



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Otetta ohjaukseen”

- Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin
kehittäminen

Katri Passila

Yhteisöpedagogi (210 op)

05 / 2014

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Katri Passila	Sivumäärä 54 ja 3 liitesivua
Työn nimi ”Otetta ohjaukseen” - Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin kehittäminen	
Ohjaava(t) opettaja(t) Pia Lundbom	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Etelä-Pirkanmaan kuntakokeilu/projektipäällikkö Ilkka Peltomaa	
Tiivistelmä <p>Pitkäaikaistyöttömyyden ja sitä kautta aktivointiveloitteiden kasvu on pakottanut miettimään palveluohjauksen toimivuutta. Sosiaalinen aktivointipolitiikka on tuonut uusia mahdollisuuksia pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työelämästä syrjäytymisen ehkäisyyn. Kuntouttavan työtoiminnan lain ja työmarkkinatukiudistuksen myötä ohjaukset kuntouttavaan työtoimintaan ovat lisääntyneet merkittävästi. Tämä edellyttää toimivia palveluohjausrakenteita ja sujuvaa moniammatillista yhteistyötä.</p> <p>Opinnäytetyöni tuo esiin paikallisen kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin kehitystarpeita ja eri toimijatahojen kanssa yhteistyössä mietittyjä mallinnuksia niihin. Kehittämisessä on pyritty huomiomaan asiakaslähtöisyys, vaikka kehittäminen onkin tapahtunut toimijoiden taholta.</p> <p>Olen tutkinut aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja kehittämistyön eri menetelmiä. Oma kehittämistyöni lähti liikkeelle haastatteleamalla toimijoita teemahaastattelun keinoin nykytilan arvioimiseksi. Kehittämistarpeita ilmeni etenkin palveluohjausprosessin eri vaiheissa käytänteiden ja vastuiden selventämisessä.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena on syntynyt palveluohjausprosessikaavio, jossa on eriteltyä kunkin toimijan tehtävät ja vastualueet. Lisäksi olen kirjannut niitä kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen kehittämistarpeita, joilla on vaikutusta palveluohjauksen sujuvuuteen. Tällaisia asioita ovat mm. riittävät ohjausresurssit sekä sopivien kuntouttavan työtoimintapaikkojen ja jatkosijoituspaikkojen olemassaolo. Työni liitteenä on myös vaihtoehtoinen palvelumalli kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseksi. Kehittämistyö jatkuu arvioinnin ja jatkokehittämisen muodossa, vaikka ajallisesti se ei opinnäytetyön raameihin mahdukaan.</p> <p>Opinnäytetyöni tilaajana toimii Etelä-Pirkanmaan kuntakokeilu, jonka yhtenä pyrkimyksenä on vastata yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden asiakkaiden aktivoinnista, mm. kuntouttavaan työtoimintaan.</p>	
Asiasanat kuntouttava työtoiminta, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, palveluohjaus, moniammatillisuus, pitkäaikaistyöttömyys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Katri Passila	Number of Pages 54 + 3
Title "Take over the guidance" - Development of service guidance process of rehabilitative work	
Supervisor(s) Pia Lundbom	
Subscriber and/or Mentor Municipality pilot of Etelä-Pirkanmaa / project manager Ilkka Peltomaa	
Abstract <p>Long-term unemployment and consequently growth of activation obligations has forced me to think functionality of service guidance. Social activation policy supports and gives more opportunities for long-term unemployed persons to prevent exclusion from labor market. Rehabilitative work law and labor market subsidy reforms have significantly increased the number of customers in rehabilitative work. This requires well-functioning service guidance structures and multi-professional co-operation.</p> <p>This thesis brings out development needs of service guidance process in local rehabilitative work. Models have been thought in co-operation with different stakeholders. The development work has been made to address customer orientation, even though development work has been made from stakeholder's point of view.</p> <p>I have studied the literature on this topic and different methods of development work. To evaluate current state I started to interview stakeholders. The used method was theme interview. Development needs appeared especially in service guidance process at different stages. Practices and responsibilities are not as clear as supposed to be.</p> <p>As a result of this work can be seen each individual stakeholder's tasks and responsibilities in service guidance process chart. In addition I have recorded development needs of the rehabilitative work service guidance that have an impact on the smooth flow of service guidance. Such issues include adequate guidance resources as well as number of rehabilitative work places. An alternative service model of rehabilitative work is also attached. The development work will continue in the form of evaluation and further development.</p> <p>This thesis was commissioned by municipality pilot of Etelä-Pirkanmaa. One of the objectives of the pilot is to activate the long-term unemployed to rehabilitative work.</p>	
Keywords rehabilitative work, rehabilitative work law, service guidance, multi-professionalism, long-term unemployment	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TAUSTAA PALVELUOHJAUSPROSESSIN KEHITTÄMISELLE	8
2.1 Työvoimapolitiikasta aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan	8
2.1.1 Paikallista aktivointipolitiikkaa	9
2.2 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta	10
2.2.1 Aktivointisuunnitelma	11
2.3 Työmarkkinatukiudistus	14
3 KEHITTÄMINEN	17
3.1 Kehittämistyö	17
3.2 Oma kehittämistyöni	17
3.3 Palveluohjaus	18
3.3.1 Palveluohjauksen merkitys kuntouttavassa työtoiminnassa	19
3.4 Asiakaslähtöisyys	21
3.5 Moniammatillinen yhteistyö	23
4 PALVELUOHJAUSPROSESSIN KEHITTÄMISEN MENETELMÄT	25
4.1 Kehittämisprosessi	25
4.1.1 Kriittisen kehittämisen näkökulma	26
4.2 Kehittämiskumppanit ja aikataulutus	26
4.3 Kehittämistyön aineisto	27
4.4 Haastattelut	28
5 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUOHJAUKSEN NYKYTILA	30
5.1 Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen nykytila Valkeakoskella	30
5.2 Kuntouttavan työtoiminnan paikat	31
5.2.1 Asiakkaat kuntouttavassa työtoiminnassa	33
5.3 Toimivat käytänteet ja kehittämiskohteet haastatteluiden pohjalta	33
6 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUOHJAUSPROSESSIN MALLINNUS JA MUUT KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	36
6.1 Palveluohjauksen eri vaiheet ja vastuunjako	36
6.1.1 Lähettävä taho	37
6.1.2 Kuntouttavan työtoimintapaikan etsiminen	38
6.1.3 Osallistumisen vaihe	40
6.1.4 Kuntouttavan työtoiminnan päättäminen	43
6.2 Yhteenveto	45
7 LOPUKSI	51
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet ovat työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla. Vastuu aktiivisesta sosiaalipolitiikasta taas kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle sekä kunnille. Julkisen sektorin ja eri toimijoiden välinen aikaisempaa tiiviimpi yhteistyö on edellytyksenä sosiaalipoliittisten päämäärien vahvistumiselle. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011, 17 - 18.)

Viimesijainen vastuu työttömien toimeentulosta on kunnilla. Kuntien harteilla on myös työllistymiseen liittyviä tehtäviä. Kuntien taloudellista vastuuta ja toimintapanosta työttömyysongelman hoidossa on pyritty lisäämään mm. työmarkkinatuen aktivointiuudistuksen keinoin. Työmarkkinatukiuudistus ja työvoimanpalvelukeskusten perustaminen ovat lisänneet valtion ja kuntien yhteistyötä sekä vahvistaneet kunnan roolia pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa. Kunta järjestää paitsi tukityöpaikkoja ja työkokeilu- paikkoja, myös kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. (emt, 18.)

Lakiuudistusten myötä kunnan sosiaalipolitiikka onkin yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä ja ajankohtainen aihe. Vuonna 2001 voimaan tulleen kuntouttavan työtoiminnan lain ja vuonna 2006 voimaan tulleen työmarkkinatukiuudistuksen myötä ohjaukset kuntouttavaan työtoimintaan ovat kasvaneet moninkertaisesti. (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 40).

Kuntien vastuu työllisyydenhoidossa on lähtökohtana myös omassa työssäni. Olen toiminut Etelä-Pirkanmaan kuntakokeilussa työ- ja palveluohjaajana kevästä 2013 alkaen. Kuntakokeilu-hankkeen tavoitteena on vähentää rakennetyöttömyyttä, lisätä pitkään työttömänä olleiden työelämän osallisuutta sekä tukea heidän työllistymistään avoimille työmarkkinoille. Kokeilu on tarkoitettu 500 päivää työttömyysetuutta saaneille tai 12 kk yhtäjaksoisesti työttömänä olleille työnhakijoille. Pyrkimyksenä on järjestää palveluita moniammatillisena, sektorirajat ylittävänä yhteistyönä, jossa keskeistä on uusien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen ja käyttöönotto.

Ennen kuntakokeilua minulla on vuosien työkokemus Valkeakosken kaupungin nuorisotoimelta. Yksilöllistä nuorisotyötä tein 7 vuotta. Työtehtäväni olivat niin ikään osal-

listamisen lisääminen ja yhteiskuntaan integroitumisen tukeminen. Asiakaskuntani koostui alle 29-vuotiaista tuen tarpeessa olevista nuorista. Käsite, joka yhdistää molempia em. työtehtäviäni, on kuntouttava työtoiminta. Jotta ohjaaminen kuntouttavaan työtoimintaan olisi järjestelmällistä ja toimivaa, tulee ohjausprosessin periaatteet olla yhteneväiset kaikilla kuntouttavan työtoiminnan kanssa toimivilla tahoilla.

Ajatus opinnäytetyöni aiheesta syntyi näistä lähtökohdista. Tavoitteenani on hahmottaa ja kehittää paikallista kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessia Valkeakoskella. Palveluohjausprosessin selkeyttäminen tulee parhaimmillaan tehostamaan moniammatillista yhteistyötä vähentäen päällekkäin tehtävää työtä. Lisäksi toimiva palveluohjaus tukee asiakaslähtöisyyttä, eikä mahdollista asiakkaan putoamista palveluiden piiristä.

Ohjaurakenteiden mallinnus ei kuitenkaan yksin takaa kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin toimivuutta. Jotta palveluohjaus olisi suunnitelmallista ja eteenpäin vievää, on kaupungin omilla kuntouttavan työtoiminnan resursseilla ja moniammatillisella yhteistyöllä mittava merkitys. Toimivan kehittämistyön perusedellytyksenä pidänkin sitä, että kehittämisessä on mukana mahdollisimman laaja edustus kuntouttavan työtoiminnan parissa työskentelevistä ammattilaisista. Yhteisten ajatusten pohjalta tavoitteenani on mallintaa kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen käytänteitä ja vastuita. Koska tehtävässä on kyse nimen omaa ammattilaisten tehtävänkuvauksista ja niiden selkeyttämisestä, olen tarkoituksellisesti rajannut kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osuuden kehittämisestä pois. Koen asiakkaiden roolin kehittämisessä tärkeänä, mutta vahvemmin siinä vaiheessa, kun palveluohjaukselle on saatu ensin luotua raamit.

Työni tilaajana toimii Etelä-Pirkanmaan kuntakokeilu, joka on myös työnantajani. Kuntakokeilu on sosiaali- ja terveystoimen alainen hanke, joten kuntouttava työtoiminta ja työtoiminnan kehittäminen ovat oman työnantajani näkökulmasta erittäin keskeisiä aiheita. Aiheen yhteiskunnallisuus huomioon ottaen kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää laajemminkin, vaikka omassa opinnäytetyössäni olen huomioinut nimen omaa paikallisen työllisyydenhoidon tarpeita. Opinnäytetyöni etenee taustojen ja käsitteiden avaamisesta varsinaiseen kehittämistyöhön ja sen menetelmiin ja lo-

pulta kehittämistyön tuloksiin. Kehittämisen keinoina käytän ammattilaisten haastatte-
luja ja moniammatillisen työryhmän tukea.

Opinnäytetyöni aiheen näen liittyvän kiinteästi omaan ammattialaani, sillä kuntoutta-
van työtoiminnan avulla pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta
(Karjalainen & Karjalainen 2010, 69). Yhteisöpedagogi toimii työssään samojen ta-
voitteiden edistämiseksi. Opinnäytetyöni avaintermejä ovat moniammatillinen yhteis-
työ, asiakaslähtöisyys, palveluohjaus ja työn kehittäminen. Nämä käsitteet ovat mer-
kityksellisessä roolissa kaikessa asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä ja ovat näin
ollen myös tärkeä osa yhteisöpedagogin ammattiosaamista. Vaikka kehittämistyö
kohdentuu nyt kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessiin, uskon, että kehit-
tämisessä käytetyt menetelmät ja huomiot linkittyvät moniin kehittämistehtäviin, joita
yhteisöpedagogi kohtaa muutoksille alttiissa työelämässään.

2 TAUSTAA PALVELUOHJAUSPROSESSIN KEHITTÄMISELLE

2.1 Työvoimapolitiikasta aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan

Työttömyys aiheuttaa kustannuksia yhteiskunnalle. Yhteiskunta menettää verovaroja, kun työttömät ihmiset eivät saa palkkatuloja. Kustannukset nousevat pitkäaikaistyöttömyyden myötä. Rakenteellistuvan työttömyyden myötä keskeiseksi tavoitteeksi sekä työllisyyden että työttömyyden hoidossa on tullut erityisten tukitoimien kehittäminen. Yhdistettäessä Suomen heikko työmarkkinatilanne sekä syvenevien haasteiden kanssa kamppaileva sosiaali- ja terveyshuolto, on nähtävissä, että osa kansalaisista tulee jatkossa olemaan erilaisten tukitoimenpiteiden varassa joko jaksoittain tai pysyvästi. (Pehkonen 1998, 221; Pekkala 2005, 56.)

Työvoimapolitiikan painotus passiivisen (työttömyysturva) ja aktiivisen politiikan kesken vaikuttaa työllistymiseen tuetuilla työmarkkinoilla. Aktivoinnin perustavoitteena on saada pitkäaikaistyöttömät takaisin työelämään. Kun kunnat ovat tulleet mukaan aktivointipolitiikkaan, on sen sosiaalipoliittinen luonne ja merkitys tulleet esiin. Aktiivisella sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan niitä aktiivitoimia, joiden järjestämistä kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollolle ja joita yleensä toteuttavat kunnat. (Pehkonen 1998, 229; Karjalainen & Karjalainen 2010, 13; Karjalainen & Karjalainen 2011, 7.)

Kuntien osallisuus vaikeasti työllistyvien kansalaisten hyvinvoinnin ja sosiaalisen edistämisen lisäämisessä näkyy mm. työttömille järjestettävien terveystarkastusten ja työvoiman palvelukeskus-toimintaan osallistumisen kautta. Yleisimmin aktiivinen sosiaalipolitiikka ymmärretään kuitenkin edelleen kunnan järjestämänä kuntouttavana työtoimintana, joka saapui Suomeen 1990-luvun loppuvuosina EU:n ja muiden pohjoismaiden kautta. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13; Karjalainen & Karjalainen 2011, 7.)

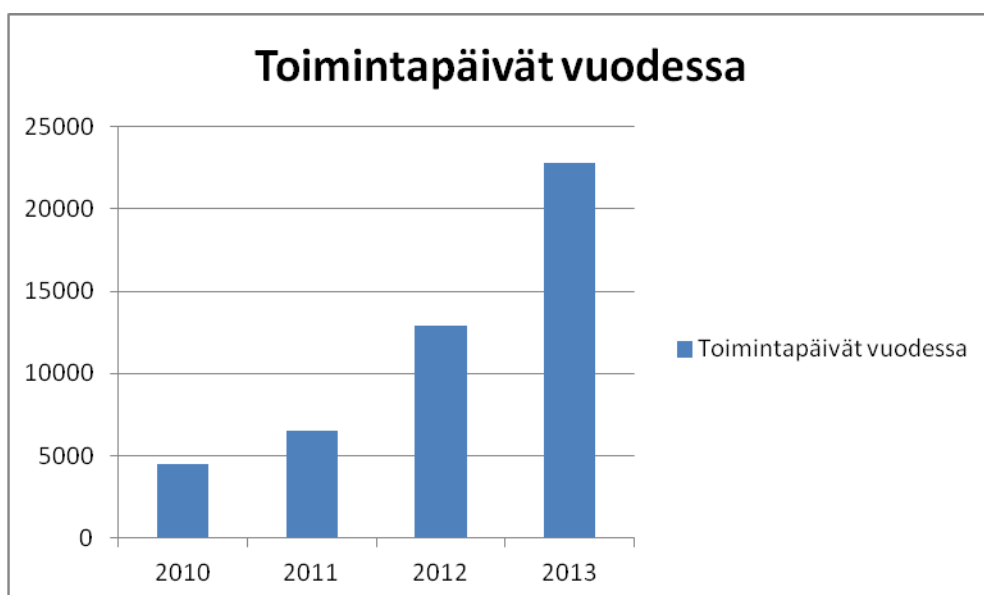
Tiedot kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista saadaan asiakkaiden pääasiallisen toimeentulon perusteella joko Kelasta tai kunnan sosiaalitoimelta. Osa asiakkaita saa sekä Kelan työmarkkinatukea että kunnan toimeentulotukea, joten rekisteritiedot menevät osittain päällekkäin. Tästä syystä tarkkoja lukuja on vaikea saada.

