan palveluun  
Muutto

**Palvelu keskeytyi: Kyllä \_\_\_ (asiakkaan kannalta negatiivinen keskeytyminen, kuten luvattomat poissaolot)**

**Syy:** Luvattomat poissaolot  
Sairausloma  
Muutto  
Ohjautuminen terveys- ja kuntoutuspalveluihin  
Asiakas häviää  
Asiakas ei aloita

## II ASIAKKAAN TAUSTATIETOJA

**Palvelussa ollut asiakas** Mies  
Nainen

**Asiakkaan ikä** alle 20v  
20 – 28v  
29 – 39  
40 – 49  
50 – 59  
60-

**Asiakassuhteenne kesto:** Alle 6 kk  
(selite) 6 kk- 1v  
yli 1v- alle 2v  
2v – 4v  
yli 4v

**Asiakkaan työttömyyden kesto:** Ei työttömyyttä  
Alle 1 vuosi  
Pitkäaikaistyötön (selite, yli 12 kk yhtäjaksoisesti työtön)  
Vaikeasti työllistyvä (selite, yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työtön)

**Minkä verran olet saanut tietoa arvioitavana olevista työhön kuntouttavista palveluista?**

En yhtään  
Liian vähän  
Sopivasti  
Liikaa

**Miten palveluista olisi mielestäsi hyvä tiedottaa? (voit valita useamman vaihtoehdon)**

Säännölliset tapaamiset palveluntuottajien kanssa  
 säännölliset palaverit työllistymisen yksikön kanssa  
 säännöllinen tiedottaminen palveluista esim. sähköpostitse  
 Enemmän esitteitä organisaatioihin asiakkaille jaettavaksi  
 Muutoin, miten: \_\_\_\_\_  
 En osaa vastata

**PROSESSIN SUJUVUUS**

**III ASIAKKAAN OHJAAMINEN PALVELUUN, merkitse rastilla oikea vaihtoehto**

**a) Yhteydenotto kyseisen palvelun päivystyspuhelimeen oli sujuvaa**

Täysin samaa mieltä  
 Samaa mieltä  
 En eri enkä samaa mieltä  
 Eri mieltä  
 Täysin eri mieltä  
 En osaa vastata

**Tarkenna edellistä vastaustasi valitsemalla alla olevista väittämistä kuvaavin**

- Sain päivystävän työntekijän heti kiinni
- Sain päivystävän työntekijän kiinni sovittuna päivystysaikana (klo 13 - 14)
- Jätin viestin vastaajaan, minuun otettiin saman päivän aikana yhteyttä
- Jätin yhteydenottopyynnön sähköpostiin, minuun otettiin saman päivän aikana yhteyttä
- Minuun/asiakkaaseen otettiin yhteyttä 3 työpäivän kuluessa yhteydenottopyynnön jättämisestä
- Minuun ei otettu yhteyttä yhteydenottopyynnöstä huolimatta, soitin itse uudelleen
- En saanut työntekijää päivystysaikana kiinni, asiakkaan asia jäi "roikkumaan"

**Rastita oikea vaihtoehto**

**b) Asiakkaan asia eteni heti ensimmäisellä yhteydenottokerralla:**

Kyllä  
 Ei  
 En osaa vastata

**Jos vastasit KYLLÄ, miten:**

- Sovittiin aika alkuhaastatteluun
- Sovittiin aika yksilövalmentajalle/palveluohjaajalle
- Sovittiin aika (ryhmä-) tutustumiskäynnille
- Sovittiin aika terveystarkastukseen (kuntouttava työtoiminta)
- Sovittiin yhteinen aloituspalaveri, johon osallistuin
- Muuten, miten? \_\_\_\_\_



**c) Asiakas pääsi sovittuun palveluun/ mieleiseensä työtoimintapaikkaan 2 viikon kuluessa**

- Kyllä  
 EI  
 En osaa vastata

**d) Asiakas joutui jonottamaan, koska (siirry seuraavaan kysymykseen, jos asiakas ei joutunut jonottamaan)**

- Oma halu; tietty työtoimintapaikka täynnä eikä asiakas halunnut aloittaa työtoimintaa missään muussa paikassa  
 Palvelu täynnä, yksilövalmentajilla/palveluohjaajilla ei ollut vapaita paikkoja  
 Alkuhaastatteluun oli vaikea saada aikaa  
 Jonotuksen muu syy  
 Jonotuksen kesto (vkoja/kk:a) \_\_\_\_\_

**Merkitse seuraavissa väittämissä kuvaavin kouluarvosana, 4 heikko... 10 erinomainen****IV TIEDONKULKU ASIAKASPROSESSIN EDETESSÄ**