Vuonna 2002 kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita oli arvion mukaan noin 3500. Neljä vuotta myöhemmin rikottiin 10 000 asiakkaan raja. Yleisen arvion mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa on vuosittain 10 000 – 12 000 henkilöä koko maassa. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 20 - 21; Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 40.)

2.1.1 Paikallista aktivointipolitiikkaa

Valkeakoski on perinteinen teollisuuspaikkakunta Etelä-Pirkanmaalla. Tilastokeskuksen ennakkotiedon mukaan Valkeakosken asukasluku oli helmikuun 2014 lopussa 21 159 (SVK 2014). Samaan aikaan Valkeakosken työttömyysprosentti oli 14,6. Työvoiman määrä oli 9631, joista 1408 henkilöä oli työttömänä. Vuotta aiemmin Valkeakosken työttömyysaste oli 12,4. Vuoden takaiseen tilanteeseen nähden helmikuussa 2014 työttömien määrä oli noussut 201 henkilöllä. (Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto 2014.) Yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneita kuntalaisia, jotka eivät ole aktiivitoimenpiteessä, oli helmikuussa 2014 kaikkiaan 179. Tämä tieto pohjautuu kansaneläkelaitoksen kunnalta perimään työmarkkinatuen kuntaosuuteen.

Taulukossa 1 on esitetty kuntouttavan työtoiminnan kasvu Valkeakoskella vuosien 2010 - 2013 välillä. Taulukossa on esitetty kuntouttavan työtoiminnan osallistumispäivät, ei henkilöiden kokonaismäärää. Vuonna 2010 kuntouttavan työtoiminnan päiviä oli 4498, kun vuonna 2013 niitä oli 22797. Erilaisista esitystavoista huolimatta voidaan havaita, että kuntouttavan työtoiminnan volyyymi on noussut Valkeakoskella samassa suhteessa kuin koko maassa. Osittain asiaan vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan lakiin tulleet muutokset, osittain kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuus yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneille. On myös huomioitava, että asiakkaan pyynnöstä kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää jo ennen laissa säädettyjä määräaikoja.



Taulukko 1. Kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivät Valkeakoskella.
(Valkeakosken työllisyyspalvelut 2014)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen lisäksi Valkeakosken kaupungin osallisuus aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan näkyy mm. työvoiman palvelukeskuksen toimintaan osallistumisena, kaupungin omana työllisyysyksikkönä sekä työttömien terveystaloiden järjestämisenä.

2.2 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Kuntouttavaa työtoimintaa säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), joka astui voimaan syyskuussa 2001. Laki velvoittaa kuntia järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan laissa kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

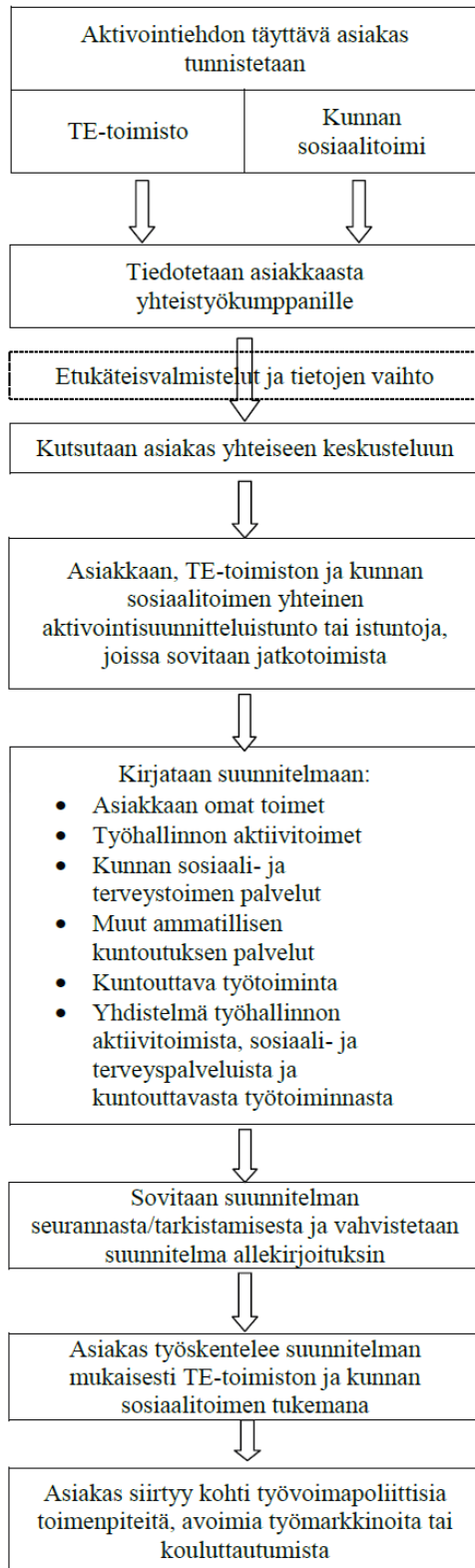
Kunta voi järjestää työtoimintaa itse, mutta se voi myös tehdä kirjallisen sopimuksen sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän tai rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdiskunnan kanssa. Kunnan on toimitettava tieto te-toimistolle (työ- ja elinkeinotoimisto) teke-

mästään sopimuksesta kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi. Laki kieltää kuntouttavan työtoiminnan hankkimisen yrityksiltä. (emt.)

Kuntouttavan työtoiminnan jakso on oltava kerrallaan 3-24 kuukauden mittainen. Vähimmillään kuntouttavaan työtoimintaan on osallistuttava yhtenä päivänä, enimmillään viitenä päivänä viikossa. Yhden kuntouttavan työtoimintapäivän tulee kestää vähintään 4 tuntia. Henkilö voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan enintään 230 päivänä 12 kuukauden aikana. Kuntouttava työtoiminta ei saa johtaa kunnan tai muun toiminnan toteuttajan palveluksessa olevien työntekijöiden irtisanomisiin tai lomauttamisiin, eikä heidän työolosuhteidensa tai etuuksiensa huononemiseen. Kuntouttavalla työtoiminnalla ei siis saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä. (emt.)

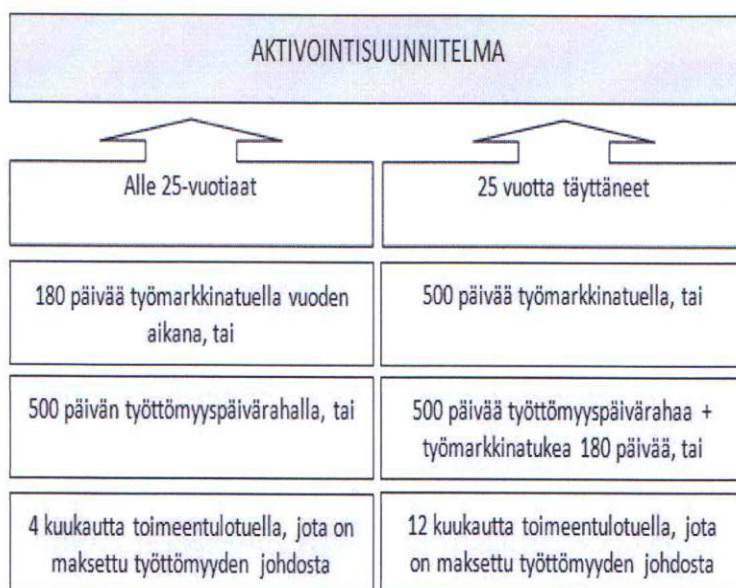
2.2.1 Aktivointisuunnitelma

Ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista asiakkaalle tulee laatia aktivointisuunnitelma. Kuntouttavan työtoiminnan laissa määritellyn aktivointisuunnitelman tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymisedellytyksiä sekä elämänhallintaa. Aktivointisuunnitelman laativat ja allekirjoittavat työ- ja elinkeinotoimisto ja kunta yhdessä asiakkaan kanssa. Siihen kirjataan keinot asiakkaan etene- miseksi koulutukseen tai työhön. Suunnitelmaan voidaan sisällyttää myös työllisty- mistä edistäviä palveluita, sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluita sekä kuntouttava työtoiminta. Viranomainen, jonka pääasiallinen asiakas on kyseessä, vastaa aktivointisuunnitelman käynnistämisestä. (Sosiaaliportti 2012.)



Kuvio 1. Aktivointisuunnitelman perusprosessi.
(Sosiaaliportti 2012)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on aktivoida pitkäaikaistyöttömiä sosiaaliturvaetuksilta työelämään sanktion uhall. Asiakkaan kieltäytyessä osallistumasta aktivointisuunnitelman tekoon tai siinä sovittuun kuntouttavaan työtoimintaan, evätään hänen työmarkkinatukensa määräaikaisesti ja/tai hänen toimeentulotukeaan alennetaan. Ennen vuotta 2010 velvoite koski vain alle 25-vuotiaita aktivointiehton täyttäneitä asiakkaita. Vuonna 2010 lakiin tuli lisäys, joka ulotti velvoittavuuden koskemaan myös yli 25-vuotiaita. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 16.)



© THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Päivitetty 8.11.2012

Kuvio 2. Aktivointiedellytysten täyttyminen alle ja yli 25-vuotiaiden osalta. (Sosiaaliportti 2012)

Asiakkaat eivät ole aina tietoisia lain muutoksista. Hänninen (2007, 11) kehuu vaiheittain ja osittaisuudistuksilla kehitettyä Suomen sosiaalialan lainsäädäntöä hyväksi ja kattavaksi. Valitettavasti se on kuitenkin vaikeasti hallittavissa oleva kokonaisuus, jota eivät hallitse ammattilaiset, asiakkaista puhumattakaan (emt). Asiakkaat saattavatkin kokea aktivointivelvoitteen ns. paternalistiseksi puuttumiseksi, jossa Raunion (2009, 277) mukaan viranomaiset tietävät työttömiä paremmin, mikä on näiden parhaaksi.

Tämän olen kokenut omakohtaisesti työssäni. Edellytän yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneita asiakkaitani osallistumaan aktivoiviin toimenpiteisiin työttömyysturvan vastineeksi. Jos työtön kieltäytyy aktiivitoimenpiteeseen osallistumisesta, voidaan hänen työmarkkinatukensa katkaista määräajaksi ja toimeentulotukea laskea 20 %. Osa asiakkaistani mieltää vastikkeellisen työmarkkinatuen ”ilmaiseksi orjatyöksi” ja tällöin osallistuminen aktivointisuunnitelman laatimiseen ja siihen sisällytettyyn kuntouttavaan työtoimintaan tapahtuu velvoittavuuden nimissä erittäin vastahakoisesti. Näiden kokemusten pohjalta pidän tärkeänä, että asiakas näkisi aktivoinnin myös omana etunaan. Raunion (2009, 277) mukaan työttömyyden kielteisiä vaikutuksia voidaan estää pitämällä yllä henkilön taitoja sekä pätevyyttä ja parantamalla näin hänen mahdollisuuksiaan työmarkkinoilla. Koen, että kuntouttava työtoiminta tarjoaa tähän hyvät edellytykset.

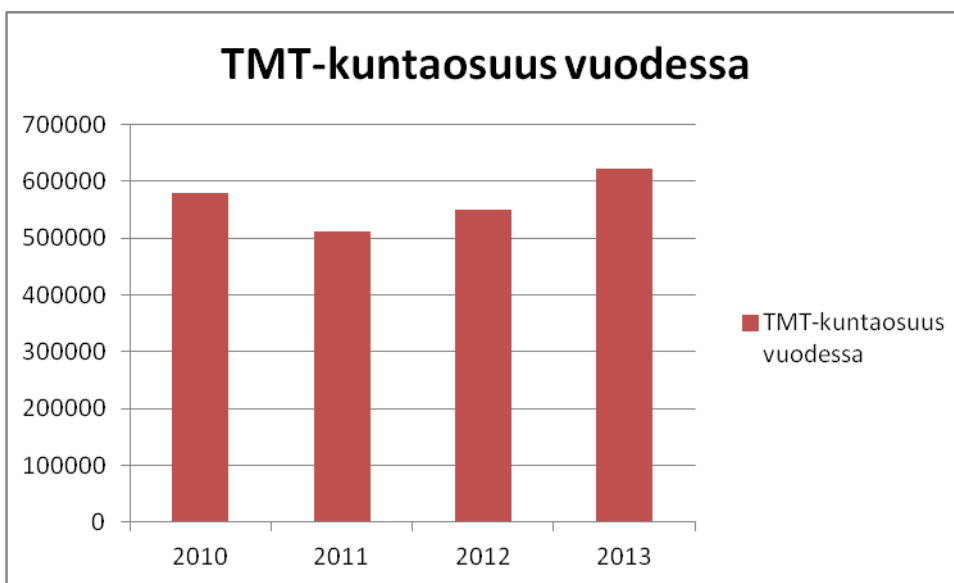
2.3 Työmarkkinatukiudistus

Uusi lainsäädäntö koskien työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta tuli voimaan 1.1.2006. Lakimuutoksen myötä kunnat ovat osallistuneet vuoden 2006 alusta alkaen työmarkkinatuen rahoitukseen. Tämä kuntien täysin uusi rahoitustehtävä on aiemmin kuulunut valtiolle. Kuntien tulee rahoittaa puolet siitä työmarkkinatuesta, jota myönnetään yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneille, aktiivitoimiin osallistumattomille kuntalaisille. Työmarkkinatukiudistuksen myötä Kela perii kunnilta työmarkkinatuen rahoituksen kuntaosuuden (Kuntaliitto 2005.)

Kela lähettää kunnille kuukausittain ns. sakkolistan, jossa on lueteltuna ne 500 päivää työmarkkinatukea saaneet paikkakuntalaiset henkilöt, jotka eivät ole aktiivitoi-

menpiteessä, kuten kuntouttavassa työtoiminnassa. Tämä mahdollistaa sen, että kunnat voivat tarttua heidän aktivointiinsa. Ongelmakohtana on kuitenkin se, että kunta saa tiedon 500 päivää työmarkkinatukea saavista vasta siinä vaiheessa, kun henkilöt ovat jo ”pudonneet” listalle. Jos kunnan olisi mahdollista saada henkilötiedot jo ennen kuin 500 päivää työmarkkinatukea täytyy, voitaisiin aktivointi aloittaa järjestelmällisesti jo ennen sakkovelvollisuuden syntymistä. Kuntien ja te-hallinnon toimivalla yhteistyöllä on merkittävä rooli aktivointisuunnitelmien käynnistämässä.

Aiemmassa taulukossa (taulukko 1, s.9) oli esillä kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivät vuositasolla Valkeakoskella. Vaikka päivät ovat lisääntyneet vuosien saatossa moninkertaisesti, näyttää taulukko 2 sen, että kunnan työmarkkinatukiosuudet eivät sitä vastoin ole pienentyneet.



Taulukko 2. Tmt-kuntaosuus Valkeakoskella.

(Valkeakosken kaupungin työllisyyspalvelut 2014)

Pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseen on Etelä-Pirkanmaalla panostettu mm. työllisyyden kuntakokeilun keinoin. Hanke alkoi keväällä 2013. Valkeakoskella on kuntakokeilun myötä syntynyt poikkihallinnollinen yhteispalvelukeskus, jossa samoissa tiloissa työskentelee te-toimiston, TYP:n, Kelan ja kunnan (aikuissosiaalityö, velkaneuvonta) työntekijöitä. Kuntakokeiluun palkattiin lisäksi kolme määräaikaista työ- ja

palveluohjaajaa, joista yksi työskentelee Urjalassa, yksi Akaassa ja yksi Valkeakoskella. Työ- ja palveluohjaajien asiakaskunta koostuu yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneista henkilöistä. Tahtotilana on, että valtiolle maksettavan työmarkkinatuen kuntaosuuden sijaan kaupunki panostaa pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen.

Lähitulevaisuudessa kuntien paine työllisyydenhoidossa ei ainakaan vähene. Valtioneuvoston selonteon mukaan

”kuntien roolia ja vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden aktiivisessa hoidossa korostetaan. Tähän liittyen osa työmarkkinatuen rahoitusvastuusta siirretään kunnille vuoden 2015 alusta lukien osana kuntien tehtävien uudelleen arviointia. Siirto vähentää valtion menoja 150 milj. euroa”.

Tällä uudistuksella kuntien rahoitusvastuu on tarkoitus kohdentaa jo 300 päivää työmarkkinatukea saaneisiin kuntalaisiin. Kohderyhmän nykyistä aktivointiastetta pyritään tällä tavoin parantamaan. (Eskonen & Vuorento, 2013.)

3 KEHITTÄMINEN

3.1 Kehittämistyö

Kehittämisen tavoitteena on saada aikaan yhä toimivampia käytänteitä. Ilman muutosta tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Huttusta (2000, 94) lainatakseni;

”Kaikki muutokset eivät merkitse kehitystä, mutta kehitys edellyttää aina muutoksia.”

Mistä kehittämisessä sitten on kyse? Luoma (2011,12) näkee, että ihmisten luontainen taipumus kokeilla aiemmin kokeilluista ja käytetyistä poikkeavia toimintamuotoja kehittää työyhteisöä. Tarkoituksellinen kehittämistoiminta kuitenkin suuntaa, helpottaa, vahvistaa ja nopeuttaa tätä luonnonvoimaa. Toikon & Rantasen (2009, 14 - 16) mukaan kehittämisessä on kyse käytännöllisestä asioiden korjaamisesta, parantamisesta ja edistämisestä. Se on konkreettista toimintaa, jolla tähdätään selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Lähtökohtana voivat olla ongelmat nykytilanteessa tai toiminnassa, mutta yhtäläillä näky jostain uudesta. Tavoitteena on muutos menneestä kohti tulevaa. Tällöin asiantilat voivat muuttua määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti.

3.2 Oma kehittämistyöni

Julkisen palvelujärjestelmän on pysyttävä nopean yhteiskunnallisen kehityksen mukana. Suunta ei ole ainakaan entistä yksinkertaisempi. Palvelujärjestelmän toimintamahdollisuudet heikentyvät entisestään, jos selkeät vastuu- ja ohjausjärjestelmät puuttuvat. (Reito 2006, 18.)

Kuntouttava työtoiminta on kuulunut olennaisena osana palveluohjaustyöhöni toimiessani erityisnuorisotyössä Valkeakosken kaupungilla vuosina 2006 - 2013. Keväällä 2013 siirtyessäni Etelä-Pirkanmaan kuntakokeilun työ- ja palveluohjaajaksi, ohjaaminen kuntouttavaan työtoimintaan on ensisijainen tehtäväni kunnan työllisyys-

denhoidossa. Tästä syystä itselläni oli jo omiin havaintoihini perustuva käsitys siitä, että palveluohjaus kuntouttavan työtoiminnan osalta ei ole täysin selkiintynyttä kaupungissamme. Kuntien työmarkkinatukiosuudet sekä työttömien suuri määrä asettavat omat odotuksensa sille, että kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaus on tehokasta ja toimivaa. Resursseja ei ole hukattavaksi esimerkiksi päällekkäistä työtä tekemällä.

Kehittämistyöni perustelu nojaa siis tarveanalyysiin. Tarveanalyysi kuvaa nykytilaa ja tavoitteena on priorisoida sen pohjalta kehittämistarpeita. Tarveanalyysin tiedonlähteenä minulla on ollut oman kokemukseni lisäksi erilaiset tilastot sekä kuntouttavan työtoiminnan piirissä toimiville ammattilaisille tekemäni haastattelut. (ks. Toikko & Rantanen 2009, 73.)

Tarveanalyysi antoi suuntaa varsinaiselle kehitystyölle. Oman kehittämistyöni tavoitteena on muodostaa selkeä näkemys paikallisesti siitä, mikä on kunkin toimijan työnkuva asiakkaan palveluohjausprosessissa silloin, kun asiakkaan aktivointisuunnitelmaan sisällytetään kuntouttava työtoiminta. Jokaisen toimijan tulee tietää mistä vastuu alkaa ja mihin se päättyy. Pyrkimyksenäni on luonnostella sellainen kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen mallinnus, jota voidaan jatkossa arvioida ja kehittää edelleen yhä paremmin esille tulevia tarpeita vastaavaksi. Toimijoiden työnkuvan selkeyttymisen uskon vaikuttavan työn tehokkuuden lisäksi työn mielekkyyteen. Tuoksellisesta kehittämistyöstä on hyötyä myös kuntataloudelle, unohtamatta palveluiden laadun ja saatavuuden näkökulmaa.

3.3 Palveluohjaus

Palveluohjaus on yksilökohtaisen asiakastyön menetelmä, jonka tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Se sopii useiden asiakasryhmien tarpeisiin sosiaali- ja terveyshuollossa. (Hänninen 2007, 11.) Palveluohjaus on myös palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Se on tapa tehdä työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti asiakkaan kulloisenkin elämäntilanteen tarpeita vastaavan tuen saamiseksi niin, että lopputulos on taloudellinen ja tarkoituksellinen myös tuen ja palveluiden tuottajien näkökulmasta. Palveluohjauksessa yhdistyy asiakkaan kanssa

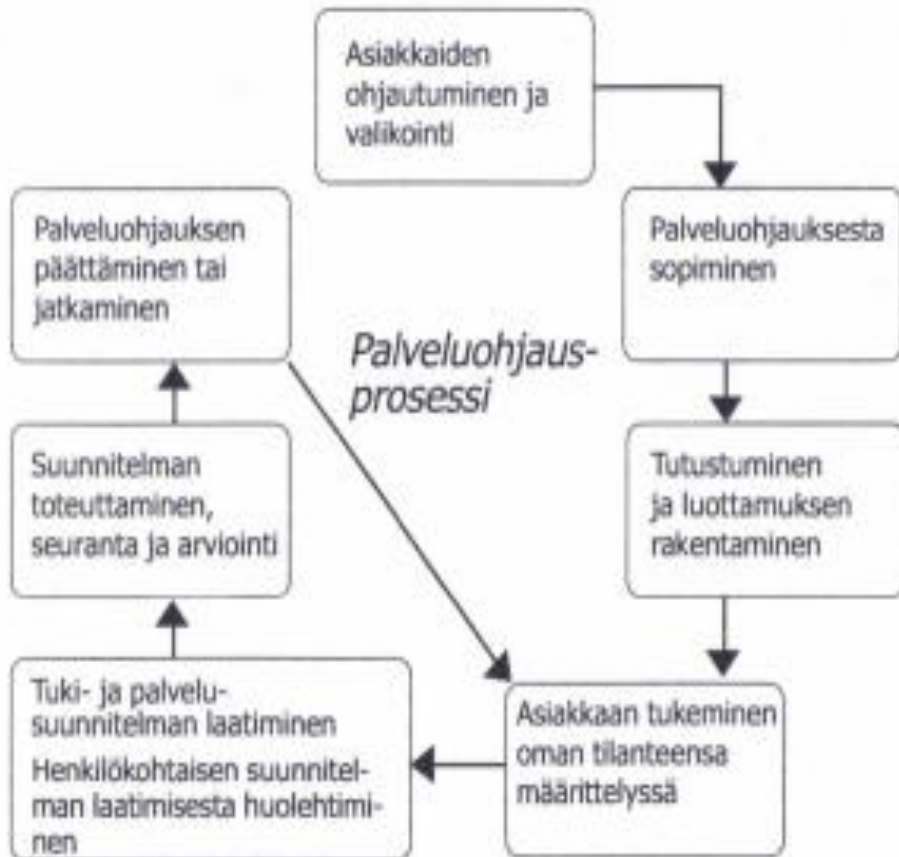
tehtävä suunnittelu sekä palvelujärjestelmän sisällä tehtävän tuen ja palveluiden organisointi ja yhteensovittaminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10 - 11.)

Palveluohjaus on prosessi, jolla on alku ja loppu. Palveluohjauksen alussa kartoitetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Yhdessä asiakkaan kanssa kootaan hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus. Palveluohjaus onkin työntekijän ja asiakkaan välistä tavoitteellista yhteistyötä, jolla pyritään konkreettiseen tulokseen. (emt, 12; Al-Nikkola & Valokivi 1997, 22.)

3.3.1 Palveluohjauksen merkitys kuntouttavassa työtoiminnassa

Ohjaaminen kuntouttavaan työtoimintaan ei saa olla vain ongelmien siirtämistä tuonemmaksi. Sakkolistalta poistuminen ei voi olla kuntouttavan työtoiminnan itsetarkoitus, vaikka siihen tehokkaasti velvoitetaankin. Jotta asiakas saa kuntouttavasta työtoiminnasta parhaan mahdollisen hyödyn, on ohjausprosessin oltava selkeää, suunnitelmallista ja perusteellista ensitapaamisesta alkaen. Lähtökohtana on sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyön julkaisu- ja keskustelutilaisuudessa Tampereella 16.9.2013 esille tullut sitaatti: ”Palveluohjauksen tulisi sekä käynnistää että lopettaa asiakkaan kuntoutuspalveluprosessi.”

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 37) kuvaavat palveluohjauksen prosessina, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Työskentelyn edetessä vaiheet voivat osittain limittyä toisiinsa. Eteneminen palveluprosessin eri vaiheissa määräytyy yksilöllisesti. Siinä vaaditaan ohjaajalta kykyä tunnistaa toimivat työskentelytavat ja huolehtimaan asiakkaan asioiden koordinoinnista sovitulla tavalla.



Kuvio 3. Palveluohjausprosessi.
(Pietiläinen & Seppälä 2003, 37)

Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin tulisi parhaimmillaan mukailla edellä esitettyä mallia. Koska tuloksellisuutta mitataan myös euroissa, prosessi on käytävä läpi mahdollisimman tehokkaasti. Tehokkuus ei kuitenkaan tarkoita liian nopeasti tehtyjä suunnitelmia. Jos ohjaajalla ei ole riittävästi aikaa tutustua asiakkaaseen ja tämän elämäntilanteeseen, saattaa ohjausprosessissa tapahtua asiakkaan näkökulmasta vääriä valintoja.

Ala-Nikkola ja Valokivi (1997, 22 - 23) korostavat palvelujen keskitystä ja vastuullista koordinoitua sekä jatkuvaa seurantaasiakkaan palveluohjausprosessissa. He esittävät Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) määrittelemät neljä ideaa, jotka korostuvat yksilökohtaisessa palveluohjauksessa:

1. "Palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolta käsin lähtien yksittäisen ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista".
2. "Palvelujen käyttäjille nimetään pysyvä henkilökohtainen vastuhenkilö, joka tukee käyttäjää ja hänen läheisiään oikeiden palveluiden valinnassa".
3. "Palvelujen hankintapäätökset tehdään mahdollisimman lähellä käyttäjää".
4. "Vastuhenkilö seuraa palvelujen käyttäjän tilannetta ja muuttaa palvelupakettia tilanteen niin vaatiessa".

Nämä ideat on helppo kytkeä aiemmin esitettyyn palveluohjausprosessiin (kuviokuva 3). On tärkeää, että palveluohjaus ja toiminnan tavoitteet ovat selkeitä kuntouttavaan työtoimintaan ohjatulle asiakkaalle. Asiakkaan on tiedettävä keneen ottaa yhteyttä, jos hän kokee, ettei kuntouttava työtoiminta tue hänen elämäntilannettaan. Seuranta vastuutahon puolelta on tärkeää, jotta asioihin voidaan puuttua esimerkiksi silloin, kun kuntouttava työtoiminta ei edistä asiakkaan kanssa tehtyjä suunnitelmia tai asiakas ei ole kykeneväinen suoriutumaan kuntouttavasta työtoiminnasta.

3.4 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydestä on tullut terminä yksi ja kaikenkattava aikamme tavoite. Asiakaslähtöisyys tuo esille asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tilannekohtaisuuden, moninaisuuden ja ristiriitaisuuden. Kunkin asiakkaan tilanteen ja suunnitelmien pohjittaminen yksilöllisesti on välttämätöntä, jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi käytännössä.

Asiakaskeskeisyydellä taas tarkoitetaan yleisesti asiakkaan voimaannuttamista ja sitä, että asiakas ei ole enää pelkästään passiivinen asiantuntijan tekemien päätösten kohde vaan päätöksentekoon aktiivisesti osallistuva toimija. (Raitakari, Juhila, Günther, Kulmala & Saario 2012, 75; Nykänen & Ruotsalainen 2012, 281.) Oma tahotilani on huomioida palveluohjausprosessissa sekä asiakaslähtöisyys että asiakaskeskeisyys. Vaikka näiden termien sisällöissä nähdään olevan eroja, käytän työssäni yleisesti termiä ”asiakaslähtöisyys”, johon sisällytän myös asiakaskeskeisyyden elementtejä.

Asiakaslähtöisyyttä joudutaan pohtimaan etenkin velvoittavuuksien edessä. Kuntien sakkovelvollisuudet kannustavat taloudellisesti velvoittamaan asiakkaat kuntouttavaan työtoimintaan sinne, missä on tilaa. Asiakkaan näkökulmasta tämä ei välttämättä ole aina se mielekkäin vaihtoehto. Palveluohjauksen tulisi perustua asiakaslähtöisyyteen myös tällaisissa tilanteissa. Aktivointisuunnitelmassa olisi tärkeää huomioida sekä asiakkaan omat taustat että hänen tulevaisuuden suunnitelmansa. Hyvien, asiakaslähtöisten pohjatöiden jälkeen palveluohjaus saadaan mitä luultavimmin pitkäjänteisemmäksi ja tuloksellisemmaksi.

Myös kuntouttavan työtoiminnan laki antaa omat reunaehdonsa kuntouttavan työtoiminnan sisällöstä asiakaslähtöisyyttä kunnioittaen:

”Kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekkästä ja riittävän vaativaa. Kuntouttava työtoiminta ei saa vakavasti loukata henkilön uskonnollista tai muuta eettistä vakaumusta”. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Asiakkaan kuuleminen ja ennen kaikkea kuunteleminen ovat asiakaslähtöisyyden lähtökohtia. Ne johtavat usein myös asiakastyytyväisyyteen. Jos asiakkaalle luvataan jotakin, on työntekijän pystyttävä pysymään lupauksissaan. Asiakastyytymättömyys aiheutuu Borgmanin & Packalenin (2002, 119) mukaan siitä, että asiakkaan odotukset eivät täyty tai hän kokee tulleen suorastaan petetyksi odotuksiinsa ja/tai annettuihin lupauksiin nähden. Kylmäkiskoinen suhtautuminen asiakkaaseen voi asiakastyytymättömyyden ja pahan mielen lisäksi pilata tai pahimmillaan lopettaa koko asiakassuhteen.

3.5 Moniammatillinen yhteistyö

Kehittämistyön lähtökohtana on, että kaikilla, joiden työhön kehitystyö vaikuttaa, on mahdollisuus osallistua siihen. Gustavsenin (1991) kehittämä LOM-ohjelma on yksi esimerkki pohjoismaisista osallistavan kehittämisen menetelmistä. Tässä ohjelmassa korostetaan juuri sitä, että suunnittelussa on mukana mahdollisimman moni henkilö, jota kehitystyö koskee. Kun kommunikatiivinen kompetenssi nousee tasa-arvoisen keskustelun myötä, muutosprosessit mahdollistuvat. (Borgman & Packalén 2002, 86.)

Moniammatillinen työskentely, yhteistoiminta, tiimityö ja verkostot ovat keinoja hakea uudenlaista joustavuutta ja moniulotteisuutta byrokraattiseen ja sektoroituneeseen palvelujärjestelmään. Ammatillinen työ vahvistuu, kun yhdistetään erilaista asiantuntijuutta. (Pohjola 1999, 110.) Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan usein hallinnon sisäiset rajat ylittävää yhteistyötä. Monitoimijaiseksi yhteistyöksi taas kutsutaan julkisen sektorin ja yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä. (Siurala 2011, 140.)

Yhteistyön muodot ovat siis varsin moninaisia. Pelkistetyimmillään yhteistyö voi olla työnjakoa, jossa sovitaan kunkin tuottamista palveluista. Tällöin eri toimijat eivät välttämättä tee työtä yhdessä. Kun palvelukokonaisuus tuotetaan toisiinsa kytkemättömissä osissa, eli prosesseissa, on kyse koordinaatiosta tai prosessihallinnosta. Rajapintatyöskentelyssä eri hallinto- ja ammattikuntien edustajat työskentelevät yhteisten asiakkaiden jaetulla rajapinnalla. Yhteinen työ, jossa ammatilliset rajat hämärretään tietoisesti, organisaatiokulttuurit ylitetään, synnytetään keskinäinen riippuvuus ja uutta ammatillista osaamista, on monialaista yhteistyötä parhaimmillaan. Koska monimuotoinen yhteistyö pitää sisällään monenlaisia yhteistyön muotoja, voidaan sen tilalla käyttää yksiselitteisempää ja tavoitteellisempää ilmaisua ”monitoimijainen yhteinen työ”. (emt, 141 - 142.)

Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessissa moniammatillinen yhteistyö on väistämätöntä aktivointisuunnitelman laatimisesta alkaen. Monitoimijaista yhteistyötä tarvitaan taas kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen liittyvissä asioissa. Jotta

termistö ei sekoitu työn edetessä, käytän jatkossa käsitettä moniammatillinen yhteistyö aina kun kyseessä on ammattilaisten välinen yhteistyö.

Parhaimmillaan moniammatillinen yhteistyö tuo asiakkaan suunnitelmiin uusia mahdollisuuksia. Te-toimiston työntekijöillä on käytössään palveluita, joita kunnan työntekijät eivät voi työllisyysenhoidossa yksinään hyödyntää. Yhteistyötä etenkin kunnan ja työhallinnon välillä onkin lisättävä vielä tehokkaammin, jotta saadaan molempien toimijoiden osaaminen käyttöön. Kuntakokeilun myötä keväällä 2013 perustettu yhteispalvelukeskus, josta löytyy sekä kunnan että te-hallinnon palveluita, on jo osaltaan edistänyt tätä yhteistyötä. Samoissa tiloissa työskentely mahdollistaa yhteiset neuvottelut ja asiakastapaamiset entistä helpommin.

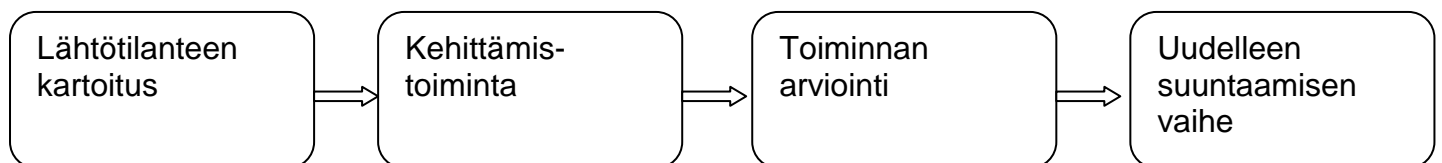
Yhteistyön sujuvuus ei useinkaan ole kiinni työntekijöiden omista asenteista tai tahtotiloista. Etenkin poikkihallinnollisessa yhteistyössä vastaan tulee eri hallintoja säätelevät lait ja linjaukset. Vaikka kuntien työllisyysenhoidossa 500 päivää työmarkkinatukea saaneet priorisoidaan kaiken edelle, te-hallinto määrittelee omat tavoitteensa. Lisäksi tiukat salassapitosäädökset saattavat tuoda byrokraattisia ongelmia sujuvalla yhteistyölle.

4 PALVELUOHJAUSPROSESSIN KEHITTÄMISEN MENETELMÄT

4.1 Kehittämisprosessi

Siinä missä tutkimuksella tavoitellaan tietoa, on kehittämisen tavoitteena saada aikaan parannettuja tuloksia. Kehitys ja kehittäminen eivät ole synonyymeja. Kehittyminen voi edetä joskus omalla painollaan. Se on prosessi, joka on henkilö- tai organisaatiotasolla arvioitavissa. Jos taas halutaan ilmaista aktiivista osallistumista kehittämiseen, puhutaan sitä vastoin kehittämistyöstä. Kehittämishankkeiden luonne vaihtelee, mutta luonteenomaista niille on käytännölläheisyys, innovatiivisuus, arvioitavuus ja hyödynnettävyys. Olennaista kaikille kehittämishankkeille on ongelmalähtöinen toiminta. Niissä on yhteisiä piirteitä, kuten uusi tuotos, joka on syntynyt kehittämistoiminnan tuloksena. Kehittämisestä saatu tieto ja osaaminen on yleensä olennaisempaa kuin kohteena olevan yksittäistapauksen toteuttaminen. (Anttila 2007, 9-14.)

Toikko & Rantanen (2009, 56) jakavat kehittämispöcessin viiteen eri tehtävään. Kehittäminen vaatii perusteluiden lisäksi toiminnan organisointia, varsinaista kehittävää toimintaa, toiminnan arviointia ja uusien palveluiden ja tuotteiden levittämistä. Hujala, Heikka ja Fonsén (2012, 345) kuvaavat puolestaan varhaiskasvatuksen kehittämishankkeita kartoituksen, kehitystoiminnan, arvioinnin ja jatkokehittämisen prosesseina (kuvio 4). Kehittämisalueen kartoituksessa perustellaan toimijoille muutoksen välttämättömyys. Hanke etenee kehittämistoiminnan ja sen arvioinnin kautta toiminnan uudelleen suuntaamiseen. Arvioinnin kuvaus käsittää sekä prosessin arvioinnin että laadun kehittymisen arvioinnin.



Kuvio 4. Kehittämishankkeen prosessikaavio.

(ks. Hujala, Heikka & Fonsén 2012, 345)

Tämä prosessikaavio toimii myös oman kehittämistyöni pohjana. Lähtötilanteen kartoitus kohdistuu kuntouttavan työtoiminnan ohjausprosessin toimivuuteen ja kehittämiskohteisiin. Tämä antaa perustelut kehittämistoiminnan tarpeellisuudelle. Varsinainen kehitystoiminta tapahtuu näiden tarpeiden pohjalta. Arviointiin osallistuu kaikki toimijat. Arvioinnissa otetaan huomioon paitsi työntekijöiden näkemykset työn sujuvuudesta ja tehokkuudesta, myös se, onko palveluohjaus mahdollistanut asiakkaiden putoamisen palveluiden ulkopuolelle. Jotta kehittämistyö ei loppuisi, kun opinnäyte-työni on valmis, tulee arviointia ja kehittämistyötä jatkaa senkin jälkeen. Kehittäminen ja sen arviointi vaativat jatkuvaa työtä etenkin muuttuvassa yhteiskunnassamme, koska se, mikä palvelee parhaiten tänään, saattaa jo huomenna vaatia uudelleenarviointia ja jatkokehittelyä.

4.1.1 Kriittisen kehittämisen näkökulma

Näen oman kehittämistyöni toimijalähtöisenä kriittisenä kehittämisenä. Kriittisessä kehittämisessä järjestelmä ja sen toiminnan perusteet hyväksytään, mutta samalla etsitään aktiivisesti toisin tekemisen muotoja ja tapoja. Toimijalähtöisessä kriittisessä kehittämisessä muutos pyritään tuottamaan yhdessä, jolloin erilaiset näkökulmat ja lopputulokset tulee pitää mukana keskustelussa. Tämä tasavertainen prosessi johtaa väistämättä olemassa olevien rakenteiden ja toimintatapojen kriittiseen arviointiin. Kriittisessä kehittämisessä ei korosteta kehittäjien ja tutkijoiden asemaa ja roolia, vaan kaikki ovat tutkijoita ja kehittäjiä. (Toikko & Rantanen 2009, 47, 163 - 164.)

4.2 Kehittämiskumppanit ja aikataulutus

Valkeakoskella merkittävimmät toimijat kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen näkökulmasta ovat työvoimanpalvelukeskus, sosiaalitoimi, te-toimisto sekä kaupungin työllisyyspalvelut. Suuri rooli kuntouttavan työtoiminnan onnistumisessa on myös kaupungin eri yksiköillä ja yhdistyksillä, jotka järjestävät kuntouttavaa työtoimintaa.

Kehittämistehtäväni lähti liikkeelle marraskuussa 2013 kuntouttavan työtoiminnan tiimin kokouksesta, johon osallistuu em. tahojen lisäksi edustajat Pirkanmaan Sini-nauha ry:stä, koulutuskuntayhtymän alaisesta työpaja Vaaterista sekä nuorisotoimen Starttipajalta. Kerroin tuolloin ajatukseni ja tavoitteeni opinnäytetyöni suhteen. Halusin syventää toimijatahojen ajatuksia kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin nykytilasta Valkeakoskella. Tavoitteenani oli etenkin toimivien käytänteiden sekä kehittämiskohteiden selvittäminen, jotta saamme luotua pohjaa varsinaiselle kehittämistyölle.

Kokouksen yhteydessä sovin mahdollisuudesta haastatella eri toimijoita ja kehittää siltä pohjalta paikallista mallia kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaukselle.

Asiakasnäkökulman koen tärkeäksi, mutta tässä kehitystehtävässä rajasin sen tietoisesti pois. Kun ohjauskäytännöt ja – vastuut saadaan työntekijätasolla selkeiksi, voidaan toimintaa lähteä kehittämään asiantuntijoiden, eli tässä tapauksessa ohjattavien, kanssa yhteistyössä.

Seuraavan kerran tiimi kutsuttiin kokoon tammikuussa 2014. Olin haastatellut suurimman osan toimijoista ja luonut jo itselleni kuvaa siitä mikä lähtötilanne kehittämistyölle on. Tällöin sovimme, että jatkan haastatteluja ja mallinnan yhteisten ajatustemme pohjalta kuntouttavan työtoiminnan ohjausprosessin siihen vaiheeseen, että huhtikuussa 2014 työryhmä voi sitä vielä kommentoida ja teemme siihen tarvittavat muutokset.

4.3 Kehittämistyön aineisto

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan välille ei aina tehdä eroa, vaikka lähtökohdiltaan ero on selkeä. Tutkimuksessa pyritään tutkimusmenetelmiä käyttäen vastaamaan tiettyihin tutkimuskysymyksiin, kun taas kehittämistoiminnassa tavoitteena on kehittää jotakin tuotetta tai palvelua. Tutkimuksissa tiedon kriteereinä pidetään tutkimusmenetelmien ja tutkimusprosessin luotettavuutta. Kehittämistoiminnassa tiedon käyttökelpoisuus on merkittävässä roolissa. Kokemustieto voi siten olla tasavertaista tieteellisen tiedon kanssa. Tutkimuksessa tietoa kerätään syvällisesti, mutta kehittämistoiminnassa sen oman logiikan kannalta perustellusti kerätty tieto

riittää. Kehittämistoiminnassa tiedonkeruuta voi olla joskus perusteltua rajata. (Toikko & Rantanen 2009, 119, 163.)

Kehittämistehtävän aineistona minulla on ollut sekä aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta että jo aiemmin hankittua havainnointiini ja kokemukseeni pohjautuvaa ”hiljais-ta tietoa”. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yleisesti intuitiivista, ei-sanallista tietämystä, joka karttuu ihmiselle toiminnallisen kokemuksen kautta. Jokin toiminta voi olla ammattilaisen käsityksen mukaan hyvää ja tuloksellista, mutta hän ei kuitenkaan pysty välttämättä määrittelemään tietoperustaansa. (Jyväskylän yliopisto 2014; Toikko & Rantanen 2011, 40 - 41.) Oma hiljainen tietoni on karttunut minulle toimiessani kuntouttavan työn parissa useita vuosia.

Laadullinen tarkastelu kohdistui kuntouttavan työtoiminnan nykytilaan ja se pohjautui tekemiini haastatteluihin. Lisäksi olen kirjannut ylös kuntouttavan työtoiminnan tiimin kokouksissa esille tulleita asioita.

4.4 Haastattelut

Haastattelu on henkilökohtaista kosketusta edellyttävää toimintaa. Se voi olla strukturoitu tai ei – strukturoitu. Strukturoidussa haastattelussa tehdään etukäteen jäsentely, joka noudattaa tutkimuksen kysymyksenasettelua, esitettyjä ongelmia jne. Haastattelussa käsitellään etukäteen ajateltuja kysymyksiä samassa järjestyksessä. Näin varmistetaan, että vastauksia voidaan vertailla keskenään. (Anttila 2007, 117.)

Valitsin kyselylomakkeiden sijaan henkilökohtaiset haastattelut, koska halusin tapaamisilla varmistaa, että jokaiselta taholta löytyy aikaa pohtia asiaa. Lisäksi halusin varmistaa sen, että saan vastaukset kaikkiin prosessin osa-alueita koskeviin kysymyksiin. Kuten Hirsjärvi & Hurme (2010, 35) toteavat, haastattelu on hyvä vaihtoehto silloin, kun halutaan selventää vastauksia ja syventää saatavia tietoja.

Päädyn haastattelemaan em. toimijatahoja yksittäin, koska ryhmähaastatteluissa koin riskiksi toimijoiden väliset mahdolliset jännitteet. Samasta toimipaikasta saattoi

paikalla olla kuitenkin useampikin edustaja, jolloin tehtäväni oli huolehtia siitä, että kaikilla haastatteluun osallistuvilla oli mahdollisuus osallistua keskusteluun.

Haastateltavanani olivat edustajat työllisyyspalveluista, nuorten starttipajalta, nuorten työpaja Vaaterista, työvoiman palvelukeskuksesta, te-toimistosta ja kunnan aikuis-sosiaalityöstä.

Haastattelut etenivät teemahaastattelun tavoin. Teemahaastattelu tarkoittaa puoli-strukturoitua haastattelurunkoa, joka tarjoaa juonen keskustelun kululle, mutta johon ei välttämättä tarvitse sitoutua tiukasti. Se ei sido haastattelua tiettyyn leiriin, kvalitatiiviseen eli laadulliseen tai kvantitatiiviseen, eli määrälliseen. Teemahaastattelu ei myöskään ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen miten ”syvälle” aiheen käsittelyssä mennään. (Anttila 2007, 124; Hirsjärvi & Hurme 2010, 49.)

Haastattelun aiheena oli kuntouttavan työtoiminnan nykytila Valkeakoskella. Suunnitteluvaiheessa rajasin teemat ohjausprosessin eri vaiheisiin ja niiden sujuvuuteen toimijoiden näkökulmasta. Hirsjärvi ja Hurme (2010, 66) pitävät haastatteluteemojen suunnittelua yhtenä suunnitteluvaiheen tärkeimmistä tehtävistä. Haastattelurunkoa laadittaessa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan laaditaan teema-alueuuttelo. Omiin haastatteluihini valitsin teemat alla olevan rungon mukaisesti. Kysymysten asettelu tarkentui yksilöllisesti haastattelujen edetessä.

1. Aktivointisuunnitelman tekemiseen liittyvät käytänteet, vastuut ja niiden toimivuus.
2. Kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin ohjaus; käytänteet, vastuunjaot ja kehittämistarpeet.
3. Kuntouttavan työtoiminnan paikat, ohjausresurssit ja työtoiminta.
4. Jatkopolutus; käytänteet ja vastuut.
5. Muut kehittämistarpeet kaupungin työllisyysdenhoidon näkökulmasta.

Vaikka aineiston keruun apuna käytetään yleensä ääninauhoitusta ja/tai videointia, toteutin omat haastatteluni kirjaamalla haastattelun kulun omiin muistiinpanoihini. Varmistin tarkentavilla kysymyksilläni, että olin tulkinnut haastateltavien näkemykset oikein.

5 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUOHJAUKSEN NYKYTILA

5.1 Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen nykytila Valkeakoskella

Jos ei tiedetä missä ollaan ja miten siihen on tultu, saattaa kehittämien olla sattumavaraista toimintaa. Nykytilaa arvioidessa on tunnistettava siihen vaikuttavat tekijät. Vaikkei mitään tehtäisikään, tulee tulevaisuuden olotila todennäköisesti poikkeamaan nykytilasta. Nykytilan tutkiminen onkin yksi tapa lähteä tekemään jotakin; arvioidaan toimintatapoja, pohditaan kriittisiä kohtia, syitä ja seurauksia. Yksinkertainen tapa aloittaa diagnoosiprosessi, on koota esteiksi tai ongelmiksi sujuvalle työnteolle koetut asiat. Diagnoosin tekemisessä tiimit, työporukat tai vastaavat ryhmät tutkivat yhdessä arkeaan sen sujumisen tai sujumattomuuden kannalta. (Borgman & Packalén 2002, 36 - 37.)

Nykytilan arvioiminen tapahtui omien havaintojeni pohjalta sekä haastattelemalla kuntouttavan työtoiminnan parissa toimivia ammattilaisia. Lisäarvoa palveluohjauksen toimivuudesta toivat erilaiset tilastot, kuten kuntouttavan työtoiminnan paikkojen ja niihin velvoitettavien työttömien määrät. Kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisprosentteja ei ollut mahdollista saada, koska niitä ei ole koottu minkään tahon toimesta yhteen.

Valkeakoskella asetettiin vuoden 2013 tavoitteeksi 10 000 kuntouttavan työn päivää, mutta vuoden 2013 loppuun mennessä niitä kertyi 22 797. Tämä kertoo, että kuntouttavaan työtoiminnan sisällyttäminen aktivointisuunnitelmaan on onnistunut yli tavoitteiden.