Sain nopeasti tiedon sopimuksen syntymisestä ja aloittamisajankohdasta  
 4 5 6 7 8 9 10

Minulle ilmoitettiin väli- ja/tai loppuarviointiajankohdat aloitusilmoituksen yhteydessä  
 4 5 6 7 8 9 10

Sain jakson aikana tarpeeksi tietoa asiakkaan prosessin etenemisestä  
 4 5 6 7 8 9 10

Minua informoitiin/konsultoitiin palvelun aikana tapahtuneista muutoksista  
 4 5 6 7 8 9 10

Vastuu asiakkaan prosessista palvelun aikana oli minulla  
 4 5 6 7 8 9 10

**V ARVIO PALVELUN LAADUSTA PROSESSIN AIKANA**

Tukevan/Kevaman/AmaveKin toiminta on ammattitaitoista  
 4 5 6 7 8 9 10

Tukeva/Kevama/AmaveK pitää kiinni sovituista asioista  
 4 5 6 7 8 9 10

Tukevalla/Kevamalla/AmaveK:ssa vallitseva ilmapiiri on asiakkaan kuntoutumista tukevaa  
 4 5 6 7 8 9 10

Tukevalla/Kevamalla /AmaveK:ssa olevat työtilat ovat asianmukaiset  
 4 5 6 7 8 9 10

Tukevalla/Kevamalla /AmaveK:ssa olevat työvälineet ovat asianmukaiset  
 4 5 6 7 8 9 10

Tukevan/Kevaman/AmaveKin toiminta on laadukasta  
 4 5 6 7 8 9 10

Yhteistyö Tukevan/Kevaman/AmaveKin kanssa toimii  
4 5 6 7 8 9 10

Yhteydenpito puhelimitse Tukevan/Kevaman/AmaveKin kanssa toimii  
4 5 6 7 8 9 10

Yhteydenpito sähköpostitse Tukevan/Kevaman/AmaveKin kanssa toimii  
4 5 6 7 8 9 10

Palvelu vastasi sisällöltään hyvin asiakkaan tämänhetkiseen tarpeeseen  
4 5 6 7 8 9 10

Palvelu vastasi sisällöltään tehtyä palvelukuvausta  
4 5 6 7 8 9 10

En tunne tehtyä palvelukuvausta (laita tähän rasti, jos et tunne kyseisen palvelun palvelukuvausta)

## VI PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

Sain loppuyhteenvedon tiedoksi riittävän nopeasti  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedo on sisällöltään asianmukainen  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedo on sisällöltään hyödynnettävissä  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedo oli asianmukaisesti kirjoitettu  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedo oli informatiivinen  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedosta näkyi asiakkaan prosessi  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedoon oli kuvattu tavoitteet ja niiden saavuttaminen  
4 5 6 7 8 9 10

Loppuyhteenvedon myötä sain tarvittavaa lisätietoa asiakkaan tilanteesta  
4 5 6 7 8 9 10

**Vastaa seuraaviin kysymyksiin rastittamalla oikea vaihtoehto**

**Minua informoitiin 2 työpäivän kuluessa palvelun keskeyttämisestä**

Kyllä Ei En osaa vastata

**Sain tiedon keskeyttämisen syystä 2 työpäivän kuluessa**

Kyllä Ei En osaa vastata

**Asiakas palautui minulle keskeyttämisestä huolimatta suunnitellusti /hallitusti**

Kyllä Ei En osaa vastata

**Osallistuin loppupalaveriin**

Kyllä En

Osallistuin jatkosuunnitelman tekemiseen

Kyllä En

**VII AVOIMET KYSYMYKSET LIITTYEN OLEMASSA OLEVIEN TYÖHÖN KUNTOUTTAVIEN PALVELUJEN RIITTÄVYYTEEN**

1. Millaisia muita työhön kuntouttavia palveluja mielestäsi tarvitaan?
2. Minkälaisia asioita palvelun sisällön suhteen tulisi ottaa huomioon?
3. Vapaa sana asiaan liittyen \_\_\_\_\_



**Kuopion kaupunki**  
Perusturva ja terveydenhuolto  
Työllistymisen yksikkö

**Tiedote**  
12.3.12

**Hei!**

**Maalis-huhtikuun aikana saatat saada sähköpostitse linkin kyselylomakkeeseen, jolla kartoitan työllistymisen yksikön ostopalvelujen sisältöä ja prosessin sujuvuutta lähettävien tahojen näkökulmasta.**

Arvioitavat palvelut ovat starttipajatoiminta, toiminnallinen kartoitusjakso, nuorten aktivoiva työtoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus eli 4.palvelu. Tutkimus on arviointitutkimus ja toteutetaan siten, että aina kun työllistymisen yksikköön tulee palveluntuottajalta tieto asiakkaan palvelun päättymisestä tai keskeytymisestä, lähetän asiakkaan palveluun lähettäneelle työntekijälle sähköpostitse linkin e-lomakkeeseen. Työntekijänä arvioit palvelua kyseessä olevan asiakkaan prosessin näkökulmasta, joten samalle työntekijälle voi näin ollen tulla useampi kysely vastattavaksi maalis-huhtikuun aikana.