Vuosi	2010	2011	2012	2013
Toimintapäivät vuodessa	4498	6519	12 881	22 797

Taulukko 3. Kuntouttavan työn toimintapäivät vuositasolla.
(Valkeakosken kaupungin työllisyyspalvelut 2014)

Kuntouttavan työtoiminnan päivät ovat miltei kaksinkertaistuneet edellisvuodesta ja viisinkertaistuneet kolmessa vuodessa. Samalla toimijakenttä on laajentunut. Merkittäviä uudistuksia on tuonut kuntouttavan työn ohjaajan toimen perustaminen työllisyyspalveluiden alaisuuteen sekä keväällä 2013 kuntakokeilun myötä tullut työ- ja palveluohjaajan määräaikainen virka (vuoden 2015 loppuun asti). Uusien toimijoiden myötä on pyritty saamaan yhä parempia tuloksia, mutta työnjaot ja käytänteet vaativat edelleen mallinnusta. Jos ohjausprosessit eivät ole kehittyneet muutosten tahdis- sa, on selvää, että ne vaativat yhteisesti sovittuja linjauksia.

5.2 Kuntouttavan työtoiminnan paikat

Olennainen osa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä on sopivien kuntouttavan työtoimintapaikkojen olemassaolo. Kunta voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa itse tai tehdä kirjallisia sopimuksia kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä ulkopuolisten tahojen kanssa laissa määritellyin edellytyksin. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 21 - 22.)

Erilaiset työpajat soveltuvat hyvin kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. Työpaja on sosiaalisen työllistämisen yksikkö, joka tarjoaa mahdollisuuden saada tukea työ- ja yksilövalmennuksen keinoin. Virallisesti (valtionneuvoston asetus julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002 23§) sillä tarkoitetaan

”sosiaalista yhteisöä, jossa työskentelyn ja siihen liittyvien ohjaus- ja valmennuspalvelujen avulla pyritään parantamaan ensisijaisesti pitkään työttömänä olleiden tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten valmiuksia hakeutua koulutukseen, työhön tai yrittäjäksi”. (Pekkala 2005, 11.)

Valkeakoskella työpajatoiminta tapahtuu kolmen eri yksikön alaisuudessa. Työllistämispaja Akseli on kaupungin työllisyyspalvelujen alainen ja se on toiminut vuodesta 2007 alkaen. Työllisyyspalvelut sijoittuvat hallinnollisesti sosiaali- ja terveystoimen alle. Työllistämispaja Akselissa on mahdollisuus aloittaa kuntouttavassa työtoiminnassa ompelimosassa, laitoshuollossa, teknisellä pajalla, kuljetuspuolella, elektroniikka-romun vastaanottopisteellä tai kokoonpanotehtävissä. Akselissa työskentelee työllisyyspalveluiden alainen henkilökunta. Pajojen työnjohtajat palkataan kahden vuoden välein palkkatuen avulla.

Valkeakosken kaupungin alaisuudessa toimii niin ikää nuorisotoimen hallinnoima starttipaja alle 29-vuotiaille nuorille. Starttipajalla on kaksi palkattua ohjaajaa Elykeskuksen tuella. Myös koulutuskuntayhtymän alaisuudessa toimii nuorten työpaja, Vaateri. Vaaterilla on vahva yhteys toisen asteen opintoihin, joten suurin osa pajalaisista onkin koulun kirjoilla. Pajalle on kuitenkin mahdollisuus mennä myös kuntouttavaan työtoimintaan. Vaaterin ohjaajien palkkakustannuksiin saadaan avustusta Elykeskukselta.

Yhdistyksistä Pirkanmaan Sininauha ry on pystynyt massiivisimman ottamaan pitkään työttömänä olleita kuntouttavaan työtoimintaan. Siksi Sininauhan rooli ohjausprosessien kehittämistyössäkin on mainittava. Yhdistyksen toimintaperiaatteena on tukea ja auttaa eri syistä syrjäytyneitä ihmisiä ja heidän läheisiään päihderiippuvuudesta vapaan elämäntavan puolesta. Sininauhan perustoimintaan kuuluu asumispalveluiden ja päivätoiminnan lisäksi erilaiset hankkeet, kuten työllistäminen. (Pirkanmaan Sininauha ry 2013.)

Loput kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista ovat sijoittuneet kaupungin eri yksiköihin ja yksittäisiin yhdistyksiin. Lähes kaikille asiakkaille on syksyllä 2013 löytynyt kuntouttavan työtoiminnan paikka Valkeakosken kaupungilta tai kolmannelta sektorilta. Alkuvuosi 2014 on kuitenkin osoittanut, että esimerkiksi kaupungin työpajalle joudutaan ajoittain jonottamaan ja kaupungin eri hallintokuntiin kaivataan työtoimintapaikkoja yhä enenevässä määrin.

5.2.1 Asiakkaat kuntouttavassa työtoiminnassa

Alla olevassa kaaviossa on määritelty kuntouttavassa työtoiminnassa olleet asiakkaat vuonna 2013. Siitä, kuinka moni ko. asiakkaista ovat aktivointiehdon täyttäneitä, ei ole tarkkaa tietoa. Painotus on kuitenkin yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneissa.

	Työllistämispaja Akseli	Kaupungin eri yksiköt	Yhd. ja säätiöt yht./Sininauhan osuus	Yhteensä
Tammikuu	47	26	90/72	163
Helmikuu	51	30	94/72	175
Maaliskuu	50	30	103/78	183
Huhtikuu	51	32	110/82	193
Toukokuu	57	35	112/81	204
Kesäkuu	56	31	117/87	204
Heinäkuu	54	33	120/89	207
Elokuu	44	25	92/74	161
Syyskuu	50	25	98/81	173
Lokakuu	53	29	105/85	187
Marraskuu	56	27	109/88	192
Joulukuu	51	32	96/83	179

Taulukko 4. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat Valkeakoskella vuonna 2013.
(Valkeakosken kaupungin työllisyyspalvelut 2014)

5.3 Toimivat käytänteet ja kehittämiskohteet haastatteluiden pohjalta

Haastatteluihini osallistui yhteensä 10 kuntouttavan työtoiminnan parissa työskentelevää ammattilaista, joista 2 edusti työllisyyspalveluita (sisältää työllistämispaja Akselin), 2 starttipajaa, 2 nuorten työpaja Vaateria, 1 Sininauhaa, 1 sosiaalitoimea, 1 työvoimanpalvelukeskusta ja 1 te-toimistoa. Tarkoituksena oli hahmottaa kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin toimivia käytänteitä ja kehittämiskohteita.

Vapaamuotoisen haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi ovat usein ongelmallisia valmiiden mallien puuttumisen takia. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 35). Haastatteluissa tuli esille kuitenkin hyvin yhtenäisiä ajatuksia. Tulokset eivät yllättäneet, koska toimijoiden välinen yhteistyö on muutenkin tiivistä ja kehittämistä vaativista asioista on näin ollen voitu puhua työn lomassa.

Haastatteluissa sain vahvistusta omiin havaintoihini siitä, että kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen käytänteisiin sekoittuu nyt sekä uusia että vanhoja malleja. Valkeakoskella toimijat ovat kyllä kehittämishaluisia, mutta kehittämiseen ei koeta aina ole sille vaadittavaa aikaa. Etenkin työpajoilla työsuhteet ovat määräaikaista, jolloin vuoden tai kahden vuoden periodeissa tehdyt työsopimukset eivät tue pitkäjänteistä kehittämistyötä.

Aktivointisuunnitelman tekemiseen liittyvät käytänteet olivat toimijoille suhteellisen selkeitä. Yhteiset linjaukset, ohjatessa asiakasta kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin, kaipasivat sitä vastoin vielä hiomista. Haastatteluhetkellä ohjaukset kuntouttavaan työtoimintaan menivät osittain keskitetysti, osittain hajautetusti. Käytännön asioissa, kuten sopimusten kirjoittamisessa toimittiin eri instansseissa eri tavoin.

Asiakkaan esitietojen saamiseen kaivattiin uudenlaista käytäntöä. Joissakin työtoimintapaikoissa koettiin nimittäin ongelmalliseksi se, että heillä on hyvin puutteelliset tiedot asiakkaasta siinä vaiheessa, kun asiakas aloittaa kuntouttavan työtoiminnan.

”Eteen on tullut melkoisia yllätyksiä, kun asiakkaan päihdeongelma on selvinyt vasta siinä vaiheessa, kun tilanne on karannut käsistä.”

Ilahduttavana haastattelujen pohjalta nähtiin se, että kuntouttavan työtoiminnan paikkoja on yhä enemmän. Silti etenkin erilaisille kuntouttavan työtoiminnan ryhmille olisi tilausta jatkossakin.

Jotta samat ihmiset eivät täytä kuntouttavan työtoiminnan paikkoja vuodesta toiseen, on jatkopolutukseen kiinnitettävä erityistä huomiota. Sopivien työvoimapolitiittisten toimenpiteiden löytyminen kuntouttavan työtoiminnan päätteeksi ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Kunnassa on työkokeilu- ja palkkatukipaikkoja, mutta keskitetysti.

On myös asiakkaita, joille kuntouttava työtoiminta toimii ns. ylläpitävänä toimintana eivätkä realistiset tavoitteet ole avoimilla työmarkkinoilla.

Kuntouttavan työtoiminnan pitkittyminen ei ole vain paikallinen ongelma. Karjalaisen & Karjalaisen (2011, 26) mukaan on varsin tavallista, että kuntouttavaa työtoimintaa jatketaan lain mukaisen enimmäisajan jälkeen. Kun henkilö on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa kaksi vuotta, pidetään pieni tauko, jonka jälkeen päivien laskeminen aloitetaan alusta.

Kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämiskäytännöissä nähtiin olevan eroja kuntouttavan työtoimintapaikkojen ja jopa asiakkaiden välillä. Jossain tilanteissa asiakas on erotettu toimijoiden näkemyksen mukaan liian heppoisin perustein, kun taas toisissa tilanteissa sopimusten on annettu jatkua, vaikka työtoiminta ei olisi onnistunut alkuunkaan. Työntekijöiden näkökulmasta tämä antoi vääristynyttä tietoa arvioitaessa asiakkaan jatkosuunnitelmia;

”Asiakkaalle lähdettiin etsimään jatkopolkua kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä. Todellisuudessa asiakas ei ollut kyennyt käymään työtoiminnassa pitkään aikaan päihdeongelmansa takia. Koska työtoimintaa ei ollut keskeytetty, oli lähettävän tahon näkemys se, että kuntouttava työtoiminta oli sujunut suunnitelmien mukaisesti.”

Toimijoita kuntouttavan työtoiminnan parissa Valkeakoskella on varsin tyydyttävästi. Henkilöresursseja, etenkin kuntouttavassa työtoiminnassa olevan asiakkaan yksilöohjauksen osalta, ei nähdä kuitenkaan riittävinä. Myös vastuukysymykset mietitytävät;

”Onko vastuu jatkopolutuksen suhteen lähettävällä taholla vai työtoimintapaikan ohjaajilla?”

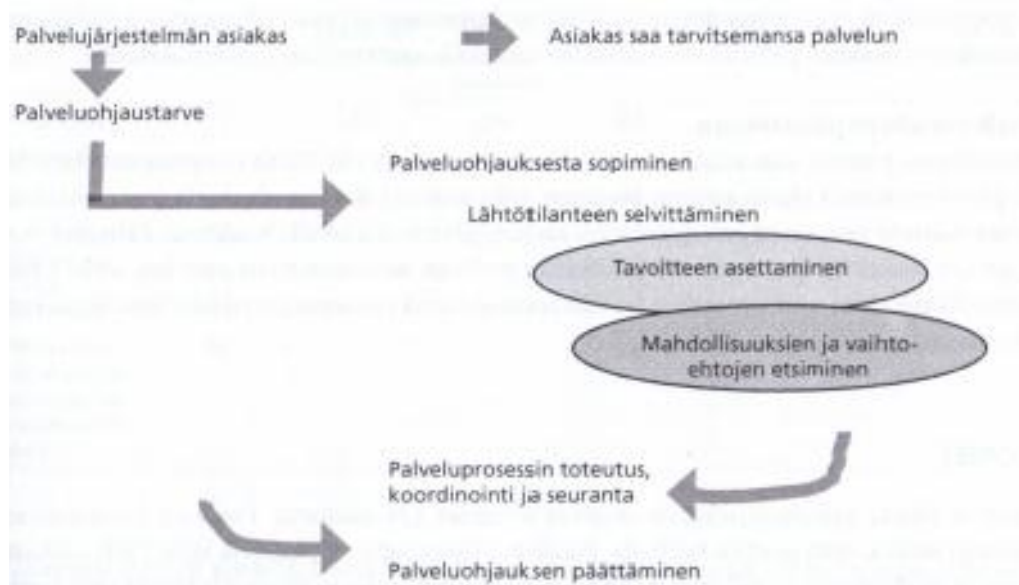
Ohjausprosesseihin kaivataan siis nykyistä enemmän tehostamista ja yhteisesti sovitun vastuunjakoja. Jotta asiakkaiden prosessit etenevät johdonmukaisesti ja aukottomasti, tarvitaan kuitenkin riittävästi resursseja niin henkilökunnan kuin toimintapaikkojenkin osalta.

6 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUOHJAUSPROSESSIN MALLINNUS JA MUUT KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

6.1 Palveluohjauksen eri vaiheet ja vastuunjako

Etenkin työpajatoiminnassa ohjaus-termi on kehittynyt valmennuskäsitteeksi. Valmennus nähdään suunnitelmallisemmaksi ja tietoisemmaksi tavoitteellisuudeksi kuin ohjaus. Valmennusjakso jakaantuu vaiheisiin, jotka koostuvat aloituksesta, osallistumisen vaiheesta sekä päätösvaiheesta ja jatkotoimiin ohjaamisesta. (Pekkala 2005, 21 - 22, 35.)

Tarkastelen palveluohjausprosessia ja vastuukysymyksiä vaiheittain niin em. valmennusjaksomallia kuin Ikaalisissa kehitetyn työikäisten palveluohjausprosessin mallia (Kaavio 7) mukailten. Kirjaan haastatteluissa esiin tulleille kehittämiskohdille mallinnukset, jotka pohjautuvat omiin näkemyksiini ohjausprosessin vastuukysymyksistä sekä moniammatillisen yhteistyön että lähdekirjallisuuden pohjalta. Esittelen mallinnuksen kuntouttavan työtoiminnan tiimissä, jossa mallinnoista keskustellaan ja niitä voidaan vielä hioa.



Kuvio 5. Työikäisten palveluohjausprosessi Ikaalisissa.

(Reito 2006, 13)

6.1.1 Lähettävä taho

Kunnalla ja te-toimistolla on lakisääteinen velvoite laatia toimeentulotukea tai työmarkkinatukea saavalle työttömälle asiakkaalle aktivointisuunnitelma. Se toimija, jonka asiakkuudessa asiakas on, ottaa vastuun aktivointisuunnitelman laatimisesta. (Työministeriö & sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 17.)

Aktivointisuunnitelman laativat kunta ja te-toimisto yhdessä asiakkaan kanssa (emt, 18.) Tämän vaiheen ongelmakohtana on käytännön työssä noussut työntekijöiden aikataulullinen yhteensovittaminen. Kuntakokeilun myötä aktivointisuunnitelman vastinparina on hyödynnetty sitä te-hallinnon virkailijaa, jolta löytyy ensimmäinen vapaa aika. Vaikka tämän myötä asiakas on voinut aloittaa toimenpiteessä hieman aiemmin, on kuvio sekoittanut työntekijöiden vastuita asiakkuuksien suhteen. Lisäksi työntekijöiltä saattaa tällaisissa tilanteissa puuttua tärkeää taustatietoa, jota asiakkaan vastuutyöntekijällä on. Tällöin suunnitelmien tekeminen ja kuntouttavaan työtoimintaan velvoittaminen ei ole ollut aina asiakkaan edun mukaista. Sovitut käytänteet ja vastuutyöntekijöiden määrittelemisen vaikuttavat yhtäläillä työntekijöiden vastuuky-symysten selkiytymiseen kuin asiakkaan palveluohjauksen laadukkuuteen.

Valkeakoskella voi tällä hetkellä lähettävänä tahona kuntouttavaan työtoimintaan toimia sosiaalitoimi, työvoimanpalvelukeskus tai te-toimisto (vuoden 2015 loppuun asti kuntakokeilu). Asiakkaalle laaditaan ensin aktivointisuunnitelma, joka tehdään kolmikantaisesti asiakkaan, te-toimiston ja kunnan välillä. Siinä määritellään yhteisesti asiakkaan tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Aktivointisuunnitelman laatimisen yhteydessä asiakkaalle tulee tehdä selväksi kuka toimii hänen palveluohjauksensa vastuutyöntekijänä.

Työvoimanpalvelukeskuksesta löytyy niin te-toimiston kuin kunnankin edustus. Te-toimisto laatii aktivointisuunnitelman sosiaalitoimen työntekijän, tai vastinparina voi toimia myös työpajan edustaja. Sosiaalitoimen työntekijät (mukaan luettuna kuntakokeilun työntekijä) taas tarvitsevat vastinparikseen te-hallinnon työntekijän. Te-hallinnon työntekijä määräytyy sen mukaan, kenen tunnuksilla ko. asiakas on.

Aktivointisuunnitelman yhteydessä sovitaan sen seurannasta/tarkistamisesta. Allekirjoituksilla vahvistetaan yhteinen sitoutuminen (Työministeriö & sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2001, 19). Kun aktivointisuunnitelmaan kirjataan osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan, on lähettävän tahon siis toimittava kuntouttavan työtoimintapaikan löytämiseksi asiakkaalle.

6.1.2 Kuntouttavan työtoimintapaikan etsiminen

Kuntouttavan työtoiminnan laki määrittelee, ettei kuntouttavalla työtoiminnalla saa korvata virka- tai työsuhhteessa tehtävää työtä. Kuntouttava työtoiminta sitä vastoin muotoutuu avustavista työtehtävistä, joita voi tehdä kunnan eri hallintokunnissa ja työpajoilla sekä kunnan tekemän kirjallisen sopimuksen mukaisesti myös esimerkiksi erilaisissa yhdistyksissä. (Työministeriö & Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2001, 46.)

Kaupungin työllisyydenhoidon toiveena on, että kuntouttavan työtoiminnan paikat ovat jonkun ”käsissä”. Aiemmin lähettävä taho otti suoraan yhteyden kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin. Kun Valkeakoskelle saatiin vuonna 2013 kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, sovittiin kaikkien kaupungin alaisten kuntouttavan työtoimintapaikkojen ohjaukset keskitetyksi hänen kauttaan. Keskitäminen koski myös ohjauksia työpajoille. Kokeilu kuitenkin osoitti sen, että yhden henkilön resurssit eivät riittäneet kattamaan kaikkia kunnan työtoimintapaikkoja. Niinpä alkuvuodesta 2014 palattiin alkuperäiseen malliin, jossa lähettävä taho ottaa työpajoille ohjattavien asiakkaiden kohdalla yhteyden suoraan pajojen työnjohtajiin. Jotta koordinaatio hajautetun mallista huolimatta säilyy, on alkuperäiset kuntouttavan työtoiminnan sopimukset sovittu lähetettäväksi työllisyyspalveluille, jossa ne asianmukaisesti arkistoidaan.

Kaupungin eri hallintokunnissa voidaan kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi tarjota avustavia työtehtäviä esimerkiksi päiväkodeista, vanhustenhuollosta, kiinteistö- tai puistotoimelta (emt, 48). Kuten taulukosta 4 (s.34) voi todeta, on Valkeakoskella kuntouttavassa työtoiminnassa olevista noin joka kuudes sijoittunut kaupungin eri hallintokuntiin. Ohjausreittien uudelleenarvioinnin myötä Valkeakoskella sovittiin, että kaupungin kuntouttavan työn ohjaaja järjestää työtoimintapaikan asiakkaalle silloin, kun kuntouttava työtoiminta on sovittu toteutettavaksi kaupungin eri hallintokunnissa.

Tämän linjauksen mukaisesti lähettävän tahon tehtävä on välittää suunnitelmaan kirjattu tieto kuntouttavan työn ohjaajalle. Käytäntö vaati kuitenkin vielä hiomista, koska kuntouttavan työn ohjaajalla ei ole ollut riittäviä esitietoja asiakkaista. Lisäksi yhteydenottojen kanavia ei ollut määritelty.

Yhteispalvelukeskuksen moniammatillisen tiimin kokouksessa 26.2.2014 sovittiin keinoista toimivamman käytännön aikaansaamiseksi. Jatkossa kaikki ohjaukset tehdään kirjallisena, jolloin kuntouttavan työn ohjaaja pystyy paremmin koordinoimaan tulleet lähetteet. Samalla asiakkaasta annetaan tarvittavat taustatiedot, joista sovi- taan etukäteen asiakkaan kanssa. Jos mahdollista, aktivointisuunnitelma voidaan liittää lähetteen mukaan. Muualle kuin kaupungin alaisiin kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin ohjattaessa lähettävä taho on suoraan yhteydessä ko. instanssin edusta- jaan. Jos kyseessä on yhdistys, jolla ei ole vielä sopimusta kaupungin kanssa, hoitaa työllisyyspalveluiden johtaja sopimusneuvottelut ja allekirjoittaa ko. sopimuksen.

Palveluohjauksen eri vaiheissa on muistettava asiakaslähtöisyys. Väestöliiton mu- kaan asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata ihmisoikeus-, perusoikeus- ja vapausoike- usnäkökulmasta, jolloin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset tulee ottaa huomioon tehtäessä häntä koskevia päätöksiä (Väestöliitto 2014). Tästä näkökul- masta myös kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen tulisi velvoittavuudestaan huolimatta huomioida näitä tarpeita ja toiveita antamalla asiakkaalle valinnanvapaut- ta. Siksi olisi ihanteellista, että kuntouttavan työtoiminnan paikkoja olisi enemmän kuin niihin ohjattavia asiakkaita. Tällöin asiakkaalla itsellään olisi mahdollisuus vaikut- taa mielekkään työtoimintapaikan löytymiseen.

Haastatteluissani toimijat pohtivat myös lähettävän tahon lähtemistä tutustumiskäyn- nille kuntouttavan työtoiminnan paikkaan yhdessä asiakkaan kanssa. Itse pidän tu- tustumiskäyntejä hyvänä esimerkkinä ns. saattaen vaihdosta, jolloin asiakas konk- reetisesti saatetaan uuteen toimenpiteeseen ja mahdollisesti myös uuden vastuuta- hon palveluiden piiriin. Tarpeellisuus myös kyseenalaistettiin lähinnä resurssien ni- missä. Oman näkemykseni mukaan asiakastyytyväisyyden ja sitä kautta palveluihin kiinnittymisen suhteen voitaneen saada parempia tuloksia, kun palveluohjaus toteu- tetaan alkumetreiltä asti asiakaslähtöisesti käyttäen siihen mahdollisesti hieman enemmän aikaa ja vaivaa. Koska jokainen palveluohjaus on yksilöllinen, ohjaajan ei

kuitenkaan tarvitse lähteä tutustumiskäynnille mukaan, mikäli asiakas haluaa hoitaa sen itsenäisesti tai kuntouttavan työtoiminnan paikka on asiakkaalle jo entuudestaan tuttu. Jotkut asiakkaista saattavat kokea ”rinnalla kulkemisen” myös omien kykyjensä aliarvioimisena.

Kun asiakkaalle löydetään sopiva kuntouttavan työtoiminnan paikka, on lähettävän tahon huolehdittava siitä, että kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään asianmukaiset sopimukset, joista alkuperäinen kappale lähetetään työllistämispalveluille, yksi asiakkaalle ja yksi te-toimistoon. Kunnan tulee ilmoittaa te-toimistoon kaikista kuntouttavan työtoiminnan aloittaneista asiakkaista riippumatta siitä, perustuuko asiakkaan toimeentulo kuntouttavan työtoiminnan aikana työttömyyden johdosta maksettavaan toimeentulotukeen vai työmarkkinatukeen (Työministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 46 – 47). Jos lähettävänä tahona on kunnan työntekijä, huolehtii tämä kopion tarvittaessa myös itselleen. Kuntouttavan työn ohjaaja huolehtii yhteisen linjauksen mukaisesti sopimuksen teosta silloin, kun asiakas ohjataan kuntouttavaan työtöimintaan muuhun kaupungin yksikköön, kuin työpajalle.

Koska työtoimintapaikkojen ohjaajat kokivat asiakkaan esitiedot puutteelliseksi työtoiminnan alkaessa, voi asiaan vaikuttaa sillä, että lähettävä taho pyytää järjestelmällisesti asiakkaan suostumuksen aktivointisuunnitelman toimittamiseen työtoimintapaikkaan. Toimijataholla pohdittiin kuitenkin sitä, että vastaan tulee myös tilanteita, jolloin asiakas ei anna siihen lupaa. Oman näkemykseni mukaan tutustumiskäynneillä on erityisesti tällaisissa tilanteissa merkittävä rooli. Asiakasta voidaan kannustaa kertomaan itse omasta nykytilastaan ja tavoitteistaan, jotta työtoiminta voidaan suunnitella näitä tarpeita vastaavaksi.

6.1.3 Osallistumisen vaihe

Kun asiakkaalle on tehty sekä aktivointisuunnitelma että sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta, alkaa varsinainen osallistumisen vaihe. Sen tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan paraneminen ja työelämävalmiuksien luominen. Tästä syystä on tärkeää, että työtoiminnan sisältö on riittävän mielekäästä ja vaativaa asiakkaan työ- ja toimintakykyyn nähden. (Työministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 46 - 48.)

Myös valmennuksella on suuri merkitys. Toisin kun aiemmin, enää ei motivoitumattoman tai ammattitaidottoman asiakkaan saaminen suoraan tuotannolliseen työhön onnistu. Asiakas tulee valmentaa työhön paitsi taitojensa, myös motivaationsa puolesta. (Pekkala 2005, 37.)

Toimijat ovat haastattelujen mukaan törmänneet työssään siihen, että kuntouttavaa työtoimintaa järjestävät työpaikat eivät ole täysin tietoisia kuntouttavan työtoiminnan käsitteestä. Kuntouttava työtoiminta käsittää avustavia työtehtäviä, mutta toisinaan vastaan tulee tilanteita, joissa kuntouttavassa työtoiminnassa oleva asiakas on vastuutettu tekemään työtehtäviä, jotka kuuluvat virkasuhteessa olevalle henkilöstölle. Toisaalta taas kuntouttavassa työtoiminnassa olevien kykyjä on saatettu aliarvioida, koska kuntouttavan työtoiminnan on oletettu koskevan vain hyvin vajaakuntoista asiakaskuntaa. Tästä syystä kuntouttava työtoiminta – termi kaipaa vielä avaamista työpaikoilla.

Tietoisuutta kuntouttavasta työtoiminnasta ja siihen liittyvistä ohjaustarpeista on siis lisättävä. Yhtenä kehittämisen keinona asumispalvelusätiö ASPA järjesti vuosien 2012 - 2013 aikana seutukunnallisen työpaikkavalmentajakoulutuksen Akaassa. Työpaikkavalmentajia oli tarkoitus kouluttaa työpaikan olemassa olevasta henkilökunnasta, jotta heillä olisi valmiudet vastaanottaa ja ohjata työpaikoille erilaisin tukitoimenpitein tulleita työntekijöitä. Osallistumisprosentti jäi varsinaisen kohderyhmän osalta vielä harmillisen alhaiseksi. Koulutukseen osallistui kuitenkin joukko kuntouttavan työtoiminnan parissa työskenteleviä ammattilaisia, jotka voivat jatkokouluttaa oman kuntansa työyksiköiden henkilökuntaa hienosäätämällä koulutusta paikallisten tarpeiden mukaisesti. Tällä tavoin osaamista saadaan levitettyä ja uusilla koulutetuilla on mahdollisuus viedä koulutuksen hyviä käytänteitä osaksi omaa työyhteisöään.

Kuntouttavan työtoiminnan tulisi edistää asiakkaan työllistymistä ja ylläpitää tämän työkykyä. On siis olennaista, että työtoimintapaikoissa pystytään järjestämään myös mielekkäitä ja sopivan haasteellisia tehtäviä. Vaikka kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ylläpitää asiakkaan päivärytmiä, motivaatio voi kadota tekemättömyyden edessä hyvinkin nopeasti. Toisaalta taas eteenpäin poluttaminen on haasteellista, jos asiakas tottuu työtoimintapaikassa siihen, että ”mitään ei tarvitse tehdä”.

Keskeisimmäksi kehittämiskohteeksi haastattelujen pohjalta kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin näkökulmasta nousivat kuitenkin yksilövalmennus ja sen myötä jatkopolutus. Jos työvalmennus työtoimintapaikoilla toimii, yksilöohjaus- ja arviointiprosessit jäävät usein vaillinaisiksi. Vastuunjaossa yksilöohjauksen osalta etenkin yhdistyksissä ja kaupungin eri yksiköissä on epäselvyyksiä. Nyt kuntouttavan työtoiminnan jaksot saattavat venyä asiakkaan valmiuksiin nähden turhan pitkiksi.

Pitkät kuntouttavan työtoiminnan sopimukset eivät kuitenkaan aina kerro vain yksilöohjauksen puutteellisuudesta. Karjalaisen & Karjalaisen (2011, 26) mukaan työhön tai ylipäänsä toimintakykyiseksi kuntoutuminen voi olla pitkä prosessi. Kun työkyky alenee pitkän ajan kuluessa, ei sen palautuminenkaan tapahdu hetkessä. Toisaalta pitkäkestoisen kuntouttavan työtoiminnan on tarkoitus ylläpitää toimintakykyä ja yhteisöllistä osallisuutta asiakkaalle, jolle kuntouttavasta työtoiminnasta selviäminen on hänen selviytymiskykynsä ääri rajoilla. Tällöin siirtyminen työmarkkinoille ei ole mahdollista. (emt.) On siis hyväksyttävä, että osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta voi olla kaikkein relevantein vaihtoehto vielä kahden ensimmäisen vuoden jälkeenkin. THL:n teettämässä kyselyssä kunnat arvioivat 38 % asiakkaista olevan sellaisia, jotka tarvitsevat enemmän kuin kaksi vuotta kuntouttavaa työtoimintaa. Kunnista riippuen vastaukset vaihtelivat 2-95 %:n välillä. (emt.)

Toimijatasolla on huomioitu, että tällaiselle ns. ylläpitävälle kuntouttavalle työtoiminnalle on tilausta. Jos ihminen ei ole kykeneväinen työelämään, voidaan tietysti kysyä, onko hänen ”paikkansa” työttömänä työnhakijana, työmarkkinatuensaajana. Jotta asiakkaan terveydelliset rajoitteet voidaan paremmin huomioida, olisi terveydenhuolto syytä ottaa osaksi kuntouttavassa työtoiminnassa olevan asiakkaan palveluohjausprosessia. Valkeakoskella järjestetään lainmukaisesti työttömien terveystarkastuksia, jonne asiakkaan vastuuvirkailija (joko kunnan tai te-toimiston) voi kirjoittaa asiakkaalle lähetteen. Ylläpitävä kuntouttava työtoiminta voi olla vaihtoehto myös eläkeikää lähestyville pitkään työttömänä olleille henkilöille, joiden tavoitteena ei enää ole työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä myös tällöin toimintakykyä ylläpitävänä ja yhteisöllisyyttä tukevana toimintana, kuten Karjalainen & Karjalainen (2011, 26) asian määrittivät.

Kun asiakkaalla on mahdollisuuksia edetä kuntouttavasta työtoiminnasta, tulee jatkosuunnitelmia lähteä pohtimaan hyvissä ajoin. Tällä hetkellä vastuu jatkopolutuksesta säilyy lähettävällä taholla. Lähettävä taho voi käyttää jatkosuunnitelmien laatimiseen moniammatillista tukea, jota edustaa esimerkiksi kunnan/te-hallinnon työntekijä, joka tuntee asiakkaan historiaa ja/tai sijoituspaikan vastuunohjaaja. Työpajoilla olevien asiakkaiden jatkosuunnitelmien suhteen yhteistyö pajojen (Akseli, Vaateri, Starttipaja) henkilökunnan kanssa on oltava tiivistä.

Koska aika perusteelliseen arviointiin ja jatkosuunnitelmien laatimiseen koetaan puutteelliseksi, toimijoiden yhteisenä toiveena on, että pajoilla olisi resurssoitu työvalmentajien lisäksi riittävään yksilövalmennukseen. Myös kaupungin yhteinen yksilövalmentaja koetaan mahdollisuudeksi parantaa jatkopolutuksen laadukkuutta. Työntekijöiden ammattitaito on niin ikään merkityksellinen asia. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat tarvitsevat riittävää koulutusta moniongelmaisten ja syrjäytymisriskin alaisten asiakkaiden kuntouttamisen ja motivoinnin periaatteisiin (Työministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 47).

Laadukkaan jatko-ohjauksen tulisi taata asiakkaalle suunnitelmallinen polku kohti työmarkkinoita. Teoriassa voimme luoda toimivia prosessikuvauksia, mutta käytännössä törmäämme väistämättä niiden mahdottomuuteen. Karjalainen & Karjalainen (2011, 37) pitävät luontevana, että kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen työkyvyltään kuntoutuneilla olisi mahdollisimman nopeasti pääsy vähintäänkin palkkatuetuun työhön ja sitä kautta määräaikaiseen palkkatyösuhteeseen. Kunnan työtehtävissä on kuitenkin tavallista, että palkkatukijakson päätyttyä tilalle otetaan uusi työtön henkilö.