Kyselyn tekeminen liittyy Kuopion kaupungin palvelualueuudistuksen tavoitteeseen kehittää palveluja asiakaslähtöisemmiksi, mutta myös sosionomi, ylempi amk – opintoihini, joita suoritan parhaillaan työn ohessa. Lähettäviltä tahoilta saatu asiakaspalaute on yksi keskeinen mittari tarkasteltaessa palvelujen kokonaisvaikuttavuutta ja palautetta tullaan keräämään myös jatkossa säännöllisesti palvelujen kehittämiseksi.

**Vastauksia ja mielipidettäsi tarvitaan ennen kaikkea palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi myös lähettävän tahon näkökulmasta, mutta myös tutkimuksen onnistumiseksi.**

**Kiitos Sinulle!**

Ystävällisin terveisin,

Virpi Noronen

Pirjo Oksanen

Hei!

Asiakkaasi (Xx. Xx. -88, sukunimi ensin) on päättänyt kuntouttavan työtoiminnan Tu-keva-työvalmennussäätiöllä. Ole ystävällinen ja vastaa lomakkeeseen, joka avautuu alla olevasta linkistä.

Kyselyn tarkoituksena on tarkastella työllistymisen yksikön ostopalvelujen (starttipaja-toiminta, toiminnallinen kartoitusjakso, nuorten aktivoiva työtoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus eli 4.palvelu) sisältöä ja prosessin sujuvuutta lähettävien tahojen näkökulmasta.

Tämän kyselyn tunnistetieto on 049, siirrä tämä tieto linkistä avautuvan lomakkeen ensimmäisenä olevaan laatikkoon.

- <https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/1091/lomake.html>

Vastauksia ja mielipidettäsi tarvitaan ennen kaikkea palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisiksi lähettävän tahon näkökulmasta, mutta myös tutkimuksen onnistumiseksi. Kiitos Sinulle vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Virpi Noronen

Perusturva ja terveydenhuolto

Työllistymisen yksikkö

Puistokatu 18 B

PL 227, 70101 Kuopio

Gsm. 044-718 1071

Hei!

Olen lähettänyt sinulle huhtikuussa linkin e-lomakekyselyyn. Tässä kysely/linkki uudelleen, jos aiempi viesti on hukkunut sähköpostien joukkoon. Toivon, että löydät kiireen keskellä hetken aikaa ja ennättäisit vastaamaan kyselyyn, jokainen vastaus on merkityksellinen.

Ystävällisin terveisin,

Virpi Noronen

**From:** Noronen Virpi  
**Sent:** Friday, April 27, 2012 10:48 AM  
**To:**  
**Subject:** e-lomake kysely

Hei!

Asiakkaasi (Xx. Xx. -88, sukunimi ensin) on päättänyt kuntouttavan työtoiminnan Tukeva-työvalmennussäätiössä. Ole ystävällinen ja vastaa lomakkeeseen, joka avautuu alla olevasta linkistä.

Kyselyn tarkoituksena on tarkastella työllistymisen yksikön ostopalvelujen (starttipajatoiminta, toiminnallinen kartoitusjakso, nuorten aktivoiva työtoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä työhön ja koulutukseen suuntaava valmennus eli 4.palvelu) sisältöä ja prosessin sujuvuutta lähettävien tahojen näkökulmasta.

Tämän kyselyn tunnistetieto on 049, siirrä tämä tieto linkistä avautuvan lomakkeen ensimmäisenä olevaan laatikkoon.

- <https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/1091/lomake.html>

Vastauksia ja mielipidettäsi tarvitaan ennen kaikkea palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisiksi lähettävän tahon näkökulmasta, mutta myös tutkimuksen onnistumiseksi. Kiitos Sinulle vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Virpi Noronen  
Perusturva ja terveydenhuolto  
Työllistymisen yksikkö  
Puistokatu 18 B  
PL 227, 70101 Kuopio  
Gsm. 044-718 1071