6.1.4 Kuntouttavan työtoiminnan päättäminen

Kuntouttavan työtoiminnan jaksoa edeltää yleensä pitkä työttömyys, joka on joko yhtämittainen tai jaksoittain toistuva. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on saada tilanteeseen muutos ja löytää jokin parempi ja kestävämpi ratkaisu. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 32.)

Kuntouttavan työtoiminnan tulisi siis olla väliaikainen ratkaisu kohti asiakkaalle laadittuja henkilökohtaisia tavoitteita. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan sopimusten jatkaminen tarpeettomasti voidaan nähdä asiakkaan toimintakyvyn aliarvioimisena. Monilla asiakkailla olisi valmiuksia eteenpäin, mutta jatkopolutus tyssää, koska sijoituspaikkoja ei löydy. Tällä hetkellä työllistäminen on eittämättä haasteellisempaa kuin koskaan. THL:n teettämän kyselyn tulokset olivat samoja, kuin aiemmat kuntouttavaa työtoimintaa käsitelleet tutkimukset (mm. Ala-Kauhaluoma ym. 2004; Keskitalo 2008). Tarkasteltaessa kuntouttavaa työtoimintaa työhön ja koulutukseen siirtymisen näkökulmasta, jäävät työllisyyspoliittiset vaikutukset vähäisiksi. (Karjalainen & Karjalainen, 2011, 32.)

Yhteiskunnan tukijärjestelmä kannustaa työnantajia työllistämään työttömiä mm. palkkatuen avulla. Työnantaja saattaa kuitenkin pohtia työsuoritusten ja palkkauksen välistä tasapainoa etenkin työ- ja toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden työllistämässä. (Pekkala 2005, 52.) Pelkkä inhimillisyys ei ole välttämättä voittoa tavoittelevien yritysten etujen mukaista, koska tällaisissa yrityksissä mitataan kustannustuotto-suhdetta. Valitettavan usein työttömyys myös jatkuu sen jälkeen, kun palkkatukioikeus päättyy. Jos jatkosijoituspaikkoja ei löydetä, on kuntouttavan työtoiminnan jatkaminen jo sosiaalisen vahvistamisen kannalta parempi vaihtoehto, kuin paluu lähtöpisteeseen, eli passiiviseen työttömyyteen.

Yhteiset linjaukset kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämiskäytäntöihin selkeyttäisivät palveluohjausprosessia ja puoltaisivat tasapuolista asiakasohjausta. Työllistämispaja Akselissa on mallinnettu ohjeistus, jossa kuntouttava työtoiminta päätetään kolmannen varoituksen jälkeen. Keskustelimme kuntouttavan työtoiminnan tiimissä siitä, voisiko tämä mallinnus olla käyttökelpoinen muissakin työtoimintapaikoissa. Päädyimme siihen, että esimerkiksi kaupungin työpaja ja erinäisten yhdistysten toimintakulttuuri saattavat olla keskenään niin erilaisia, että täysin yhtenäisiä pelisääntöjä on lähes mahdoton luoda. Käytänteiden erilaisuudesta huolimatta keskeyttämisessä olisi olennaista olla kuitenkin yksi yhteinen linjaus. Lähettävään tahoon tulisi olla yhteydessä jo siinä vaiheessa, kun kuntouttava työtoiminta ei onnistu asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kun keskeyttäminen ei tule lähettävälle taholle yllätyksenä, voidaan tilanteeseen lähteä hakemaan vaihtoehtoista ratkaisua yhteisvoimin.

Jos kuntouttava työtoiminta kuitenkin päädytään katkaisemaan kesken sopimuskauden, on tärkeää, että keskeyttämisilmoitus toimitetaan te-hallinnolle välittömästi, jotta kuntouttava työtoiminta saadaan päätettyä. Kunnalla on ilmoitusvelvollisuus te-toimistolle myös silloin, kun asiakas ei jostain syystä osallistu aktivointisuunnitelmaan kirjattuun kuntouttavaan työtoimintaan (Työministeriö & Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2001, 47). On varmistettava, että asiakas saa tällöin tukea palvelutarpeensa uudelleenarvioimiseen. Asiakas voidaan ohjata työvoiman ulkopuolelle, sosiaalitoimen asiakkuuteen, jolloin hänellä on mahdollisuus saada elämäntilannettaan parhaiten palveleva tuki esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen keinoin.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaus päättyy, kun asiakkaalla ei ole enää palveluntarvetta. Saattaen vaihtaminen toiseen toimenpiteeseen on olennainen osa palveluohjausta. Tällä tavoin prosessi päätetään hallitusti ja samalla varmistetaan, että toinen asiakastyöntekijä sitoutuu asiakkaan tueksi. Asiakas voi myös selviytyä itsenäisesti, jolloin palveluohjaukselle ei enää ole tarvetta. (Reito 2006, 40; Pekkala 2005, 45.) Tämä ei aina tarkoita sitä, että prosessin alussa asetetut tavoitteet olisi saavutettu. Riittää, että asiakkaan elämäntilanteen mukainen palveluntarve on saatu hoidettua tyydyttävällä tavalla. Tämä tukee asiakasta jatkamaan elämäänsä täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. (Reito 2006, 40.)

6.2 Yhteenveto

Valkeakoskella oli vuonna 2013 keskimäärin 163 yli 500 päivää työmarkkina-tukea saanutta henkilöä. Kaupunki joutui maksamaan heistä 623 000 euroa sakkomaksuja. Samaan aikaan Valkeakosken kaupunki järjesti pitkäaikais-työttömille poikkeuksellisen runsaasti kuntouttavaa työtoimintaa. Toimintapäiviä oli yhteensä 22 797, joista valtio maksoi korvauksia noin 229 780 euroa. (Valkeakosken Sanomat 2014.)

Kuntouttavan työtoiminnan volyymin kasvaessa voimakkaasti, on syytä pohtia myös palveluohjauksen toimivuutta. Kehittämistyössä esiin tulleita kehittämiskohteita palveluohjauksen kannalta ovat toimintatapojen ja käytänteiden yhtenäistäminen ja selkeyttäminen. Esille tuli myös seikkoja, jotka eivät ole kiinni ohjauksen toimivuudesta, vaan resurssien riittämättömyydestä. Nämä ovat asioita, joita haluan tuoda julki, jotta kunnan työllisyysdenhoitoa voidaan mahdollisuuksien mukaan edelleen kehittää.

Kehittämistyössä mukana olleet ammattilaiset ovat yhtä mieltä siitä, että palveluohjauksen tulisi huomioida asiakkaan omat tavoitteet prosessin alusta alkaen. Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessin ensimmäisessä vaiheessa pitkään työttömänä ollut asiakas kutsutaan lain mukaisesti aktivointisuunnitelman laatimiseen, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan, kunnan ja te-toimiston kanssa.

Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan mm. asiakkaan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti päätöksentekoon (Nykänen & Ruotsalainen 2012, 281). Se, että asiakas veloitetaan kuntouttavaan työtoimintaan sinne, missä on tilaa, ei palvele tätä lähestymistapaa. Palveluohjauksen asiakaslähtöisyys sitä vastoin korostuu, kun asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa mielekkään kuntouttavan työtoimintapaikan löytymiseen. Jotta asiakkaan valinnanvapaus toteutuisi käytännössä, tulisi kuntouttavan työtoiminnan paikkoja olla tarjolla enemmän kuin niitä tarvitsevia. Oman näkemykseni mukaan on oletettavaa, että mielekkään paikan löytyessä myös riskit työtoiminnan keskeytymisestä pienenevät.

Jotta kuntouttavan työtoiminnan volyymia voidaan edelleen nostaa, on työtoimintapaikkojen määrää kaupunkimme eri hallintokunnissa lisättävä. Tämän toimijat näkevät koko kaupungin haasteena. Toivomuksena on, että jokaiseen kaupungin hallintokuntaan saataisiin kuntouttavan työtoiminnan kiintiöt. Tämä mahdollistaisi kattavan valikoiman eri alojen työtoimintapaikkoja. Hyöty on tällöin sekä asiakkaan, että kaupungin talouden.

Kun kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta on sovittu aktivointisuunnitelmassa, toimii vastuutyöntekijä ns. lähettävänä tahona. Moniammatillisessa tiimissä helmikuussa 2014 sovitun käytännön mukaan lähettävä taho ottaa yhteyden suoraan kuntouttavaan työtoimintapaikkaan silloin, kun asiakas ohjautuu muualle kuin kaupungin eri hallintokuntiin. Hallintokuntien osalta asiakas ohjataan kuntouttavan työn ohjaajalle kirjallisella läheteellä, josta selviää asiakkaan taustatietoja, kuten koulutus- ja työhistoriaa. Kuntouttavan työtoiminnan sopimusten kirjoittamisessa noudatetaan samaa vastuunjakoa. Alkuperäiset sopimukset lähetetään työllisyyspalveluille. Työllisyyspalveluiden johtaja hoitaa sopimukset kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä silloin, kun järjestäjänä toimii jokin muu taho kuin kunta. Aktivointisuunnitelma lähetetään asiakkaan luvalla työtoimintapaikkaan.

Työmarkkinatukea yli 500 päivää saaneiden joukossa on yhä enenevässä määrin eläkeikää lähestyviä henkilöitä. Heille työllistyminen avoimille työmarkkinoille on ikänsä puolesta haasteellista. Osa tämän ikäluokan ihmisistä ei enää näe kuntouttavaa työtoimintaa tarpeellisenä saati mielekkäänä, mutta kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuutta ikä ei poista. Asiakkaan yksilöllisistä tarpeista riippuen kuntouttava työtoiminta yhtenä päivänä viikossa voisi palvella tämän kaltaisissa tapauksissa ainakin valtaosaa asiakkaista. Tällöin kuntouttavan työtoiminnan tavoite on yhtenäinen Karjalaisen & Karjalaisen (2001, 26) määrittelemän pitkäkestoisen kuntouttavan työtoiminnan tavoitteen kanssa. Sen on tarkoitus ylläpitää toimintakykyä ja tukea yhteisöllistä osallisuutta. Paikalliset toimijat kokevat, että yksipäiväisiä sopimuksia on hankala saada tehtyä ainakin kaupungin moniin yksiköihin. Näin ollen räätälöityjen ratkaisujen kehittäminen ylläpitävän kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi on toivottavaa.

Oman kokemukseni mukaan asiakkaiden työkyvyn yli- tai aliarvioiminen ovat olleet tyypillisiä epäkohtia kuntouttavassa työtoiminnassa. Samankaltaisia kokemuksia oli myös muilla toimijoilla. Useimmiten syynä on ollut se, että työpaikoilla ei ole riittävästi tietoa siitä mitä kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan. Tietoisuutta siitä on siis lisättävä. Työpaikkavalmentajien kouluttaminen työpaikoille lisää kustannuksia ainoastaan koulutukseen käytetyn työajan osalta. Kuntouttavan työtoiminnan suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta se kuitenkin parhaimmillaan lisää. Kaupungin panostus aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan näyttäytyy myös sillä tavoin, että työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työpaikkavalmentajakoulutukseen työajallaan. Asumispalvelusäätiö ASPAn järjestämää koulutusta on mahdollista muokata oman kunnan tarpeita vastaavaksi.

Toimijat näkevät työntekijäresurssit puutteelliseksi etenkin jatkopolutuksen osalta. Tällä hetkellä vastuu jatkopolkujen suunnittelemisesta on lähettävällä taholla, joka käyttää suunnitelmien tueksi työtoimintapaikkojen henkilökunnan arvioita asiakkaan työkyvystä ja mahdollisuuksista. Työntekijöillä ei kuitenkaan oman kokemuksensa mukaan ole tähän riittävästi aikaa. Erillinen yksilöohjaaja, joka ehtisi perehtyä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden jatkopolutukseen moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen, voisi edesauttaa kuntouttavan työtoiminnan tavoitteellisuutta ja lisätä etenemismahdollisuuksia. Nykyisillä resursseilla olisi syytä miettiä myös sitä,

voisiko jo olemassa olevien alueen projektien kanssa tehdä tiiviimpää yhteistyötä. Pirkanmaalla on lukuisia projekteja, joiden tavoitteena on työllisyyden edistäminen. Keskusteluja asiasta on käyty jo ainakin Uraovi Ry:n kanssa. Tietoisuus lisääntyy, jos projektit kutsutaan järjestelmällisesti esimerkiksi moniammatillisiin kokouksiin kertomaan toiminnastaan.

Onnistuneen jatkopolutuksen suhteen huomio tulee kiinnittää paitsi yksilöohjaukseen myös jatkopaikkojen olemassaoloon. Työkyvyltään kuntoutuneen asiakkaan olisi Karjalaisen & Karjalaisen (2011, 37) mukaan päästävää mahdollisimman nopeasti vähintäänkin palkkatuetuun työhön. Ennen palkkatyötä asiakkaalla on mahdollisuus tutustua työhön myös työkokeilun avulla (Te-palvelut, 2014). Jotta eteneminen on ylipäätään mahdollista, kaivataan toimijatasolla kuntouttavan työtoimintapaikkojen lisäksi myös lisää työkokeilupajakoja. On kuitenkin huolehdittava siitä, että uudet työkokeilupajat eivät syrjäytä jo olemassa olevia kuntouttavan työtoiminnan pajakoja.

Kuntouttavan työtoiminnan päättämiseen on mahdotonta luoda täysin yhtenäisiä käytänteitä, koska jokainen kuntouttavan työtoiminnan paikka on erilainen ja jokaisen osallistujan tilanne yksilöllinen. Toimijoiden kokemuksen mukaan hallittavuutta keskeyttämisiin tuo kuitenkin se, että tilanteesta on keskusteltu niin asiakkaan kuin lähetävän tahon kanssa ennen keskeyttämisilmoituksen tekemistä. Tällöin asiakkaan palvelutarpeen uudelleenarviointiin voidaan valmistautua jo hyvissä ajoin.

Toimijat näkevät, että ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan sekä lisätä asiakaspajakoja että antaa asiakkaille lisää valinnan mahdollisuuksia. Siksi tällaista toimintaa voisi järjestää kaupungissamme laajemminkin. Ohjaajan palkkakulut saattavat olla pienempi menoerä kuin kunnan sakkomaksut työmarkkinatuen saajista. Etenkin jos kunnan maksuvelvollisuus tulee tulevaisuudessa koskemaan jo 300 päivää työmarkkinatukea saaneita. Ohjaajien palkkakuluihin voitaneen saada myös palkkatukea. Ryhmämuotoista palvelua on mahdollisuus ostaa tarvittaessa ulkopuolisilta tahoilta. Ainakin paikallinen Sininauha on tarjonnut tätä vaihtoehtoa.

Kaupungin työpajat voitaneen katsoa jo luonteeltaan vakiintuneiksi, vaikka pajojen työnjohtajat (Akseli, Starttipaja, Vaateri) ovat pääsääntöisesti määräaikaissa työ-

suhteissa. Työllisyydenhoidon kannalta uskon vakituisten työsuhteiden tuovan työn kehittämiseen pitkäjänteisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Työntekijän vaihtuminen ei oman kokemukseni mukaan tue asiakkaiden palveluohjausprosesseja, jotka saattavat olla pitkiä.

Olemassa olevilla resursseilla palveluohjausprosesseja voidaan kehittää selkeillä tehtäväkuvilla ja sovitulla vastuukysymyksillä. Moniammatillisen kehittämistyön tuloksena olen laatinut kuntouttavan työtoiminnan palveluohjauksen prosessikuvauksen (Liite 1), jossa on kuvattuna työntekijöiden tehtävät ja vastuualueet prosessin edetessä. Paikallista kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessia ei ole aiemmin mallinnettu. Prosessi alkaa aktivointisuunnitelman teosta. Lähettävän tahon tehtävät ja vastuut määräytyvät asiakkaan kuntouttavan työtoimintapaikan sekä kuntouttavan työtoiminnan onnistumisen suhteen. Liitteessä 2 on kuvattuna sama prosessi asiakkaan näkökulmasta. Mallinnuksessa on kuvattuna asiakkaan tehtävät ja vastuut prosessin edetessä vaihe vaiheelta.

Liite 3 kuvaa vaihtoehtoisia tapaa organisoida kuntouttavaa työtoimintaa. Tämä kehittämisajatus sai alkunsa haastattellessani Pirkanmaan Sininauha ry:n edustajaa. Toimintamallin ajatuksena on kuntouttavan työtoiminnan nonstop – ryhmä, joka toimii ns. arviointiryhmänä. Mallinnus nimettiin ”Ovi-ryhmäksi”. Kuntouttavan työtoiminnan sopimus kirjoitetaan Ovi-ryhmään kolmeksi kuukaudeksi, jonka aikana asiakkaalle haetaan kuntouttavan työtoiminnan paikka joko työpajoilta, yhdistyksistä tai kaupungin eri yksiköistä kunkin yksilöllisten taitojen/elämäntilanteen mukaan. Jos kuntouttava työtoiminta ei arviosta huolimatta etene suunnitelman mukaisesti, asiakas palaa takaisin ryhmään, jossa palvelutarve arvioidaan uudelleen.

Tämän palveluohjausmallin etuna voitaneen pitää etenkin asiakkaiden toiminnan ulkopuolelle ”putoamisen” minimoimista. Lisäksi toimintamalli takaa kuntouttavan työtoiminnan aloittamisen välittömästi aktivointisuunnitelman laatimisen jälkeen. Toiminnan lähtökohtana on riittävän ammattitaitoinen, arviointikykyinen henkilökunta. On kuitenkin huomioitava, että mallinnuksessa on esitetty vasta toiminnan raamit. Vastuukysymykset ja toiminnan sisällöt tarkentuvat, jos mallista saadaan käyttökelpoinen. Vastaavankaltaisia kuntouttavan työtoiminnan malleja on tietävästi käytössä

muuallakin, joten heidän tietotaitoaan on tarkoituksenmukaista hyödyntää sitä kehitettäessä.

7 LOPUKSI

Opinnäytetyöni aihe muuttui suunnitteluvaiheessa monta kertaa. Koin, että mielekkäintä kehittämistä on kehittämistyö, jolla voin vaikuttaa paitsi omassa kaupungissani tehtävään työhön, myös oman työni toimivuuteen. Monet asiat on helppo hoitaa samalla turvallisella kaavalla, kuin ne on vuosia hoidettu. Se on itsekäs tapa päästä helpolla, mutta työyhteisön kehittymisen ja asiakastyön kannalta se ei palvele ketään. Työn kehittäminen ja oman osaamisen lisääminen tuovat usein juuri sitä kaivattua potkua työssäjaksamiseen ja parhaimmassa tapauksessa koko työyhteisön tehokkuuteen sekä hyvinvointiin.

Kuntouttavan työtoiminnan kenttä sisältää paljon termejä ja käsitteitä, joiden avaaminen on välttämätöntä kokonaisuuden ymmärtämiseksi. Palveluohjausprosessin kehittäminen ei ole yksiselitteinen asia, johon ei varmasti ole edes mahdollista saada ratkaisua yhdellä kertaa. Opinnäytetyöhöni liittyvän kehittämisen myötä palveluohjausprosessille saatiin kuitenkin luotua pohja, jota on syytä arvioida ja kehittää yhä eteenpäin. Monet asiat vaativat vielä hienosäätöä, joihin on syytä palata, kun käytänteiden toimivuutta arvioidaan.

On selvää, että parhaisiin tuloksiin päästään yhteistyössä. Omat haasteensa työllisyyden hoidolle tuo kuitenkin se, että eri hallintojen tuloksia mitataan ja vaikuttavuutta arvioidaan entistä enemmän. Riskinä on, että palveluohjaus muodostuu tämän myötä vain henkilökohtaisten tulosten tavoittelemiseksi. Tästä syystä pidän erittäin tärkeänä sitä, että kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaus ja sen kehittäminen koetaan yhteisenä vastuuna, jossa valtakysymysten pohtiminen jää omaan arvoonsa.

Henkilökohtaisena tavoitteenani pidän, että oma kasvuni kehittäjänä tulee jatkumaan. Kehittämistyön prosessissa palkitsevaa on, että ne asiat, jotka eivät toimi, voidaan vielä korjata. Kuten Borgman ja Packalén (2002, 32) asian esittävät;

”Tavoitteena on saavuttaa parhaiden käytäntöjen ja jatkuvan parantamisen kulttuuri.”

LÄHTEET

Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Helsinki: STAKES.

Anttila, Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: AKATIIMI Oy.

Hujala, Eeva & Fonsén, Elina & Heikka, Johanna 2012. Tutkimuksellinen kehittämis-toiminta johtamisen työkaluna. Teoksessa Anttonen, Anneli & Haveri, Arto & Lehto, Juhani & Palukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press.

Borgman, Merja & Packalén, Esa 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tammi, oppimateriaalit.

Eskonen, Tommi & Vuorento, Reijo. 18.4.2013. Kuuleminen eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunnassa, Dnro 1407/90/2013. Viitattu 14.3.2014.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/lausunnot/2013/Sivut/1407-90-2013.aspx>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: GAUDEAMUS.

Huttunen, Pekka 2000. Neljäs aalto. Jyväskylä: Kauppakaari.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: STAKES. Raportteja 20/2007.

Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Viitattu 13.2.2014.

<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>

Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Helsinki: THL. Raportti 38/2010.

Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa – Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Helsinki: THL. Raportti 46/2011.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoimanpalvelukeskukset. Helsinki: STAKES. Raportti 20/2008.

Kansaneläkelaitos. Työttömyysaikaisen työmarkkinatuen veloitus Valkeakoskella 1.2.-28.2.2014. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 1.4.2014.

Kuntaliitto. Yleiskirje 24/80/2005. Viitattu 6.2.2014.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2005/Sivut/Tyomarkkinatukiudistus-1.1.2006.aspx>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 11.3.2014.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Luoma, Mikko 2011. Esipuhe. Teoksessa Juuti, Pauli (toim.). Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. JTO.

Nykänen, Pirkko & Ruotsalainen, Pekka. Kansalaisen luotettava eTerveyspalveluym päristö. Teoksessa Anttonen, Anneli & Haveri, Arto & Lehto, Juhani & Palukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press.

Pehkonen Jaakko 1998. Pitkäaikaistyöttömyys. Teoksessa Pohjola, Matti (toim.) 1998. Suomalainen työttömyys. Helsinki: Taloustieto.

Pekkala, Terho (toim.) 2005. Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Raha-automaattiyhdistyksen tuella.

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Pirkanmaan Sininauha ry. Viitattu 19.3.2014.

<http://www.pirkanmaansininauha.fi/>

Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto. Tilannekatsaus 28.2.2014.

Viitattu 25.3.2014.

<http://toimistot.tepalvelut.fi/documents/244949/462564/Tilannekatsaus+28.2.2014/4cdb8efe-c163-4375-b729-677aa9e8d23a>

Pohjola, Anneli 1999. Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.). Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi & Kulmala, Anna & Saario, Sirpa. Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: Kuluttajuus, kump panuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anttonen, Anneli & Haveri, Arto & Lehto, Juhani & Palukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press.

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Reito, Sinikka 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalisten palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Helsinki: STAKES. Raportteja 16/2006.

Siurala Lasse. Moniammatillinen työ ja sen siirtyminen verkkonuorisotyöhön. Teoksessa Aaltonen, Kimmo (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma OY.

Sosiaaliportti. Viitattu 14.2.2014.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/>

Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyön julkaisu- ja keskustelutilaisuus. Tampere 16.9.2013.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön ennakkotilasto [verkkajulkaisu].

ISSN=1798-8381. helmikuu 2014. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 1.4.2014].

http://www.stat.fi/til/vamuu/2014/02/vamuu_2014_02_2014-03-27_tie_001_fi.html

Tilastokeskus, 2014. Viitattu 1.4.2014.

http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/kuntainfo_ja_hallinto/tilastot_ja_julkaisut/

TE-palvelut. Viitattu 4.5.2014.

<http://www.te->

[palve-](http://www.te-)

[lut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyokokeilu/kaytannot_ja_saannokset/index.html](http://www.te.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyokokeilu/kaytannot_ja_saannokset/index.html)

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere university.

Työministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Julkaisuja 289. Oppaita 2001:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valkeakosken Sanomat. Julkaistu ja viitattu 17.2.2014.

<http://www.valkeakoskensanomat.fi/Uutiset/1194876016203/artikkeli/valkeakoski+maksot+623+000+euroa+sakkoja.html>

Valkeakosken kaupungin työllisyyspalvelut. Taulukot toimitettu 5.2.2014.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 24.3.2014.

https://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF

Väestöliitto, 2014. Viitattu 26.3.2014.

[http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/)

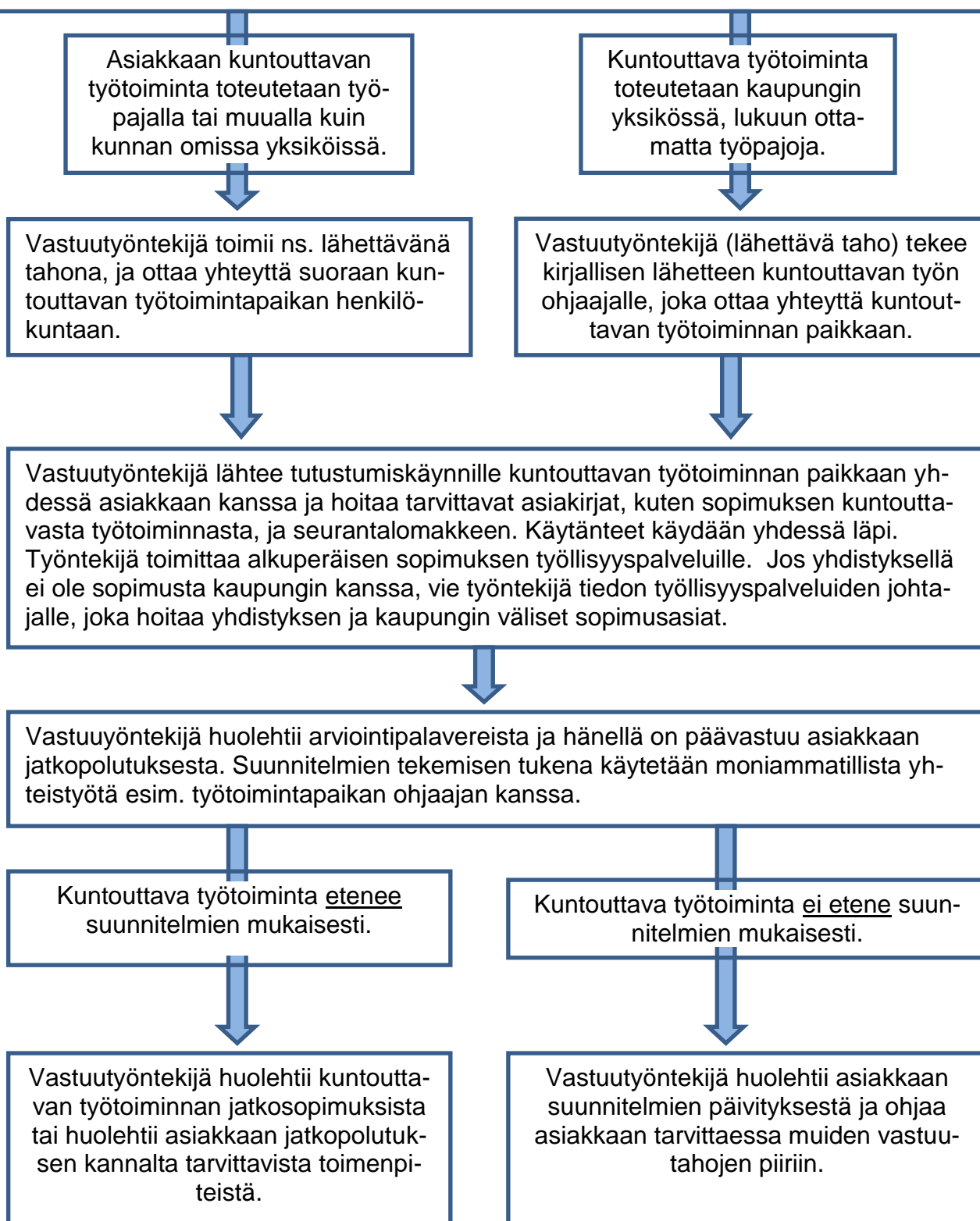
[ammattilaisil-](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/)

[le/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/)

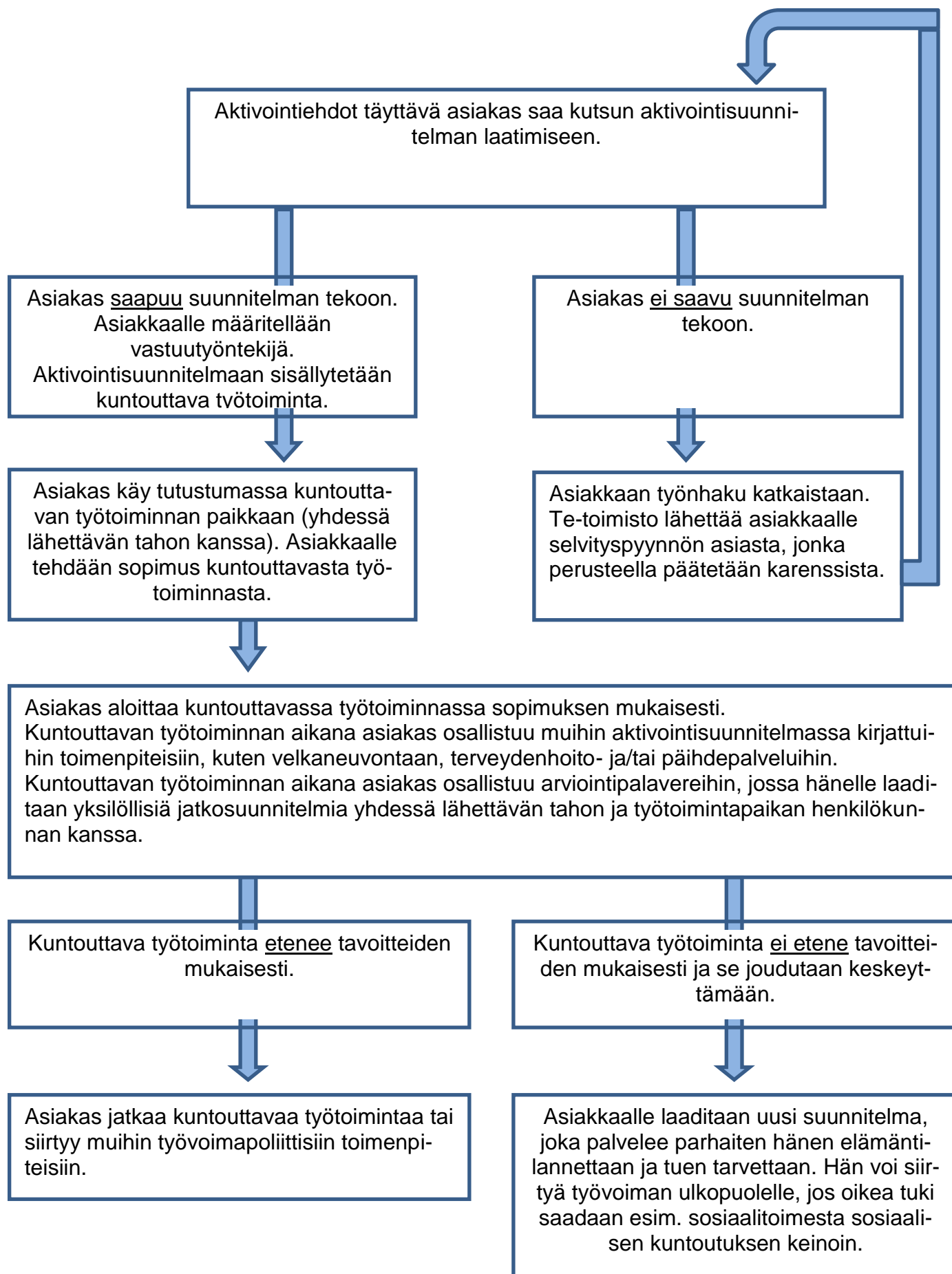
Liite 1. Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessi työntekijän näkökulmasta.

Aktivointiehdot täyttävälle asiakkaalle lähetetään kutsu aktivointisuunnitelman tekemiseen. Aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakas, te-hallinnon ja kunnan työntekijä. Määritellään asiakkaan vastuutyöntekijä. Aktivointisuunnitelmaan sisällytetään kuntouttava työtoiminta. Työntekijä tekee tarvittaessa lähetteen työttömien terveystarkastukseen tai muihin palveluihin, joista aktivointisuunnitelmassa sovitaan.

Huom! Jos asiakas ei saavu aktivointisuunnitelman laatimiseen, hänen työmarkkinatukensa katkaistaan ja asiakkaalle lähetetään selvityspyyntö asiasta. Aloitetaan prosessi alusta.



Liite 2. Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjausprosessi asiakkaan näkökulmasta.



Liite 3. Vaihtoehtoinen palveluohjausmalli kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseksi Valkeakoskella.

